



UNIVERSIDAD POPULAR AUTONOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES

**"MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS OFRECIDOS EN LA CAFETERIA
DEL INSTITUTO TECNOLOGICO DE PUEBLA"**

TESIS PROFESIONAL

Que para obtener el Título de
Licenciado en Administración de Instituciones

P r e s e n t a n :

**TANIA ARACELI PACHECO PEREZ
NADIA SALAS DORADO**

Puebla, Pue.

1998



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.

H. PUEBLA DE ZARAGOZA A 14 DE OCTUBRE DE 1997

Lic. MA. ELBA AMEZCUA DE NECOECHEA
Directora de la Escuela de Administración de Instituciones

P R E S E N T E.

Por medio de este conducto solicitamos a usted de la manera más atenta, acepte el tema para desarrollar como trabajo de tesis : “ Mejoramiento en la calidad de los servicios ofrecidos en la Cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla “.

Agradeciendo de antemano la atención recibida.



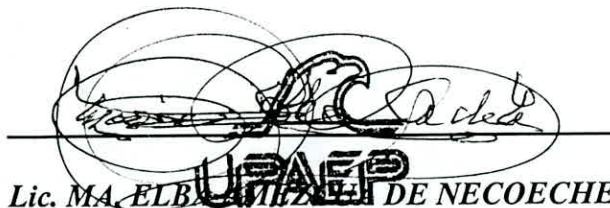
NADIA SALAS DORADO

MATRICULA: 220186



TANIA ARACELI PACHECO PÉREZ

MATRICULA: 220182



Lic. MA. ELBA AMEZCUA DE NECOECHEA
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES
ESQUEMA DE
ADMON. DE INSTITUCIONES

45740

Lic. Ma. Elba Amezcua de Necoechea

Directora de la Escuela de Administración de Instituciones

Presente.

Me permito informarle que el día 17 de Junio de 1998, he aceptado ser asesor del trabajo de investigación de Pacheco Pérez Tania A. con Matrícula 220182 y Salas Dorado Nadia con Matrícula 220186.

El título de Tesis es: *“Mejoramiento en la calidad de los servicios ofrecidos en la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla”*.

Al aceptar la asesoría hago constar que conozco y acepto los requisitos y responsabilidades que me competen, según el reglamento y normas que dicha Universidad dispone.

Sin más por el momento me despido enviándole un cordial saludo.

Asesor


LAL. KAROL GONZALEZ ANDRADE

OCTUBRE DE 1998

L.A.E. PATRICIA CARPINTEYRO GOMEZ
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE
ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES
PRESENTE.

Se hace constar que se llevó a cabo la asesoría y revisión hasta el término del trabajo recepcional que las alumnas: **NADIA SALAS DORADO y TANIA ARACELI PACHECO PEREZ** realizaron como requisito para presentar su examen profesional.

Agradeciendo la atención prestada, se extiende para los fines que se juzguen convenientes a los 13 días del mes de Octubre de 1998.

ATENTAMENTE



L.A.I. KAROL GONZALEZ ANDRADE
ASESOR

H. Puebla de Z., 17 de septiembre 1997.

ASUNTO: ACEPTACIÓN DE PROYECTO DE TESIS.

LIC. MA. ELBA AMEZCUA DE NECOECHEA
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DE INSTITUCIONES DE LA U.P.A.E.P.
P R E S E N T E:

Por este conducto hago de su conocimiento que el (la) C. TANIA A. PACHECO PÉREZ, estudiante de la carrera de la Licenciatura en Administración de Instituciones de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, se le acepta para que lleve a cabo su proyecto de tesis en la Cafetería de este Instituto Tecnológico.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE.

"EXCELENCIA TECNOLÓGICA CON PARTICIPACIÓN HUMANA"


ING. ALFONSO ROJAS SPÍNDOLA.
SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN Y VINCULACIÓN.



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE PUEBLA
Subdirección
Planeación y Vinculación

c.c.p. Interesado.
c.c.p. Expediente.
ARS/Erc.



H. Puebla de Z., 17 de septiembre 1997.

ASUNTO: ACEPTACIÓN DE PROYECTO DE TESIS.

LIC. MA. ELBA AMEZCUA DE NECOECHEA
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DE INSTITUCIONES DE LA U.P.A.E.P.
P R E S E N T E:

Por este conducto hago de su conocimiento que el (la) C. NADIA SALAS DORADO, estudiante de la carrera de la Licenciatura en Administración de Instituciones de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, se le acepta para que lleve a cabo su proyecto de tesis en la Cafetería de este Instituto Tecnológico.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE.

"EXCELENCIA TECNOLÓGICA CON PARTICIPACIÓN HUMANA"

ING. ALFONSO ROJAS SPÍNDOLA.
SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN Y VINCULACIÓN.



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE PUEBLA
Subdirección
Planeación y Vinculación

c.c.p. Interesado.
c.c.p. Expediente.
ARS/Erc.



AGRADECIMIENTOS

A la LIC. KAROL GONZÁLEZ ANDRADE

Por su tiempo, sus conocimientos y sus
consejos para la elaboración de este
trabajo y también por su invaluable
amistad.

**A la LIC. MA. ELBA AMEZCUA DE
NECOECHEA:**

Por su apoyo incondicional y su
constante preocupación a lo largo
de toda la carrera.

Al ING. ALFONSO ROJAS SPINDOLA:

Por su colaboración y las facilidades brindadas
en la realización de este trabajo.

TANIA Y NADIA

AGRADECIMIENTOS

ESPECIALMENTE AL ARQ.

BERNARDO GONZÁLEZ MACIP

Por su tiempo, sus conocimientos, sus libros,
su ayuda en las materias de construcción y
mantenimiento y decoración; y por su valiosa
aportación para este trabajo de investigación.

AL LAE. PAUL CHEVALIER PACHECO

Por su valiosa ayuda en las materias
de administración y contabilidad básica.

A los C.P. JOSE LUIS PACHECO ESPEJEL

y MA. DEL CARMEN BAEZ DE PACHECO

Por su valiosa cooperación en las materias
de contabilidad II, costos y presupuestos.

...TANIA

DEDICATORIAS

A Dios y a mis Padres (Manuel y Dimpna), por haberme sabido
guiar, por haber confiado en mí
y por todo su apoyo recibido a lo largo de este
no muy fácil camino.
GRACIAS

A mis Hermanas,
(Angelica, Dimpna, Elsa, Daniela y Adriana)
por haberme brindado su apoyo en todo momento
y por ser las mejores hermanas y amigas de este
planeta.

Y a Tí por toda tu ayuda incondicional,
por toda la confianza y apoyo que me has dado,
por ser el mejor amigo que he tenido, Gracias.

NADIA.

DEDICATORIAS

A DIOS, quién me ha dado el don más grande: la vida, ha colmado mi camino de bendiciones y ha iluminado mi entendimiento para poder llegar a ser una profesionalista de éxito.

A MIS PADRES(RICHARD Y YOLA),

Con todo mi amor y gratitud por haber creído en mí, por ser lo más valioso que tengo en la vida, ya que han sabido ser mis mejores amigos al compartir conmigo cada momento y por saber guiar mi vida con su ejemplo.

A MI HERMANA (JESSI).

Con todo mi cariño, ya que siempre ha sido mi amiga incondicional; y su risa, sus regaños de vez en cuando y sus porras me han ayudado a salir siempre adelante.

A MIS PADRINOS (VICENTE Y MARTHA),

Con todo mi agradecimiento, ya que siempre me han demostrado su apoyo desinteresado, su amor y comprensión a lo largo de mi vida.

A MIS ABUELOS (ENRIQUE Y CELIA),

Quienes han sido parte importante de
mi vida y me han demostrado su cariño
y apoyo siempre.

**A BELEN, LUCILA, MARU, PAU, LIZ
Y REYNA,** quienes han compartido
conmigo los momentos más padres de mi
vida y al mismo tiempo me han
demostrado ser mis verdaderas y
mejores amigas.

A MI TIA CARO, con muchísimo
cariño ya que siempre se ha
interesado en mi vida y en mis
asuntos y me ha demostrado su
amistad en todo momento.

...TA N IA.

INDICE

M A R C O T E Ó R I C O	PAG.
CAPÍTULO I	
ANTECEDENTES	
1.1 Historia del Instituto Tecnológico de Puebla	1
1.2 Definición y objetivo de la cafetería universitaria	2
1.3 Tipos de cafeterías	2
1.4 Descripción de la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla	3
CAPÍTULO II	
CALIDAD EN LOS SERVICIOS	
2.1 Servicio	6
2.1.1 Características de los servicios	6
2.1.2 Momento de la verdad	6
2.1.3 El triángulo del servicio	7
2.1.4 El servicio en una institución de alimentos	9
2.1.5 Pasos para brindar un servicio extraordinario	10
2.2 Calidad	12
2.2.1 Requisitos del servicio con calidad	12
2.2.2 Pilares de la calidad	13
2.3 Calidad del servicio	13
2.3.1 Dimensiones de los servicios de calidad al cliente	14
CAPÍTULO III	
EL CLIENTE	
3.1 El cliente como elemento principal del servicio	15
3.2 Tipos de clientes	16
3.3 ¿Qué fastidia a los clientes?	19
3.4 Lo que el cliente desea	21
CAPÍTULO IV	
INVESTIGACIÓN DE MERCADO	
4.1 Introducción	22
4.2 ¿Qué es investigación de mercado?	22
4.3 Objetivo general de la investigación de mercado	22
4.4 Objetivos específicos de la investigación de mercado	23
4.5 Medio utilizado en la investigación de mercado	23

4.6	Formato de la encuesta	25
4.7	Tamaño de la muestra	26
4.8	Presentación de resultados	27

CAPÍTULO V

SERVICIO DE ALIMENTOS

5.1	Objetivo e importancia del servicio de alimentos	41
5.2	Calidad del servicio de alimentos	41
5.3	Planeación de menús	41
5.4	Aspectos a considerar en la planeación del menú	42
5.5	Compras y almacén	
5.5.1	Compras	44
5.5.2	Objetivos generales de compras	44
5.5.3	Objetivos de una buena compra	44
5.5.4	Puntos a considerar en la realización de una buena compra	45
5.5.5	Almacén	47
5.5.6	Funciones del almacén	56

CAPÍTULO VI

HIGIENE Y SANIDAD

6.1	Introducción	57
6.2	Enfermedades transmitidas por los alimentos y bebidas	57
6.3	Causas de contaminación de los alimentos	62
6.4	Vehículos de transmisión de enfermedades	66
6.5	Higiene personal	67
6.6	Limpieza y desinfección	70
6.7	La fauna nociva	72
6.8	La temperatura y la higiene en las fases de un servicio de alimentos y bebidas	72
6.9	Conclusiones	75
6.10	¿Cómo se realiza la autoverificación?	77

CAPÍTULO VII

ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

7.1	Reclutamiento	85
7.2	Selección	87
7.3	Contratación	89
7.4	Inducción	90

7.5	Capacitación	90
7.5.1	Tipos de capacitación	91
7.5.2	Beneficios de la capacitación a los empleados	96
7.5.3	Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización	97

CAPÍTULO VIII

AMBIENTACIÓN Y DECORACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS

8.1	La importancia de la ambientación y decoración en las cafeterías	98
8.2	Diseño actual de la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla	102

P R O P U E S T A S

CAPÍTULO IX

9.1 PLANEACIÓN

9.1.1	Misión de la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla	103
9.1.2	Objetivo General	103
9.1.3	Políticas generales	103
9.1.4	Reglamento general	104
	Planeación de menús	
9.1.5	Inventario de recetas	105
9.1.6	Inventario de platillos	109
9.1.7	Inventario de ingredientes	113
9.1.8	Formulación de paquetes	115

9.1.9	Elaboración de menús	115
9.1.10	Estandarización y costeo de recetas	118
9.1.11	Diagramas de flujo	122
9.1.12	Justificación de equipo de recetas estandarizadas	125
9.1.13	Carta de platillos	127
	Compras y almacén	
9.1.14	Detección de necesidades	129
9.1.15	Políticas de compras	129
9.1.16	Reglas para el departamento de compras	136
9.1.17	Pasos que comprenden el sistema de compras	136
9.1.18	Rotación de materia prima	137
9.1.19	Fuentes de abastecimiento	137
9.1.20	Proveedores	138
9.1.21	Nombre y logotipo de la cafetería	142
9.1.22	Eslogan de la cafetería	143
9.2	ORGANIZACIÓN	
9.2.1	Organigrama general	144
9.2.2	Descripción y análisis de puestos	145
9.2.3	Programación de juntas mensuales	157
9.2.4	Decoración y planos propuestos para la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla	160
9.3	INTEGRACIÓN	
9.3.1	Reclutamiento	163
9.3.2	Selección	163
9.3.3	Contratación	167
9.3.4	Inducción	167

9.3.5 Capacitación	174
9.4 DIRECCIÓN	
9.4.1 Motivación	175
9.4.2 Comunicación	175
9.4.3 Liderazgo	179
9.5 CONTROL	
9.5.1 Formatos a utilizar en compras y almacén (Anexos)	
 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	 180
GLOSARIO	181
BIBLIOGRAFIA	183
ANEXOS	185

CAPITULO 1

CAPITULO I

ANTECEDENTES

1.1 HISTORIA DEL INSTITUTO TECNOLOGICO DE PUEBLA.

En 1972 por decisión presidencial del Lic. Luis Echeverría Álvarez, se crea el Instituto Tecnológico de Puebla. Se inicia la gestión fungiendo como gobernador el C. Aarón Merino Fernández, formando un patronato integrado por el Ingeniero Rodolfo Buendía y el Ingeniero Alberto Parra Valdés, siendo Secretario de Educación Pública el Lic. Víctor Bravo Ahuja.

Iniciando con 723 alumnos, de los cuales 578 eran alumnos del Nivel Medio Superior, atendidos por 74 empleados (34 docentes, 29 administrativos y 11 docentes- administrativos).

Desde 1987, se había iniciado la reestructuración de las retículas y planes de estudio de algunas de las carreras que ofrece el sistema, para que en 1992 el Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León, siendo Secretario de Educación Pública, emprende el Programa de Modernización Educativa del Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos y acorde a los lineamientos de la S.E.P. el instituto se incorpora a esta modernidad, lo cual permite la implantación de carreras puras que son las siguientes:

- Ingeniería eléctrica.
- Ingeniería electrónica.
- Ingeniería mecánica.
- Ingeniería industrial.
- Licenciatura en informática.

Para 1997 se autoriza la creación de la Licenciatura en Administración para iniciar actividades en agosto - diciembre de 1997. El instituto cuenta con una población escolar actual de 3684 alumnos.

1.2 DEFINICION Y OBJETIVO DE LA CAFETERIA UNIVERSITARIA.

CAFETERIA UNIVERSITARIA.

Una cafetería es un restaurante de autoservicio que provee comida selectiva para grandes números de personas en cortos periodos de tiempo. Las cafeterías son particularmente hechas para las demandas de alimentación masiva y están caracterizadas por un bajo costo, servicio rápido y un variado menú.

Toda cafetería puede estar dividida en tres grupos generales: industrial, comercial y educacional.

Muchas cafeterías privadas opera como un servicio a empleados y algunas están subsidiadas para reducir los costos.

Las cafeterías comparten el mercado alimenticio con muchas otras instituciones. Pero con la variedad de éstas, es muy difícil de precisar.

"El objetivo general de una cafetería universitaria es brindar a la comunidad universitaria alimentos y bebidas que cumpla con los requerimientos gastronómicos, socioculturales, administrativos, económicos y nutritivos."¹

1.3 TIPOS DE CAFETERIAS

"Existen dos tipos de cafetería:

- De autoservicio.

Es el tipo de servicio de comida en el cual la comida se escoge en una vitrina de

comidas ya preparadas. El mostrador está dividido en secciones, cada una con diferentes tipos de comida: sopas, carnes, ensaladas, postres y bebidas. El cliente pasa a lo largo del mostrador con una charola y escoge su comida, después la lleva a su mesa para comérsela.

- De servicio americano.

Es el tipo de servicio en el cual, el mesero toma la orden de platillos que se preparan y sirven en la cocina; estos alimentos son de fácil elaboración y de periodos cortos de preparación." ²

Cada cafetería se atiende a las necesidades del cliente en particular; a través de variado equipo, servicio, decoración, precios y menús.

La tendencia futura para las cafeterías es la de máquinas automáticas que adquieran sus alimentos de una cocina central con técnicas avanzadas para refrigeración y calentado.

El tipo de servicio de cafetería es usado en muchos restaurantes, escuelas, industrias y en las fuerzas armadas.

1.4 DESCRIPCION DE LA CAFETERIA DEL INSTITUTO TECNOLOGICO DE PUEBLA.

La cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla, se divide en tres áreas:

- ☆ Preparación.
- ☆ Mostrador.
- ☆ Comedor de estudiantes.

Cuenta con 22 mesas que dan capacidad a 88 comensales en el comedor para estudiantes; dentro de esta área se cuenta con teléfono, televisión y dos máquinas despachadoras de botanas.

Cuenta con una mesa de despacho, ubicada a la entrada de la cafetería, es un mostrador en donde se exhiben productos como gelatinas, pan y dulces. Al final de la mesa de despacho se encuentra una caja registradora. Al lado derecho se encuentran ubicadas dos máquinas expendedoras de café (cafeteras), dos contenedores para agua de sabor y un refrigerador para guardar alimentos. Del lado izquierdo se encuentra un carro de servicio, un refrigerador vertical para guardar refrescos; a un costado está ubicado un refrigerador horizontal para paletas. Dentro del área de preparación en la parte central se encuentra una estufa con plancha, parrillas y campana de extracción. En la parte trasera está ubicada una repisa que contiene un horno de microondas, una esquimera, stereo, un fregadero; y en la parte de arriba repisas para acomodar utensilios. En la parte posterior del área de preparación se encuentra un pequeño almacén que cuenta con área de lavado, una mesa de trabajo y varias repisas. Atrás del almacén se encuentra un cuarto para guardar utensilios de limpieza con entrepaños y un lavamanos.

La decoración de la cafetería es sencilla, la mayor parte de ella se puede observar desde el exterior, ya que a partir de 1.00 m. de altura el muro está compuesto por ventanas de vidrios traslúcidos.

El piso es de loseta cuadrada color rosa pálido y el techo es de tirol planchado color blanco con la iluminación artificial integrada (slim-line).

Las paredes son de tirol planchado color rosa mexicano con morado.

Las sillas son de plástico color blanco; las mesas son cuadradas de plástico blanco.

La ventilación del lugar consta de: pequeñas rendijas ubicadas en la parte superior de los ventanales, además debido a la puerta de acceso y salida

del comedor que está permanentemente abierta la ventilación en el área del comedor es mayor. La ventilación de la cocina consta de una campana de extracción.

La cafetería cuenta con sus propios baños (hombres y mujeres); la decoración de estos va de acuerdo al estilo de la del comedor: el piso es de cerámica antiderrapante color blanco y el techo es de tirol planchado. En la parte de lavabo tiene espejos, el resto de la pared es de azulejo color verde con cenefas color verde oscuro. Cuenta con una pequeña ventilación en la parte superior de la pared opuesta a la del W.C.

Entre los servicios que ofrece se encuentran los siguientes:

- ☆ Desayunos y comidas a estudiantes.
- ☆ Dulcería y botanas.
- ☆ Comida rápida.
- ☆ Comida corrida.
- ☆ Comida a la carta.

La comida rápida son alimentos preparados y listos para llevar, pueden ser fríos o calientes.

La comida corrida, es aquella que consta de varios tiempos; por lo general es económica.

La comida a la carta es la que el cliente escoge de una carta establecida por el lugar.

La cafetería cuenta con 4 personas que carecen de funciones definidas. La cafetería es un departamento que se maneja a parte del Instituto; los menús no están presupuestados, y las compras se realizan conforme se van necesitado.

CAPITULO 2

CAPITULO II

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

2.1 SERVICIO

Servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio la imagen y la reputación del mismo.

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza, se trata de un problema de métodos y no de simple cortesía.

2.1.1 CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS

"Los servicios tienen las cuatro características siguientes:

1. Intangibilidad: los servicios son intangibles, no se les puede tocar, probar, oler o ver.
2. Heterogeneidad: los servicios varían.
3. Inseparabilidad de producción y consumo: un servicio generalmente se consume mientras se realiza con el cliente implicado a menudo en el proceso.
4. Caducidad: la mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando esta disponible, la capacidad del servicio se pierde." ³

2.1.2 MOMENTO DE LA VERDAD.

La relación entre el proveedor de servicio y los compradores del servicio existen muchos puntos individuales de contacto denominados momentos de la verdad.

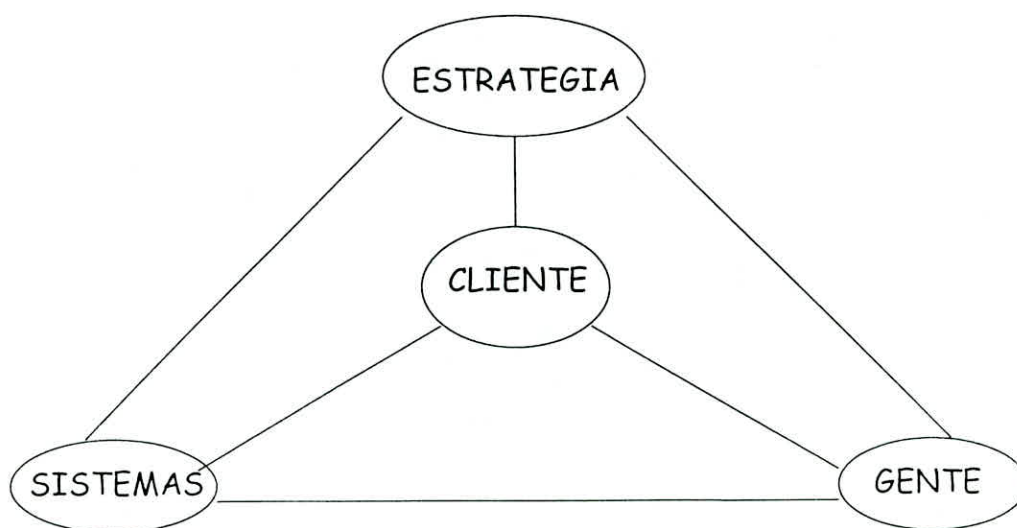
"El momento de la verdad es un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad de su servicio. Estos numerosos momentos decisivos son los componentes fundamentales del producto del servicio.

Un momento de la verdad generalmente no es positivo ni negativo en sí, lo que cuenta es el resultado del momento de la verdad." ⁴

No todos los momentos de la verdad implican interacción directa entre los empleados y los clientes, ya que el simple anuncio del negocio, caminar por un pasillo, escuchar una voz grabada en el teléfono, son acontecimientos que conducen a una impresión sobre el servicio. La suma de todos los momentos de la verdad que experimentan los clientes, humanos y no humanos, traducen la imagen del servicio.

2.1.3 EL TRIANGULO DEL SERVICIO

"El triángulo del servicio es una ilustración visual de toda la filosofía de la gerencia del servicio para que las operaciones de negocios sean exitosas:



Los tres elementos definitivos que deben actuar conjuntamente para mantener un alto nivel de calidad del servicio son los siguientes:

Estrategia:

La estrategia del servicio se construye sobre la información demográfica y sicográfica obtenida en las investigaciones para llegar a conocer más íntimamente a nuestros clientes. Tiene dos partes claves: la dedicación al servicio por parte del cliente interno y la promesa del servicio a los clientes, que se enfoca externamente.

Gente:

Incluye a todos los ejecutivos, gerentes y empleados de la organización, todas las personas deben saber, entender y obligarse a la promesa del servicio. La línea que conecta este círculo con la estrategia del servicio, significa que debe haber un conjunto de valores compartidos sobre el servicio en toda la organización. La línea que conecta el círculo de la gente con el círculo del cliente, representa una conexión frente a frente que tienen con los clientes todos los empleados y gerentes de la compañía.

Sistemas:

Todas las personas de la organización, desde la alta gerencia hasta los empleados de contacto con el público, deben trabajar dentro de los sistemas que establece la forma de dirigir el negocio. La línea que va del círculo de los sistemas al círculo del cliente sirve para mostrar la interrelación entre los clientes y los sistemas de la organización. La línea que conecta el círculo de la estrategia del servicio con el círculo de los sistemas se refiere a que todas las organizaciones están compuestas de numerosos sistemas que se entrelazan, si intervenimos en uno de ellos, se afectan todos los demás sistemas de la organización." ⁵

2.1.4 EL SERVICIO EN UNA INSTITUCION DE ALIMENTOS

En el pasado, un menú atractivo era el imán para atraer casas llenas todos los días, sin embargo, hoy en día se exigen estrategias de operación frescas para seguir siendo competitivo. Los operadores restauranteros buscan siempre que la reputación y alta calidad de sus negocios siempre sean el punto principal de atracción. Pocos, sin embargo, ponen atención a la necesidad principal de un restaurante moderno: SERVICIO.

Cubrir las necesidades de los demás, anticipándose a éstas, haciéndolo con TONO HUMANO, que es realizar cada acto con la dignidad y calidez merecida. Se manifiesta de muchas formas: en el cuidado de los detalles, en la delicadeza con que se realizan las tareas, el arreglo personal de quienes trabaja en ellas, en el modo de servir la mesa, etc.

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. Por supuesto que una sonrisa nunca está de más. El servicio es lo que el cliente desea y espera recibir. Si es bueno, debe ser mejor y después, mucho mejor, corrigiéndolo y perfeccionándolo continuamente hasta convertirlo en un verdadero arte. No puede tener limitación alguna, si queremos que ese cliente quede lo más satisfecho posible y si somos conscientes de que una sonrisa o saludo vale mucho más de lo que nos cuesta.

"El servicio que se ofrece en una institución de alimentos es el de servicio de servicios, ya que en la mayoría de los casos el comensal no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume.

La importancia de una institución del servicio de alimentos es que todo hombre necesita comer, alimentarse, nutrirse, así como de disfrutar de un platillo agradable ya sea solo o en compañía de familiares y amigos.

El servicio no sólo es importante para reforzar los beneficios que el comprador busca en la prestación, sino que se ha convertido en un arma competitiva básica e indispensable en todos los sectores en los que el servicio no se ha convertido en algo trivial.

El servicio es el conjunto de soportes que rodean al acto de comprar y se mide por la despreocupación y el valor añadido en el caso de los productos y por la prestación y la experiencia en el caso de los servicios.”⁶

2.1.5 PASOS PARA BRINDAR UN SERVICIO EXTRAORDINARIO

“Ofrecer un servicio excepcional comprende varios pasos:

- **Informar a la gente que sus servicios están a su disposición**

Se debe invitar siempre al servicio, quizá no pueda o esté en posición de colocarse al frente y decir a sus clientes que está disponible /aún cuando, tal vez lo pueda hacer). Por ello siempre en cierto sentido, manera o forma se le hará saber a la gente que está listo y deseoso de brindarle un servicio, Informar al público que está a su disposición es el primer paso para ofrecer un servicio extraordinario.

- **Aceptar la responsabilidad personal que implica el servicio**

Esto se logra mediante la firma o sello personal, busque una forma de estampar su firma en el trabajo que realiza antes de hacerlo, esta simple acción puede transformar lo que se hace, la forma en que se lleve a cabo y la respuesta que recibe del cliente al apreciar su labor. El sello o firma personal es muy importante, pero siempre estampando antes de realizar el servicio.

- **Mencionar a la gente que se le está brindando un servicio extraordinario.**

Se le hará saber al cliente qué es lo que está recibiendo. Esto se puede hacer de muchas formas, y se deberá de encontrar la que mejor se adapte a cada situación.

- **Comprométase a ofrecer un mejor servicio**

Un compromiso es una declaración verbal o escrita, es el comienzo de una transformación en el servicio, es decir: " me gusta servir y que se me sirva ".

Hay que tomar en cuenta que la gente que no quiere comprometerse renuncia y nunca reconoce lo que es prestar un servicio.

- **Reconozca el servicio donde lo encuentre**

Cuando se comienza a buscar oportunidades de prestar un servicio, se empezará a notar cuando se otorga. Se deberá reconocer al servicio donde se detecte y se concientiza de todas las formas en que se le sirve. " Busque y aprecie el servicio ".

- **Comunique lo que siente**

Cuando se nota el servicio, se empieza a tener ideas sobre él mismo. Por ello, es muy importante que encuentre a una persona comprometida que sepa escuchar, ya que se necesita ventilar quejas, sentimientos y preocupaciones.

Es importante que encuentre a alguien que escuche sin intentar modificar su punto de vista. Compartir lo que ha visto con alguien que lo escuche con plena aceptación, aprenderá sobre el servicio." ⁷

2.2 CALIDAD

La calidad es una preocupación constante para las organizaciones que buscan triunfar en el mundo competitivo de hoy, sobre todo, por que la reducción del poder adquisitivo de las personas las hace buscar el mejor producto a cambio de su dinero.

Se entiende por calidad, al nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su cliente clave (determina que nivel de servicio debe alcanzar la empresa).

“Todos hacemos la calidad”. La calidad del servicio es el resultado de las aportaciones de todos los trabajadores, de tal manera que las aportaciones positivas de la mayoría de las personas pueden ser afectadas por la actitud negativa de algunas de ellas. La calidad se convierte en la resultante del esfuerzo común.

“La calidad no sólo se controla, se produce”. La calidad no es materia o atribución exclusiva de los especialistas en control de calidad, sino que es incumbencia y responsabilidad de todas las personas que intervienen directa o indirectamente.

“Cero defectos”. Hay que tomar en cuenta la decisión de hacer bien las cosas desde el principio y a todo lo largo de la prestación del servicio. el éxito de esto radica en la disposición de las personas para hacer su mejor esfuerzo al comprender la importancia que tiene su labor personal.”⁸

2.2.1 REQUISITOS DEL SERVICIO CON CALIDAD.

1. “Uso: que satisfaga la necesidad para el cual fue creado.
2. Oportunidad: que se dé en el momento y lugar donde se necesita.

3. Costo justo: que no incluya costos innecesarios de trabajos, selecciones, entre otros.
4. Duración: que dure el tiempo esperado, o que sea una actitud permanente o indefinida." ⁹

2.2.2 PILARES DE LA CALIDAD.

1. "Que la gente sepa que tiene que lograr.
2. Que la gente sepa como lograrlo.
3. Que la gente tenga con que lograrlo.
4. Que la gente quiera lograrlo. " ¹⁰

2.3 CALIDAD DEL SERVICIO

Servicio es una situación cara a cara en la que el cliente trata directamente con el vendedor. Calidad del servicio es lo que el cliente recibe de otras personas. Toda empresa para tener éxito, debe estar orientada al cliente. Calidad significa satisfacer la demanda del cliente, por lo tanto todo servicio debe intentar satisfacer la demanda del cliente.

"La satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado y según cualquier criterio, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia, es decir, de gran satisfacción. Algunas de las características de la calidad del servicio son fáciles de cualificar y de medir: la exactitud del papeleo, la rapidez, el cuidado durante el transporte, son características importantes del servicio, y son fáciles de medir." ¹¹

La reacción del cliente a lo que el llama buen servicio o mal servicio es generalmente inmediata, por tanto, hoy no se puede asegurar como calificará un cliente un servicio dentro de un año o dentro de dos. La opinión del cliente puede variar con respecto al servicio ya que pueden cambiar sus necesidades. En el mercado pueden aparecer servicios alternativos además el servicio puede deteriorarse.

2.3.1 DIMENSIONES DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD AL CLIENTE.

"Los servicios de calidad al cliente constan de dos dimensiones integrales:

1. Dimensión de los procedimientos; trata de los sistemas de prestación de servicios e incluye los procedimientos de como hacer las cosas. También provee los mecanismos para hacerlo frente a las necesidades de los clientes.
2. Dimensión personal; este es el aspecto humano de los servicios, comprende las actitudes, conductas y destrezas verbales y no verbales que siempre están presentes en las interacciones de servicios personales." ¹²

CAPITULO 3

CAPITULO III

EL CLIENTE

3.1 EL CLIENTE COMO ELEMENTO PRINCIPAL DEL SERVICIO

"Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes, ya sea en cuanto a eficiencia o servicio personal. Los directivos deben empezar a entender que el servicio al cliente es realmente una acción de ventas en la cual la vida de la organización depende de ello.

Cuando una empresa descubre que los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización y que es gracias a ellos que están en el mercado y que por lo tanto merecen ser tratados como reyes, es cuando en realidad inicia el camino hacia el logro de una verdadera ventaja competitiva y hacia el dominio del mercado.

La época del "eso se venderá de todas formas" terminó. Todas las empresas que lo han entendido incluso las que se encuentran en sectores en crisis, obtienen rendimientos excepcionales.

¿Quién es un cliente? Un cliente es la persona más importante en un negocio, un cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él. Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo, es su objetivo.

Un cliente nos hace un favor cuando llega, no le estamos haciendo un favor atendiéndolo. Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio. Un cliente no es sólo dinero en la registradora, es un ser con sentimientos y merece un trato respetuoso. El cliente es, pues, el punto de partida de una estrategia de servicio.

El objetivo de una buena estrategia de servicios debe consistir en mantener a los actuales clientes y atraer a los clientes potenciales. Es, pues, fundamental conocer y seguir de cerca sus necesidades.

Todas las empresas que olvidan este principio elemental están condenadas a desaparecer en un plazo más o menos corto.”¹³

3.2 TIPOS DE CLIENTES

Hay varios tipos de clientes y a cada uno se motiva con diferentes valores, actitudes y creencias. Cuando ellos se quejan, sus comportamientos reflejan estos componentes. Toda la gente que ofrece el servicio, debe saber la forma de oír las quejas cuidadosamente y responderlas cuando vienen de diferentes tipos de clientes:

“EL CLIENTE SUMISO

Este tipo de persona es tímido y opuesto a quejarse. En virtud de que puede sentirse intimidado por pensar en quejarse, generalmente sufre en silencio. Constituyen aquel grupo que no nos da una oportunidad para hacer las cosas bien, sino que tranquilamente se va con nuestros competidores. Con el cliente sumiso no es suficiente que el empleado de servicios llegue alegremente con un rápido “¿todo está bien?”. Para animar a este cliente a que nos diga si hay algún problema con el servicio, se le pedirá instantáneamente información específica. También es importante observar el comportamiento no verbal de los clientes sumisos, el cual puede reflejar su descontento aunque no se mencione problema alguno.

EL CLIENTE AGRESIVO

Es el opuesto al cliente sumiso. Este tipo se queja fácilmente, con frecuencia en voz alta y por largo tiempo. Si bien es difícil tratar con él, por lo menos no se adivina qué fue lo que salió mal desde el punto de vista de este cliente.

El peligro de tratar con el cliente agresivo consiste en que puede servir de "gancho" para la propia agresión del empleado de servicio y la queja puede llegar aun combate abierto. A los clientes agresivos se les permitirá que se ventilen, es decir, "que se desahoguen". Ellos no responden a intentos de ofrecer excusas o razones sobre el por qué no salió satisfactorio el servicio o producto. El método más productivo es dejarlos que se expresen libremente, aceptar lo que dicen sin estar de acuerdo necesariamente en que ellos tienen la razón luego decir lo que se piensa en relación con la queja.

EL CLIENTE MANIRROTO

Se llaman así porque esperan lo mejor y están dispuestos a pagar por eso. Cuando se quejan, probablemente lo hacen en una forma bastante razonable, a no ser que sean agresivos y manirroto a la vez. El mejor método con este cliente consiste en escuchar respetuosa y activamente, preguntar cuidadosamente para determinar la causa de su queja y reaccionar rápidamente para arreglar su situación.

EL CLIENTE ABUSIVO

Son aquellos que ponen en tela de juicio las garantías de los productos e inventan malos tratos por parte de los empleados. Su meta no es tanto que se

resuelva la queja, como también "ganar", para obtener algo a lo cual no tienen derecho. Algo que va más allá de los límites de una compensación adecuada y sensata por un producto que falló o un servicio no satisfactorio.

En las pocas ocasiones en que los empleados de servicio dan con un cliente abusivo, ellos deben permanecer indefectiblemente cultos, utilizar datos exactos para respaldar su respuesta a la queja del cliente y estar seguros que la recuperación consiste en hacer lo que haría la compañía normalmente en tales circunstancias. Un indicio seguro de que se está tratando con un cliente abusivo es una respuesta constante y repetitiva de "no es suficiente", ante los esfuerzos por satisfacerlo.

EL CLIENTE QUEJUMBROSO CRÓNICO

Nunca están satisfechos. Siempre hay algo malo con el producto o servicio que han recibido. A los empleados encargados del servicio, el quejumbroso crónico es el que más les disgusta, porque todos sus esfuerzos por arreglar los problemas parecen inútiles. El trato con este tipo de clientes requiere de una paciencia extraordinaria, se debe estar dispuesto a escuchar y tener cuidado de no dejar que la ira haga presencia. La técnica más fructífera consiste en un oído simpático, una excusa sincera y un esfuerzo por corregir el problema. Casi todos los quejumbrosos crónicos desean una disculpa y la aprecian cuando se les escucha y se les da una sensación de importancia. A pesar de su queja crónica tienden a ser clientes leales y están entre aquellos que van a contar a los demás la respuesta positiva ante sus quejas." ¹⁴

3.3 ¿QUÉ FASTIDIA A LOS CLIENTES?

La percepción del cliente en cuanto a la calidad del servicio estriba en los detalles . Los clientes pueden ser muy comprensibles cuando saben que uno está haciendo un verdadero esfuerzo para hacer las cosas bien. Existen acciones que enojan y exasperan a los clientes, entre éstas podemos mencionar:

□ **"TRATAR A LOS CLIENTES CON APATÍA**

En su peor forma, la apatía existe cuando el empleado de servicio le dice al cliente: "Míreme a los ojos y trate de imaginar lo poquito que me importa". La apatía es un signo prematuro de un empleado que se ha retirado durante el trabajo. Cuando los empleados de servicio dejan de preocuparse por su trabajo, sus clientes y por ellos mismos, es el momento de hacer un cambio, personal o profesional.

□ **DESAIRAR A LOS CLIENTES**

Esta acción en el servicio se presenta cuando el empleado trata de deshacerse de un cliente. Generalmente se produce cuando el empleado desea hacer algo diferente. El proceso de pensamiento de una persona que comete el desaire será: "Si no fuera por todos estos clientes, podría terminar por ahí otro trabajo". La idea es deshacerse del cliente lo más pronto posible.

□ **SER FRÍO CON LOS CLIENTES**

Generalmente todos han vivido esta experiencia. El contexto del servicio se enfría.

❑ **TRATAR A LOS CLIENTES CON AIRE DE SUPERIORIDAD**

Abrumar con palabras a los clientes, utilizar frases que ellos no puedan entender, gritar a las personas de edad y a quienes no hablan bien el idioma y apartar a los niños son sólo unas cuantas maneras de practicar ese aire de superioridad. Cuando a los clientes se les trata con aire condescendiente ó se les menosprecia, ellos lo recuerdan y de eso depende que se vayan o que regresen.

❑ **TRABAJAR COMO UN ROBOT**

Cuando una persona llega a rutinizarse tanto que hace todo de la misma manera, día tras día, el "robotismo" puede ir avanzando lentamente en el compromiso diario hacia los clientes.

❑ **CEÑIRSE AL REGLAMENTO**

Cuando las reglas y regulaciones de una organización se crean más para la conveniencia de ésta que para la del cliente, se aumentan las oportunidades de ceñirse al reglamento. Un ejemplo de esto es el siguiente: Un hombre entró al pasillo de la sala de urgencias de un hospital y empezó a sacar una silla de ruedas hacia su auto para ayudar a su esposa que no podía caminar. Una enfermera lo detuvo y le dijo que no podía usar la silla de ruedas, que debía ir al sótano del hospital, dejar su licencia de conducir y luego sí podía pedir la silla prestada. Cuando preguntó por qué, si su mujer estaba a escasos 20 mts. de distancia, tenía que atravesar casi media cuadra del hospital, se le contestó: "esas son las reglas". Este incidente ocurrió debajo de un enorme banderín que el hospital había colocado y decía: " ¡ Estamos para servirle !.

□ DAR EVASIVAS AL CLIENTE

Obligar a un cliente a ir de un lado a otro en la organización es una variante del desaire. La evasiva es una forma de deshacerse del cliente para que el empleado pueda hacer algo distinto.

Vivimos en una sociedad cada vez más exigente. Los consumidores de hoy son más combativos. Naturalmente, la mayor parte de las quejas de los clientes no van a incluir pleitos, la mayoría simplemente dejará de usar nuestro producto o de adquirir nuestro servicio.”¹⁵

3.4 LO QUE EL CLIENTE DESEA

Una organización debe conocer cuál es el nivel de expectativas de sus clientes por la siguiente razón: haga menos de lo que los clientes esperan y el servicio será malo, haga exactamente lo que sus clientes esperan y el servicio será bueno; pero, haga más de lo que los clientes esperan, y el servicio será percibido como algo superior.

La recomendación es que se haga más de lo que los clientes esperan si pretende retenerlos. Haciéndolo así, pone en movimiento la posibilidad de una comunicación positiva.

CAPITULO 4

CAPITULO IV

INVESTIGACION DE MERCADO

4.1 INTRODUCCIÓN

Este capítulo trata básicamente sobre la necesidad de llevar a cabo una investigación de mercado, a través de un estudio realizado a un grupo determinado de personas, las cuales proporcionarán información que será de gran utilidad para conocer si los alumnos del Instituto Tecnológico de Puebla están conscientes de la situación que enfrenta la cafetería de dicho instituto y las sugerencias propuestas por los alumnos.

4.2 ¿ QUÉ ES INVESTIGACIÓN DE MERCADO ?

"La investigación de mercados es un proceso que nos permite obtener información que nos servirá para señalar planes y objetivos." ¹⁶ Nos permitirá tomar valiosas decisiones y crear ideas sobre bases reales, controlando, dirigiendo y disciplinando acciones que habrán de seguirse.

4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACION DE MERCADO

Enriquecer los servicios de alimentos y al cliente, así como la higiene y sanidad tanto del personal como de las instalaciones de la cafetería, con el fin de proporcionar una mayor calidad en los servicios brindados a los integrantes del Instituto Tecnológico de Puebla.

4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las razones por las cuales los alumnos no asisten constantemente a la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla.
- Verificar si las instalaciones con las que cuenta son las adecuadas y sirven para satisfacer realmente los gustos y necesidades de los alumnos.
- Determinar si la ubicación de la cafetería es la adecuada para la mayor comodidad de los alumnos.
- Conocer cuales son las preferencias de determinados tipos de comida.

4.5 MEDIO UTILIZADO EN LA INVESTIGACION DE MERCADO

El medio que utilizamos en este estudio fue la entrevista personal por medio de encuestas.

"La Encuesta:

Todas las posibilidades que ofrece la encuesta son especialmente a través del cuestionario y de la entrevista.

El cuestionario.- para elaborar un cuestionario tenemos que observar los siguientes pasos:

Determinar el objetivo que se persigue.

Otorgar un valor a cada pregunta, para codificar los resultados.

Determinar qué tipo de preguntas vamos a emplear.

Cuidar el vocabulario. Para que este sea adecuado al grupo social al que vaya

dirigido el cuestionario.

Ir de asuntos generales a particulares.

Determinar el número de preguntas.

Eliminar factores que distorsionen.

Estudiar la forma de ganar la confianza del grupo.

Numerar cada cuestionario en un orden progresivo.

Según el propósito que busque, el cuestionario podrá referirse a hechos, a actitudes u opiniones."¹⁷

4.6 FORMATO DE LA ENCUESTA

ENCUESTA

Objetivo: Enriquecer los servicios de alimentos y al cliente, así como la higiene y sanidad tanto del personal como de las instalaciones de la cafetería.

Edad _____ Sexo _____ Fecha _____

1. ¿A qué establecimiento de comida prefieres ir con tus amigos?

- Cafetería del Instituto ()
- Puestos que están en la Colonia Maravillas ()

2. ¿Por qué motivo?

- Ambiente ()
- Comida ()
- Servicio ()
- Otros _____

3. ¿La cafetería del Instituto es de tu agrado?

Sí () No () ¿ Por qué _____

4. ¿En qué lugar preferirías que estuviera ubicada?

5. ¿Le harías alguna modificación a la cafetería en cuanto a instalaciones?

Sí () No () Modificación sugerida _____

6. ¿Cuántas veces al mes asistes a la cafetería?

- 1 vez al mes ()
- 5 veces al mes ()
- 10 veces al mes () O más: _____

7. ¿Con cuántas personas frecuentemente asistes a la cafetería?

8. ¿Qué tipo de comida prefieres que se ofrezca en la cafetería?

- () Comida rápida (hamburguesas, tortas, sandwiches, etc.)
- () Snacks (botanas, palomitas, nachos, etc.)
- () Comida corrida (sopa, guisado, postre)

9. ¿Cuánto dinero estás dispuesta/o a gastar en la cafetería?

() \$10 () \$15 () \$20

10. ¿La excelencia en el servicio es determinante para que asistas a la cafetería?

Sí () No () ¿Por qué? _____

GRACIAS!!!

4.7 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizan dos fórmulas distintas, según se trate de una población finita (menos de 500 000) ó infinita (más de 500 000). En este caso nuestra población es finita (3684 alumnos). Por lo tanto la fórmula aplicada fue la siguiente:

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

En donde...

σ = coeficiente de confianza

N = universo o población

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra

e = error de estimación

n = tamaño de la muestra = ?

$$n = \frac{(1.96)^2 (3684) (.50) (.50)}{(.05)^2 (3684-1) + (1.96)^2 (.50) (.50)} = \frac{3538.11}{10.1679} = 347.96$$

$$n = 348$$

El total de la muestra obtenida es de 348 encuestas a realizar.

TABULACION DE RESULTADOS

Se aplicaron un total de 348 encuestas.

1.-¿A qué establecimiento de comida prefieres ir con tus amigos?

CAFETERIA DEL INSTITUTO	27
PUESTOS DE LA COL. MARAVILLAS	321
TOTAL	348

2.-¿Por qué motivo?

CAFETERIA:

AMBIENTE	10
SERVICIO	8
COMIDA	6
OTROS:	
TRANQUILO	3
NO CONOZCO OTROS LUGARES	3
UBICACIÓN	2
TOTAL	32

PUESTOS:

AMBIENTE	163
SERVICIO	128
COMIDA	176
OTROS:	
HIGIENE	12
UBICACIÓN	33

RAPIDEZ	7
PRECIO	34
COMODIDAD	3
T.V.	4
VARIEDAD DE COMIDA	3
MUSICA	3
CREDITO	1
TOTAL	567

3.-¿La Cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla es de tu agrado?

SI	74
----	----

¿Por qué?

AMPLIA	3
AMBIENTE	4
TRANQUILA	11
INSTALACIONES	7
CERCA	1
LIMPIA	4
TOTAL	30

NO	266
----	-----

¿Por qué?

SERVICIO	64
MALA COMIDA	33

PRECIO	22
LEJOS	60
PERSONAL	5
AMBIENTE	56
DECORACION	3
NO LA CONOZCO	5
FALTA DE VARIEDAD	16
HIGIENE	22
FEA	3
RAPIDEZ	4
PUBLICIDAD	1
TOTAL	294

4.-¿En qué lugar preferirías que estuviera ubicada?

ENTRADA A MARAVILLAS	44
CENTRO DEL TECNOLOGICO	103
CENTRO DE LENGUAS	6
AREA DE LOS 28	1
BIBLIOTECA	20
AUDIOVISUAL	4
ENTRADA PRINCIPAL	6
DONDE ESTA	30
CERCA DEL LAB. DE MECANICA	6
EN LAS CANCHAS	3

CERCA DEL LAB. DE ELECTRICA	3
EN EL EDIFICIO A	2
EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN	10
CORREDOR INDUSTRIAL	5
ESTACIONAMIENTO PRINCIPAL	4
POR LOS W	1
SALA DE CALIDAD	1
LABORATORIO DE QUIMICA	2
JARDINERA PRINCIPAL	1
CERCA DE LOS SALONES	29
TOTAL	281

5.-¿Le harías alguna modificación a la cafetería?

SI	191
----	-----

¿Cuál?

CAMBIO DE ADMINISTRACION	2
AIRE ACONDICIONADO	1
VARIEDAD DE COMIDA	10
LIMPIEZA	6
MUEBLES	26
T.V.	41
IMAGEN	1
PRECIOS	2
VIDEO	5

PROMOCIONES	4
AUTOSERVICIO	3
JUEGOS DE MESA	10
TAMAÑO	1
ROKOLA	86
DECORACION	19
SERVICIO	9
INSTALACIONES	5
PERSONAL	15
TOTAL	246

NO	143
----	-----

6.-¿Cuántas veces al mes asistes a la cafetería?

1 VEZ	200
5 VECES	58
10 VECES	10
OTROS:	
0 VECES	42
CADA VEZ QUE QUIERO ALGO	6
1 VEZ A LA SEMANA	5
2 VECES A LA SEMANA	2
TOTAL	323

7.-¿Con cuántas personas frecuentemente asistes a la cafetería?

0 PERSONAS	91
1 PERSONA	33
2 PERSONAS	88
3 PERSONAS	54
4 PERSONAS	24
5 PERSONAS	18
6 PERSONAS	4
10 PERSONAS	2
12 PERSONAS	1
15 PERSONAS	5
TOTAL	320

8.-¿Qué tipo de comida prefieres que se ofrezca en la cafetería?

RAPIDA	274
SNACKS	100
CORRIDA	174
TOTAL	548

9.-¿Cuánto dinero estas dispuesto/a a gastar en la cafetería?

\$10	164
\$15	137
\$20	47
TOTAL	348

10.-¿La excelencia en el servicio es determinante para que asistas a la cafetería?

SI	327
NO	21
TOTAL	348

Si ¿Por qué?

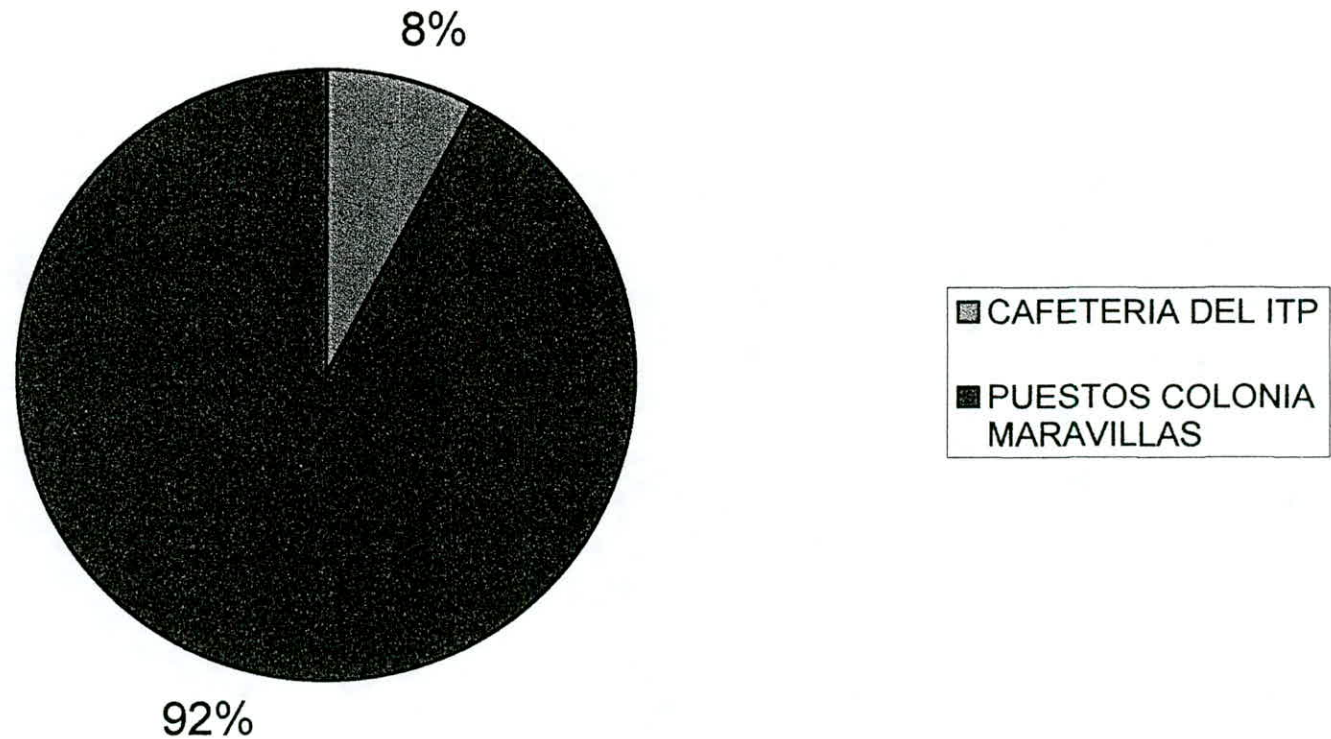
POR QUE ES LO QUE HACE QUE UN NEGOCIO FUNCIONE.	40
POR QUE ES DESESPERANTE ESPERAR QUE ME ATIENDAN	180
POR QUE SI NO HAY SERVICIO NO HAY NADA	75
POR QUE SI EL SERVICIO ES MALO QUE MAS PUEDO ESPERAR	30
TOTAL	325

No ¿por qué?

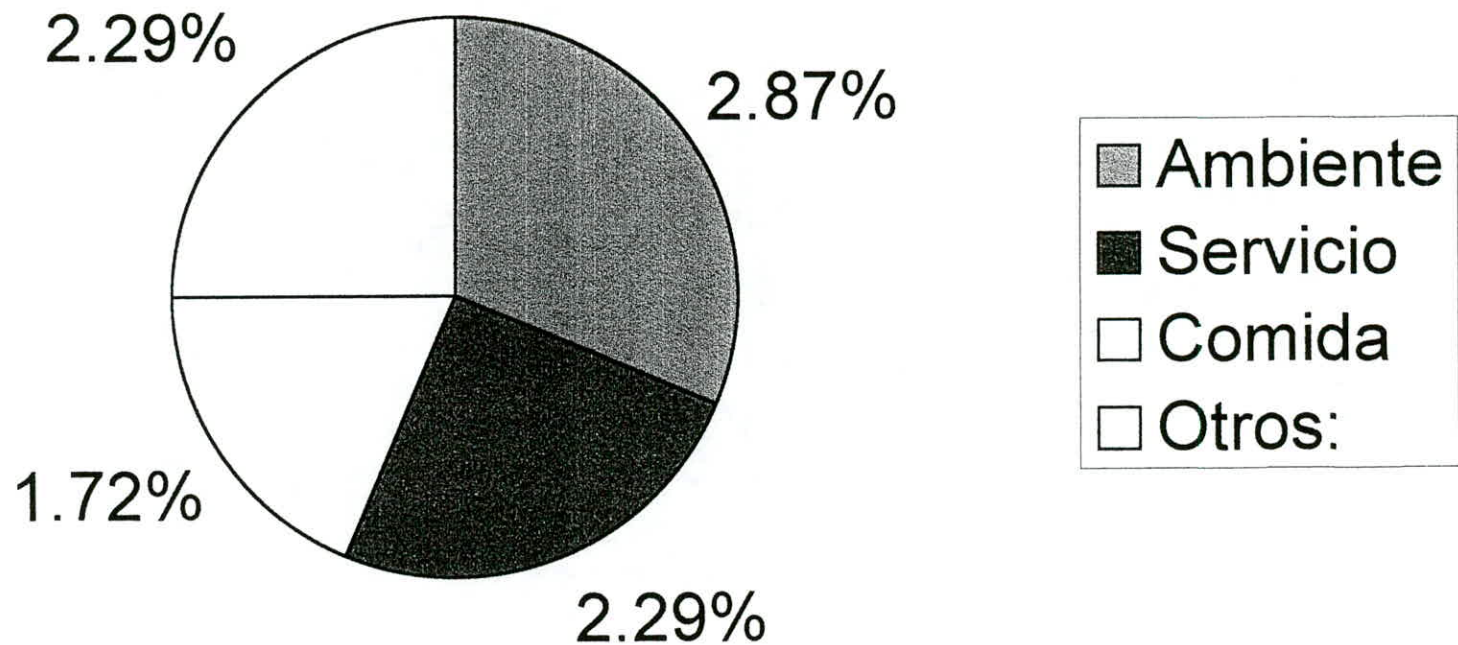
POR QUE CUANDO VOY ES SOLO PARA ESTUDIAR Y NO CONSUMO	12
POR QUE ME IMPORTA MAS QUE DEN BUEN PRECIO	5
POR QUE PARA MI ES MAS IMPORTANTE QUE HAYA MAS COMIDA	6
TOTAL	23

4.8 PRESENTACION DE RESULTADOS.

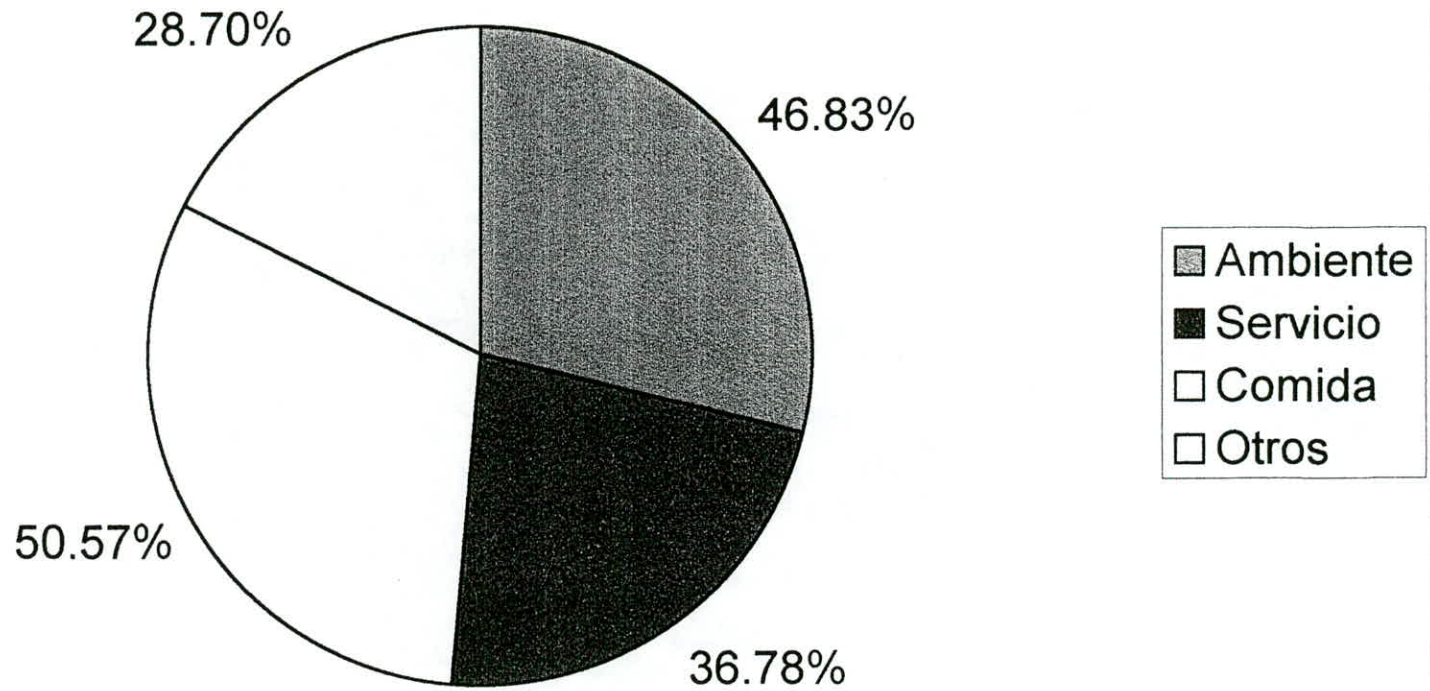
¿A qué establecimiento de comida prefieres ir con tus amigos?



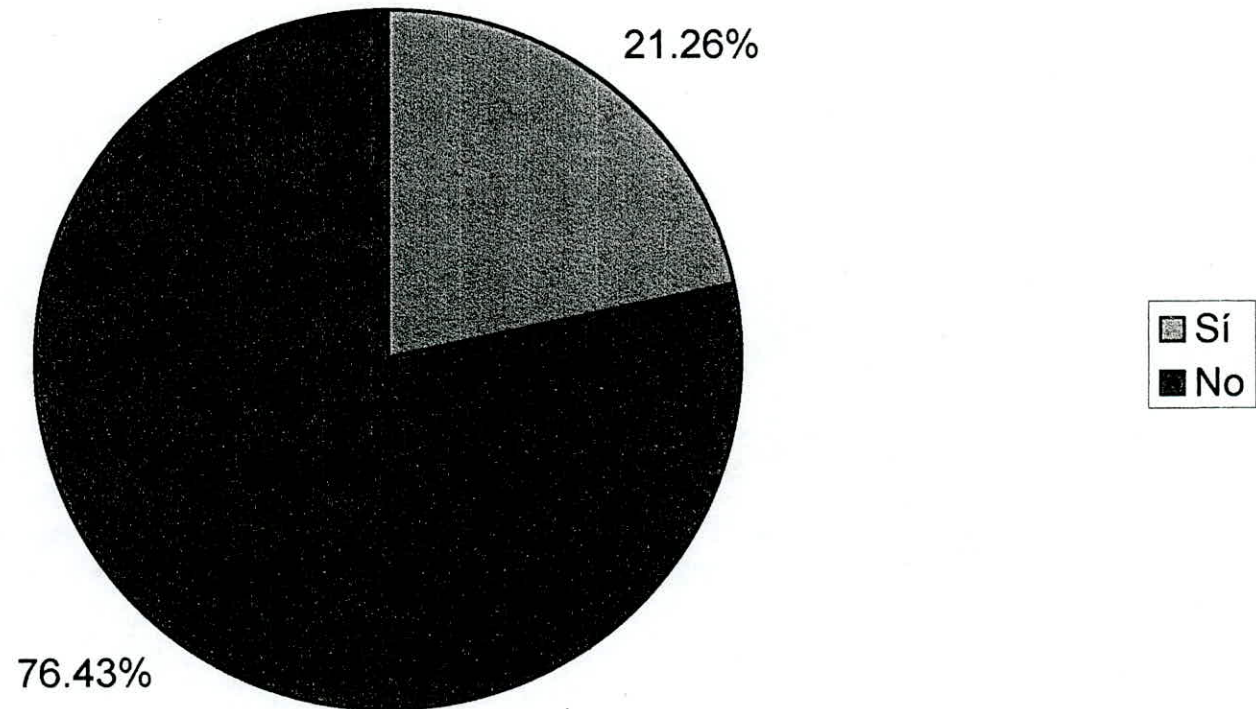
¿ Por qué motivo ?, Cafetería:



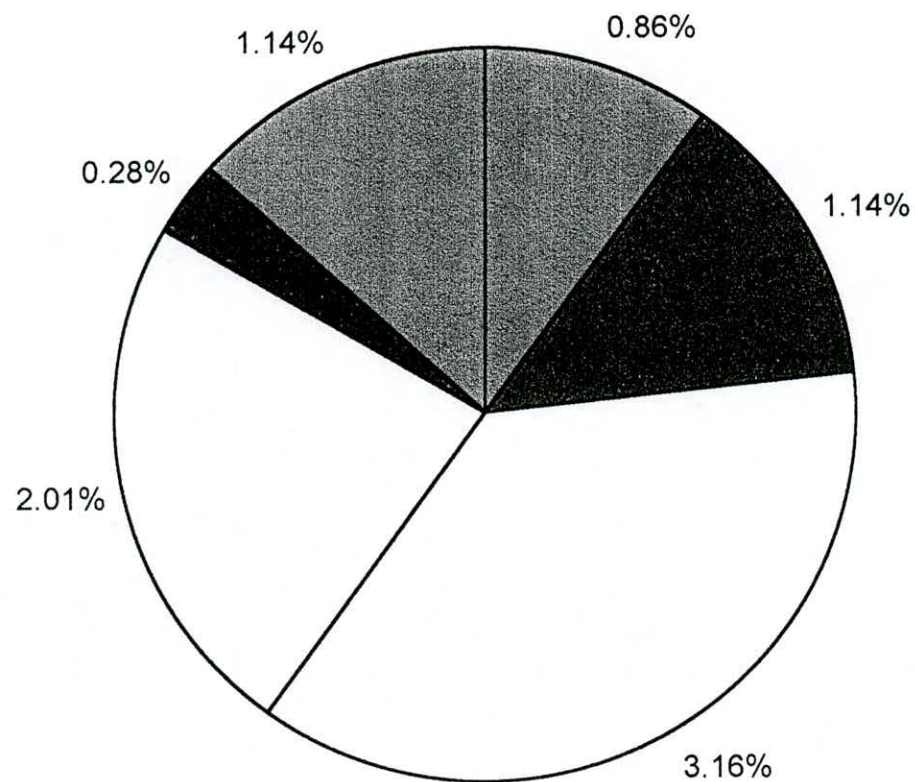
¿ Por qué motivo?, Puestos:



¿ La cafetería del ITP es de tu agrado ?

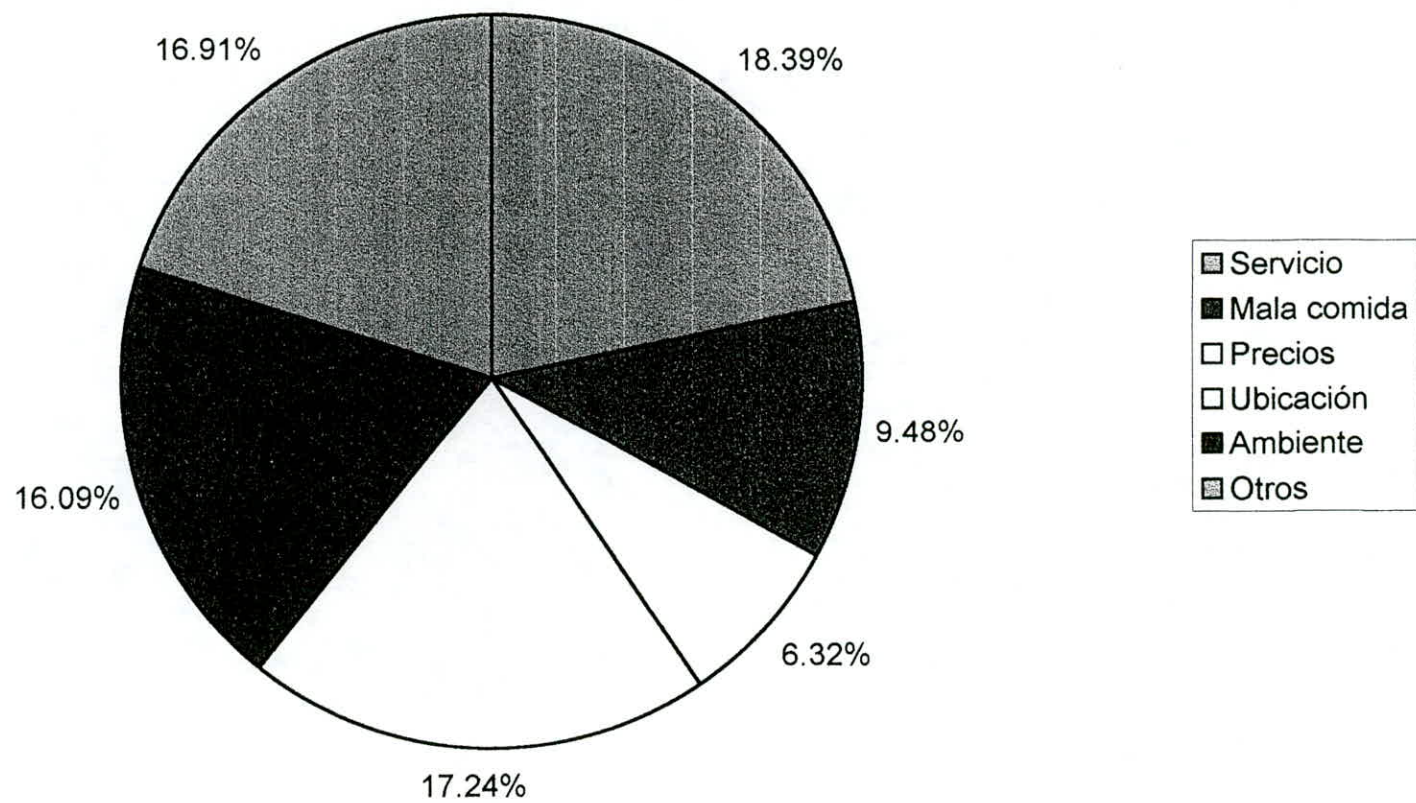


Sí, ¿por qué?

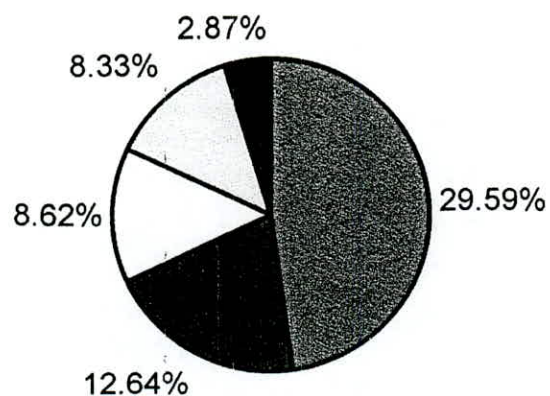


- Amplia
- Ambiente
- Tranquila
- Instalaciones
- Ubicación
- Limpia

No, ¿por qué?



¿EN QUE LUGAR PREFERIRIAS QUE ESTUVIERA UBICADA?



1=Centro del ITP

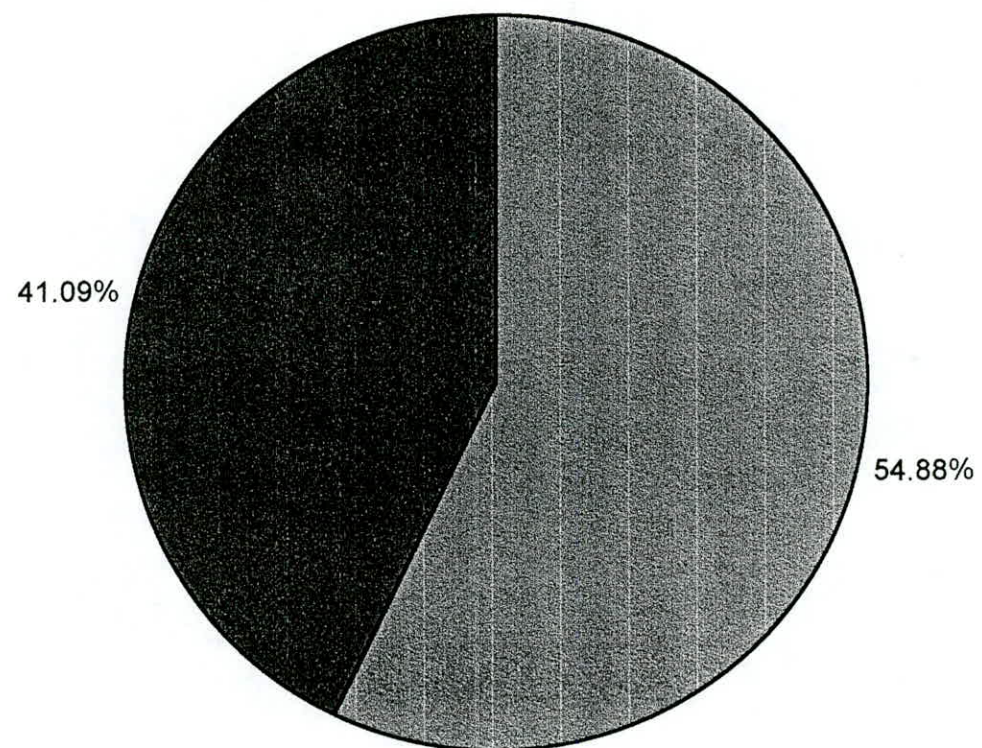
2=Entrada a la colonia maravillas

3=Donde está

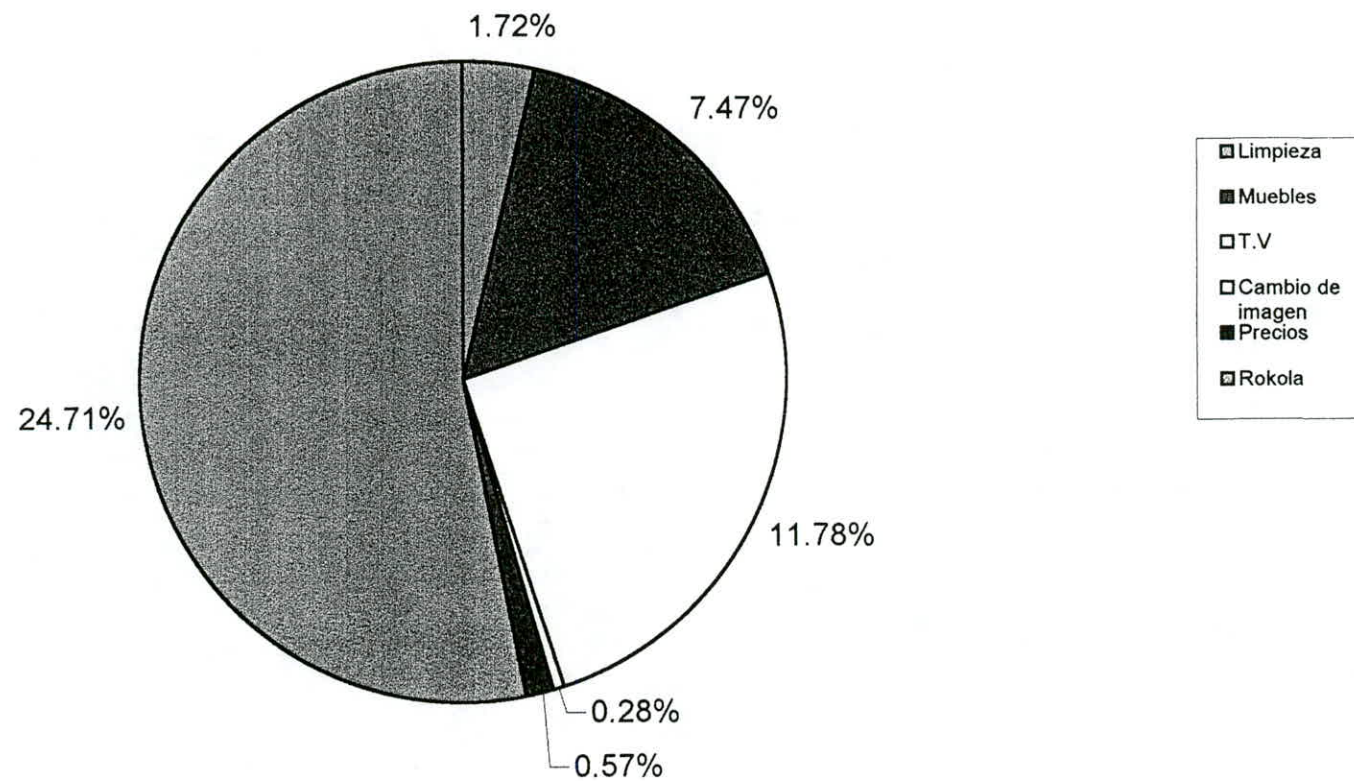
4=Cerca de los salones

5=Cerca del centro de información

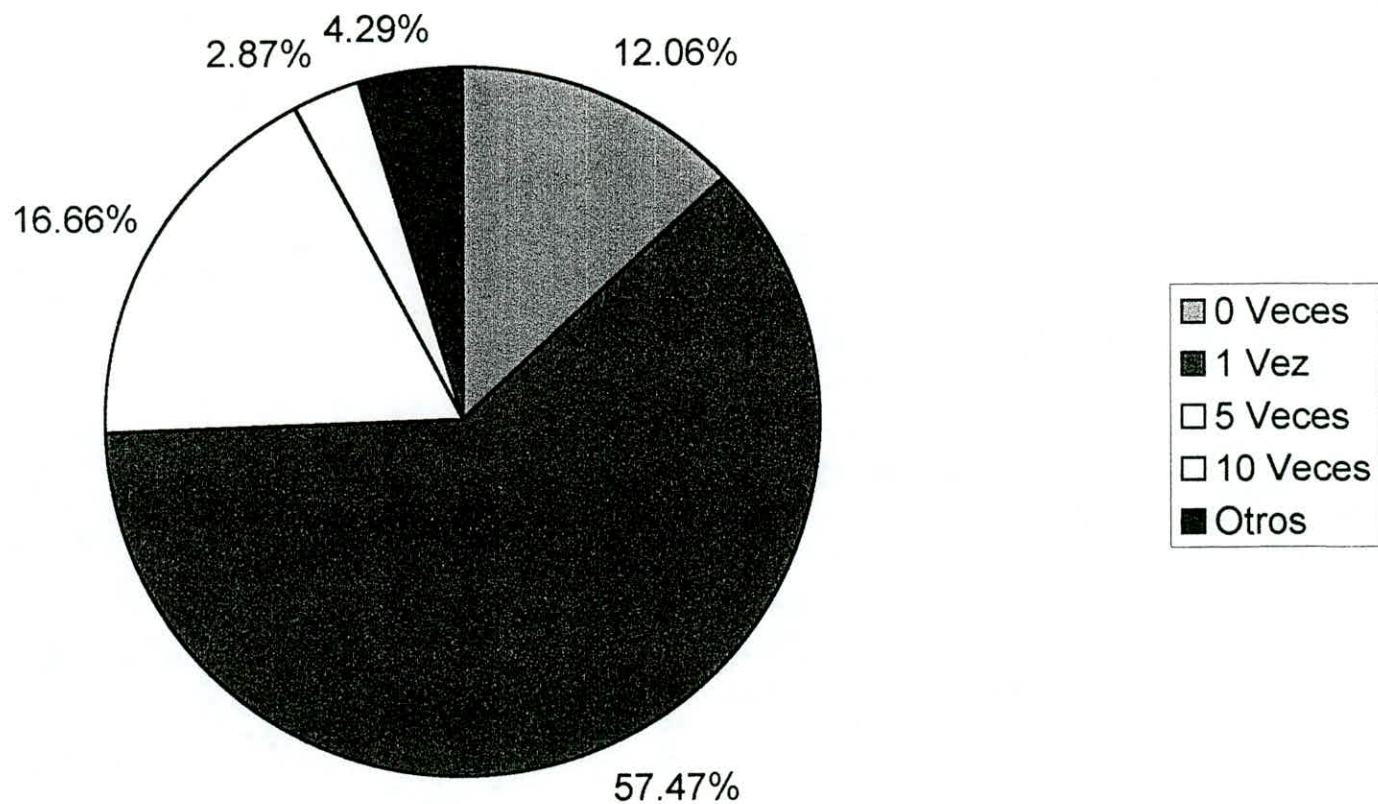
¿ Le harías alguna modificación a la cafetería?



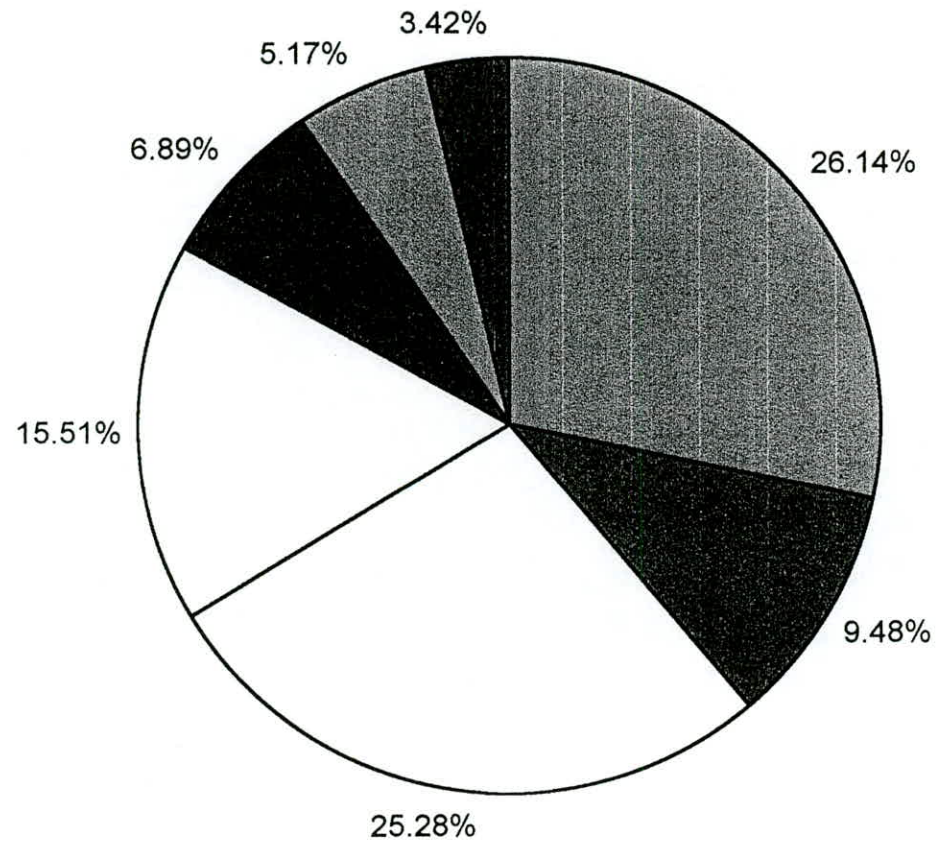
¿Qué modificación propondrías para la cafetería?



¿ Cuántas veces al mes asistes a la cafetería?

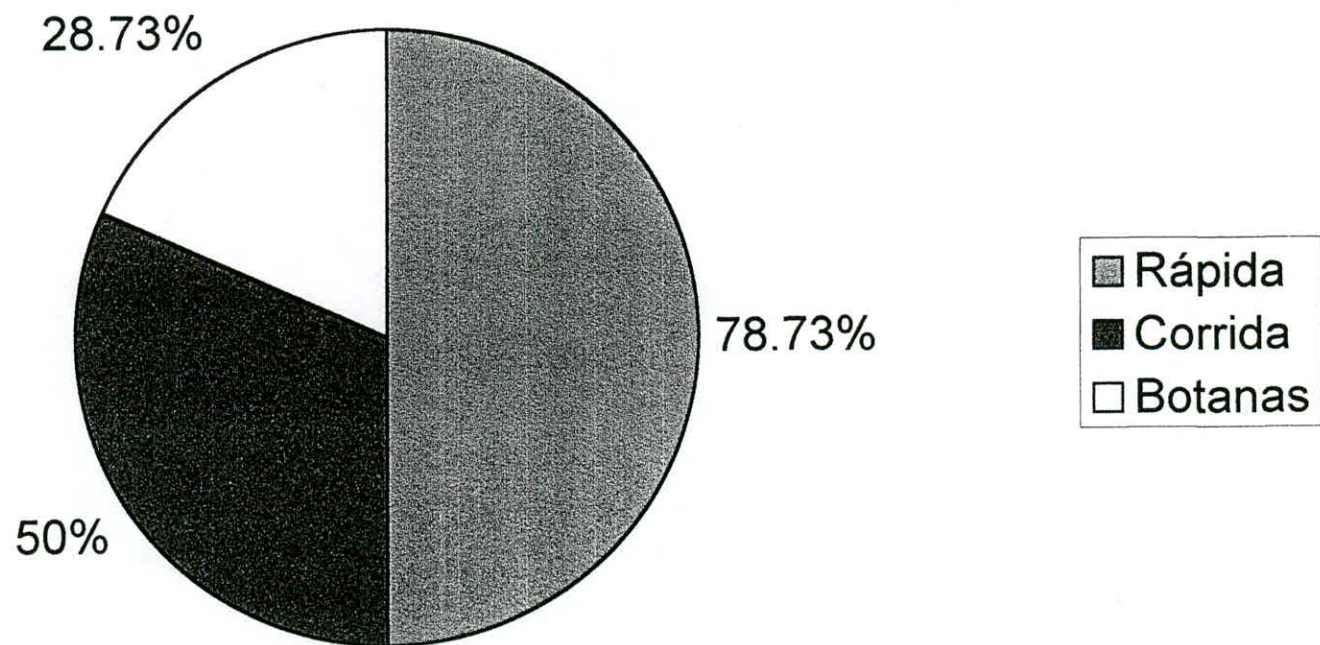


¿Con cuántas personas asistes a la cafetería?

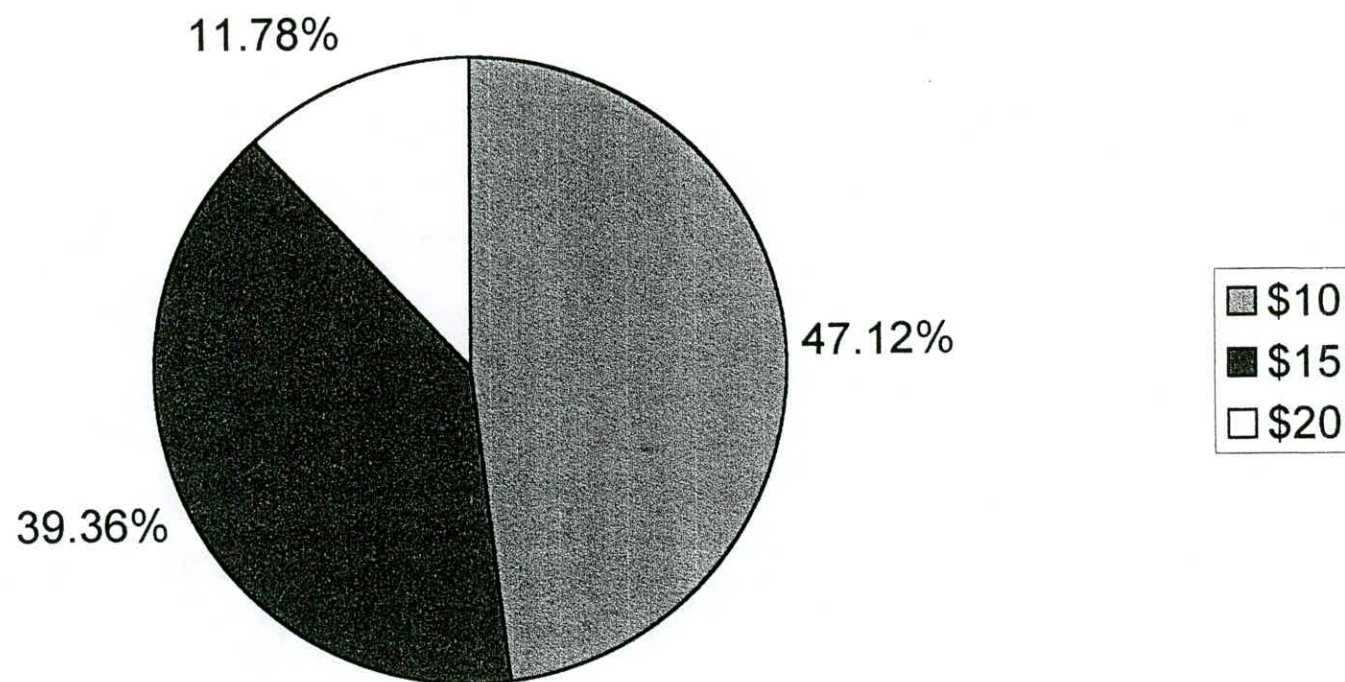


- Solo
- 1 Persona
- 2 Personas
- 3 Personas
- 4 Personas
- 5 Personas
- Otros

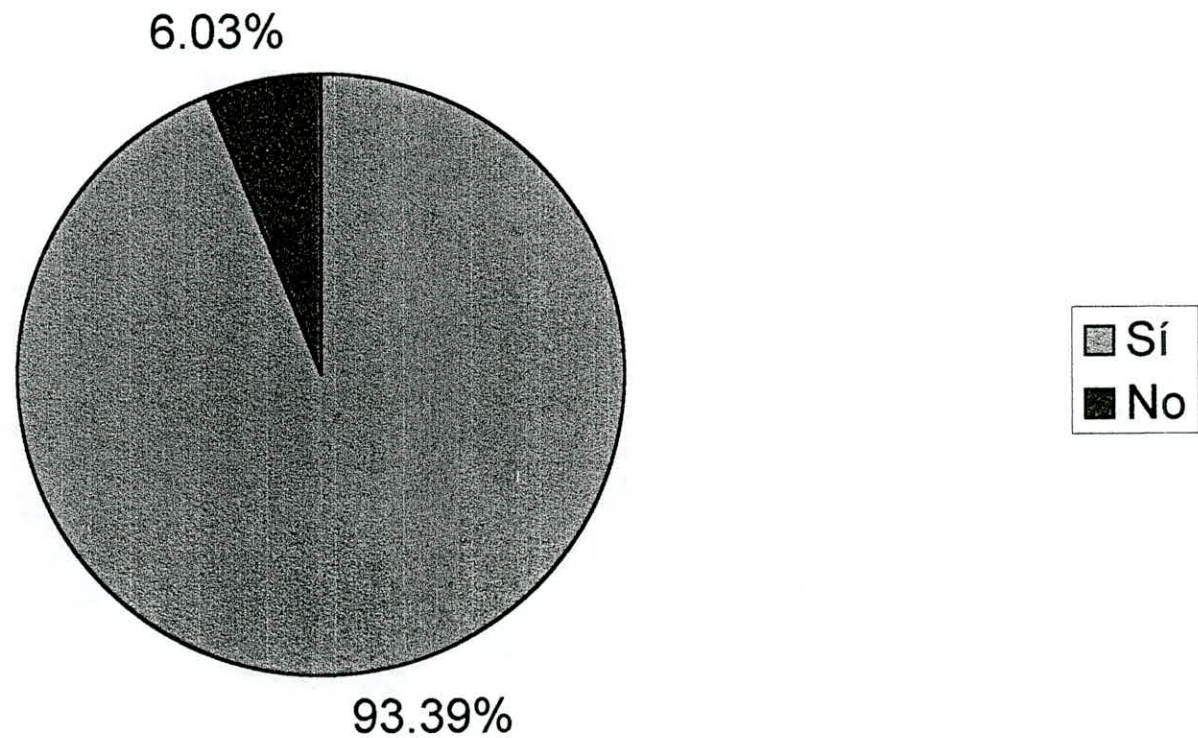
¿Qué tipo de comida prefieres que se ofrezca en la cafetería?



¿Cuánto dinero estás dispuesto a gastar en tu consumo en la cafetería?



**¿La excelencia en el servicio es determinante
para que asistas a la cafetería?**

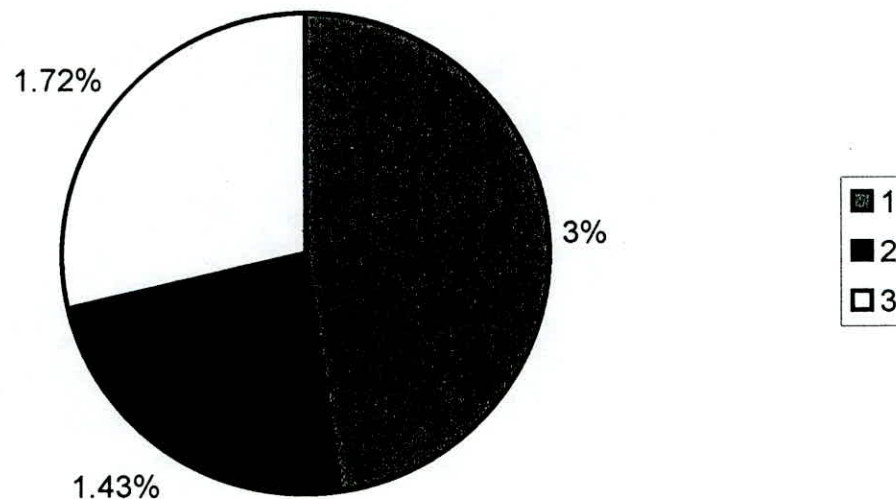


- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Permite el manejo de áreas de conflicto.

7.5.3 BENEFICIOS PARA EL INDIVIDUO QUE REPERCUTEN FAVORABLEMENTE EN LA ORGANIZACION

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de tensiones.
- Mejora las aptitudes comunicativas.
- Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual." ³¹

NO, ¿por qué?



1=porque cuando voy sólo es para estudiar y no consumo

2=porque me importa más que den buen precio

3=porque para mí es más importante que haya más comida

CAPITULO 5

CAPITULO V.

SERVICIO DE ALIMENTOS

5.1 OBJETIVO E IMPORTANCIA DEL SERVICIO DE ALIMENTOS

"Conservar la vida física del hombre y contribuir de modo indirecto a su desarrollo físico y espiritual, proporcionándole alimentos y bebidas de la mejor calidad, bien preparados, apetitosos, a través de un servicio agradable y personal, a precio justo, en un ambiente confortable donde el comensal disfrute y se sienta cómodo.

5.2 LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS

La calidad de un servicio de alimentos depende de la higiene del establecimiento que lo ofrece. Para mantener esta higiene se deben controlar los siguientes factores:

- Higiene personal.
- Higiene ambiental.
- Evitar contaminación cruzada.
- Control de temperaturas.
- Control de plagas.

5.3 PLANEACIÓN DEL MENÚ

Dentro del servicio de alimentos se encuentra un factor muy importante que es la planeación del menú.

El menú es el listado detallado de los platillos servidos en una comida, es el eje de la estructura del servicio de alimentos.

" Su objetivo es lograr un servicio de alimentos atractivo para el comensal por medio de una combinación de platillos que sea agradable, variada, adecuada, balanceada y nutritiva dentro del costo presupuestado de acuerdo al mercado enfocado y a las necesidades de la institución."

5.4 ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PLANEACIÓN DEL MENÚ.

Existen diferentes aspectos que se deben tomar en cuenta para la planeación del menú:

a) **Administrativo.** El planeador debe tener conocimientos de las condiciones bajo las cuales se preparará y servirá la comida, debe tener en cuenta el clima, temperatura y equipo de almacenaje, la estación del año y por supuesto la preparación. Debe prever los problemas comunes en la planeación y elaboración de las comidas, necesita controlar cargas de trabajo, personal necesario, entre otras actividades según las características de cada institución.

b) **Gastronómico.** Existen algunos factores gastronómicos que debemos considerar para la planeación del menú:

- Color. Es importante que en un mismo platillo haya variedad y contraste de colores.
- Textura. Se refiere a la estructura de los alimentos; es decir, la consistencia (crujiente, suave, pastosa, granulosa, dura y chiclosa); la textura dentro de una misma comida debe ser variada.
- Consistencia. Es el modo como el alimento se mantiene unido, su grado de firmeza, densidad o viscosidad y pueden ser aguados, gelatinosos y firmes.

Cuando se trata de salsas: delgada, mediana o espesa.

- Sabor. El menú debe tener una combinación de los sabores básicos: dulce, amargo, ácido o salado, se deben evitar las combinaciones muy complicadas. Así como los mismos sabores en los distintos platillos.
- Forma. Actualmente existen una serie de máquinas y aparatos para darles atractivas y novedosas formas a los alimentos.

Gusto al servir los alimentos. Se debe planear el orden en el que se van a servir los alimentos, con los cubiertos y forma de servir adecuados, esto le dará una mayor presentación.

c) **Sociocultural**. Es importante considerar las edades de los comensales, el sexo, las costumbres y religiones, actividad que realizan, situación económica y posición social. Debe procurarse tener un menú variado para poder cumplir con las expectativas de los clientes cuando visiten el lugar.

d) **Económico**. Cuando se lleva a cabo la planeación del menú, ya se ha fijado un presupuesto el cual es la base para un buen control y así poder llevar una buena administración económica.

e) **Nutricional**. Es importante tomar en cuenta en la planeación del menú las 5 leyes de la nutrición:

*Suficiente

*Inócua

*Armónica

*Completa

*Adecuada al individuo" ¹⁸

5.5 COMPRAS Y ALMACEN

5.5.1 COMPRAS.

"Consiste en la obtención de los materiales apropiados(que satisfagan los requerimientos de calidad), en la cantidad adecuada, para ser obtenidos en el momento y lugar apropiados, de la fuente idónea, con el servicio y precio adecuados." ¹⁹

5.5.2 OBJETIVOS GENERALES DE COMPRAS.

- ♦ "Lograr un flujo continuo de materiales, accesorios y servicios considerados como indispensables para operación de la cafetería.
- ♦ Mantener adecuados estándares de calidad.
- ♦ Tratar de encontrar o incrementar el número de proveedores calificados.
- ♦ Estandarizar hasta donde sea posible los artículos que se compran.
- ♦ Se deberá adquirir productos y servicios al precio final más bajo.
- ♦ Alcanzar relaciones de trabajo productivas y armoniosas con los demás departamentos dentro de la cafetería." ²⁰

5.5.3 OBJETIVOS DE UNA BUENA COMPRA:

"Los objetivos fundamentales de toda compra pueden resumirse del siguiente modo:

Mantener la continuidad del abastecimiento

Hacerlo con la inversión mínima en existencia.

Evitar duplicidades, desperdicios e inutilización de los materiales.

Mantener los niveles de calidad en los materiales, basándose en lo adecuado de

los mismos para el uso a que se destinan.

Procurar materiales al precio más bajo posible compatible con la calidad y el servicio requerido.

Mantener la posición competitiva de la empresa y conservar el nivel de sus beneficios en lo que a costos de material se refiere." ²¹

5.5.4 PUNTOS A CONSIDERAR EN LA REALIZACION DE UNA BUENA COMPRA:

a) " PRECIO:

Uno de los elementos más importantes en la adquisición de las materias primas. Se debe tratar de conseguir los mejores precios para la empresa, sin desvirtuar la calidad, cantidad o condiciones de entrega de la mercancía.

b) CALIDAD:

Correspondiente a las características solicitadas de acuerdo a las necesidades del operario.

c) CANTIDAD:

Debe entenderse en los términos necesarios para no perder continuidad de la producción y de acuerdo con lo estipulado en la orden de compra.

d) CONDICIONES DE ENTREGA:

Involucra una serie de elementos que deben considerarse al negociar las materias primas para una empresa, como son:

- * El tiempo en que el proveedor entregará los materiales.

- * Lugar en que entregará los mismos.
- * Disponibilidad para hacer las entregas.
- * Garantía total o parcial de los materiales que ofrece.
- * Porcentajes máximos considerados como tolerancias y mermas que sufrirán los materiales, previamente estipuladas y negociadas en la orden de compra.

e) CONDICIONES DE PAGO:

Se llevará a cabo según se especifique en la orden de compra. Las condiciones de pago pueden ser:

1. De contado riguroso.
2. Contado comercial. 30, 60 ó 90 días el pago después de haber entregado la mercancía y previa presentación de la factura y demás documentos inherentes a la compra.
3. Con anticipo.

f) GARANTIA:

Responsabilidad asumida por un contratante que responde al valor de la calidad de un producto.

g) SERVICIOS DE POST-VENTA:

Convenios que se celebrarán con los proveedores a fin de proporcionar a los compradores, refacciones suficientes, servicio de mantenimiento y/o capacitación del personal de la empresa, cuando las compras así lo requieran."

PROVEEDORES.

"Elaborar un directorio de proveedores no es tarea fácil, sobre todo si se toma en cuenta que no existe una fuente de consulta que pudiera aplicarse en forma definitiva.

Casi siempre transcurre algún tiempo hasta que un departamento de compras cuente con un catálogo completo y aún así, es siempre bueno tener como norma hacer concursos periódicos de proveedores, a fin de seleccionar los que pueden surtir los artículos de mejor calidad al más bajo precio; no hay que caer en el vicio frecuente de hacer pedidos indefinidamente a un solo proveedor.

Como comprador, se puede exigir a los proveedores el proporcionar especificaciones, calidades, plazos de pago y descuentos, a fin de poder establecer una política definida en cuanto al uso en si de los artículos y al aprovechamiento máximo de rebajas sobre facturas, que acrecentarán siempre la utilidad final.

PUNTO DE REORDEN.

Se entiende por punto de reorden al punto en donde se tiene que abastecer otra vez de material, el punto mínimo debe coincidir con el punto de reorden."

23

5.5.5 ALMACEN.

"Unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos." ²⁴

"Por su importancia extrema, el almacén debe estar apegado a normas estrictas de situación, acceso, seguridad y limpieza.

Para la colocación de los artículos se debe disponer de anaqueles para los abarrotes y de cámaras de refrigeración. El local debe ser amplio, bien alumbrado, ventilado, cercano a las áreas de servicio y cocinas, a fin de que la preparación de alimentos tome el menor tiempo.

Cerca del almacén se contará con un lugar para guardar mercancías voluminosas (reas de refrescos, tanques, cajas, entre otros).

Una vez que se ha recibido la mercancía, esta se debe almacenar y colocar de acuerdo con el tipo de conservación que requiera. Los productos alimenticios se clasifican en dos grandes grupos:

a) **Alimentos Perecederos:** Necesitan cuidados para almacenarse y temperaturas específicas. Estos alimentos se guardan en refrigeración a temperaturas de 6-8 °C, si se trata de frutas y verduras, leche y derivados, carnes frías, entre otros.; aquellos productos que necesitan temperaturas más bajas como carnes, pescados, mariscos y alimentos congelados, se guardan en cámaras de congelación." ²⁵

"Los artículos se introducirán en el refrigerador según el orden de prioridades que se muestra en el siguiente cuadro:

DISTRIBUCION DEL ESPACIO EN EL REFRIGERADOR

Se guarda fuera del refrigerador	Se guarda en el refrigerador	Se da prioridad para guardarlo en el refrigerador
Alimentos embotellados	Alimentos guisados que no se vayan a consumir inmediatamente	Carnes
Alimentos enlatados	Aves	Crema
Arroz	Carne	Leche
Azúcar	Carne preparada	Natillas-Flan
Biscochos	Caza	Salsa de carne
Cereales	Crema	Sopa
Harina	Ensaladas	
Pan	Huevos y platos con huevo	
Pasta	Leche	
Pastelería	Mantequilla	
Sal	Margarina	
	Mariscos	
	Natillas-Flan	
	Pastelería con crema	
	Pescado	
	Rellenos sintéticos	
	Salsa de carne	
	Sopa	

Para cada tipo de alimento ocupe la situación más adecuada en el refrigerador, se tendrá que saber qué lugares son los más fríos, por donde circula el aire con eficacia. Los alimentos se colocarán en el refrigerador de forma que el aire circule libremente por ellos." ²⁶

"A continuación se anexa una tabla de tiempo de almacenamiento recomendable para los alimentos:

ALIMENTOS	TIEMPO DE ALMACEN. RECOMENDABLE	CÓMO GUARDARLOS
Aceites para ensaladas Cerrados abiertos	6 meses 3 meses	Refrigerados para mayor tiempo de conservación
Aderezos para ensaladas Botellas s/abrir Botella abierta Mezclas preparadas	10-12 meses 3 meses 2 semanas	Refrigerada después de abierta. Refrigeradas desp. de preparadas
Arroz Blanco(refinado) Integral o mezclado	2 años 4-6 meses	Completamente tapado. Completamente tapado.
Azúcar Blanca(refinada) Morena	2 años 6 meses	Completamente tapada Refrigerada, dentro de un recipiente hermético.

Bicarbonato		
Cereales p/desayuno		
Listos p/cons. Cerrados	6-12 meses	
Listos p/cons. Abiertos	2-3 meses	Cerrar completamente la bolsa.
Los que deben cocerse	6 meses	Secos y completamente tapados.
Consomé en cubitos o en polvo	1 año	Secos y completamente tapados
Fécula de maíz	18 meses	Completamente tapada
Gelatinas, de todo tipo	18 meses	En su empaque de fábrica
Harina		
Blanca	2 años+	En recipiente hermético
Integral	6-8 meses	Refrigerada, dentro de un recipiente hermético que no absorba humedad.
Jarabes	12 meses	Refrigerados después de abiertos.
Leche en polvo		
Descremada, cerrada	12 meses	
Descremada, abierta	6 meses	En recipiente hermético
Maíz quebrado	12 meses	En recipiente hermético
Mermeladas y jaleas	12 meses	Refrigeradas después de abiertas
Miel	12 meses	Si se ha cristalizado, puede ponerse el frasco a "Baño María"
Pan	5 días	Refrigerado en época de calor
Pan molido	6 meses	En recipiente hermético
Pastas	2 años+	

Polvos de hornear	1 año	Secos y completamente tapados
Sémola de maíz	12 meses	Seca y completamente tapada
Vinagre	2 años	
Alimentos enlatados Latas cerradas	1 año	En lugar fresco y seco
Alimentos deshidratados Frutos secos	1 año	En bolsa de plástico bien cerrada, dentro de un frasco o recipiente de metal y en lugar fresco, seco y oscuro.
Condimentos Especias y yerbas de olor	6-12 meses	En recipientes herméticos y apartados del calor y de la luz
Mostaza preparada Sin abrir Abierta	2 años 6-8 meses	Refrigerada después de abierta
Salsas de chile y catsup Sin abrir Abierta	12 meses 6 meses	Refrigeradas después de abiertas
Otros Crema de cacahuete Chícharos secos y frijoles	6-9 meses 12 meses	En recipiente hermético y en lugar seco y fresco

Nueces y semillas s/pelar	6 meses	Refrigeradas después de peladas. Congeladas p/mayor duración Las saladas para mayor duración Las saladas duran menos En sitios ventilados
Verduras frescas		
Cebollas	6-7 meses	En lugar, fresco, seco y oscuro.
Papa blanca	4-9 meses	En lugar fresco, húmedo y oscuro
CARNE, AVES, PESCADO, HUEVOS		
Carnes		
Res, cordero, cerdo y ternera(cortes para asados, chuletas y bistec)	3-5 días	Con su empaque original
Carne molida, carne para guisados y pucheros	1-2 días 1-2 días	Hacer unos orificios en el empaque para que circule el aire.
Vísceras		
Aves		
Pollo, pato, pavo	1-2 días	
Pescado		
Carnes frías (curadas y ahumadas)		

Salchichón cocido	2 semanas	Revisar la etiqueta: la mayoría necesita refrigeración
Salchichas tipo frankfurt(hot dogs)	1 semana	
Jamón cocido, entero	1 semana	
Jamón en lata, s/abrir	6-12 meses	
Carnes frías para botanas y tentempiés	3 días	Guardadas completamente envueltas
Huevos	1-2 semanas	Guardarlos en su empaque original, con la punta hacia abajo para que las yemas se centren.
Productos lácteos		
Mantequilla, margarina	2 semanas	Se pueden congelar si se desea guardarlas por mucho tiempo
Quesos		
Cottage	7-10 días	Todos los quesos se deben guardar perfectamente envueltos. Si se les forma moho desecharlos.
Crema	10-14 días	
Duros(no añejados)		
Amarillo tipo americano		
Fundido(procesado)	5 semanas	
Crema natural	1 semana	Revisar fecha de caducidad
Crema agria	1 semana	Revisar fecha de caducidad
Leche	1 semana	Revisar diariamente el contenido: la leche y la crema suelen oler mal cuando se descomponen.

Yoghurt	3 semanas	Revisar fecha de caducidad, no debe consumirse si el suero se ha separado del yoghurt.
Otros Alimentos enlatados abiertos	3 días	Cambiarlos a un recipiente de plástico, vidrio o cerámica para que no adquieran sabor a lata.
Con salsa de tomate	5 días	
Jugos frescos o reconstituidos	1 semana	Manténgalos tapados
Sobrantes de salsas y caldos	1-2 días	Manténgalos tapados
Mayonesa	3 meses	Refrigerada después de abierta, manténgala tapada, puede guardarse por más tiempo si se congela
Nueces, cacahuates, etc. sin cáscara	6 meses	

b) Alimentos No Perecederos: No necesitan temperaturas específicas para su conservación. Estos alimentos se acomodarán en la sección de abarrotes, sobre repizas especiales y sobre tarimas, jamás en el piso."²⁷

"Como diariamente se reciben mercancías en los almacenes y a la vez se despachan; es indispensable que exista un control diario de las entradas y salidas. El control más efectivo es el de las tarjetas de almacén, que es una tarjeta por artículo con las tres columnas de entrada, salida y saldo o existencia. En la parte superior de cada tarjeta se anotan los siguientes datos:

- * Nombre del artículo.
- * Unidad.
- * Marca.
- * Localización.
- * Cantidad de máximos y mínimos.

La última especificación indica qué cantidad máxima debe haber en existencia en almacén y también qué cantidad mínima amerita un nuevo pedido.

Este sistema permite apreciar las especificaciones de cada artículo, pues la tarjeta se coloca en el lugar donde se encuentra físicamente la mercancía e inclusive facilita el ir descargando las unidades que se despachan en el mismo momento de surtir. De esta manera, en la toma física mensual de inventarios se corroboran los saldos de la tarjeta contra la cantidad física.

5.5.6 FUNCIONES DEL ALMACEN.

- Recepción de material.
- Registro de entradas y salidas del almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento del almacén.
- Despacho de materiales
- Coordinación del almacén con el departamento de compras." ²⁸

CAPITULO 6

CAPITULO VI.

HIGIENE Y SANIDAD.

6.1 INTRODUCCIÓN

"El distintivo **H** es el reconocimiento que se entrega a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas que manejan los alimentos con altos estándares de higiene.

OBJETIVO GENERAL .Brindar al personal involucrado directa o indirectamente en los Servicios de Alimentos y Bebidas en hoteles, restaurantes y, en general, establecimientos del ramo, un instrumento formal que oriente, informe y sustente una higiénica elaboración y manipulación de los alimentos, a través del control de puntos críticos de higiene y de los criterios de prevención de la contaminación y de la transmisión de enfermedades.

6.2 ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS

Las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) se adquieren al consumir alimentos o bebidas que han sido contaminados durante cualquiera de las fases de la cadena comercial. Es importante recalcar que las enfermedades transmitidas por alimentos:

- ♦ Se pueden prevenir
- ♦ Se transmiten prácticamente por cualquier alimento o bebida
- ♦ Usualmente son producto de errores cometidos en la fase final de producción, es decir, en la cocina.

Las enfermedades transmitidas por alimentos pueden provocar:

INFECCIONES Se producen al consumir alimentos con microbios (la Salmonella, el cólera, entre otras.) y huevecillos de parásitos vivos (solitaria y triquina, entre otros)

INTOXICACIONES Cuando se consumen las toxinas (sustancias dañinas que desechan los microbios en el alimento, o los venenos de plantas o alimentos).

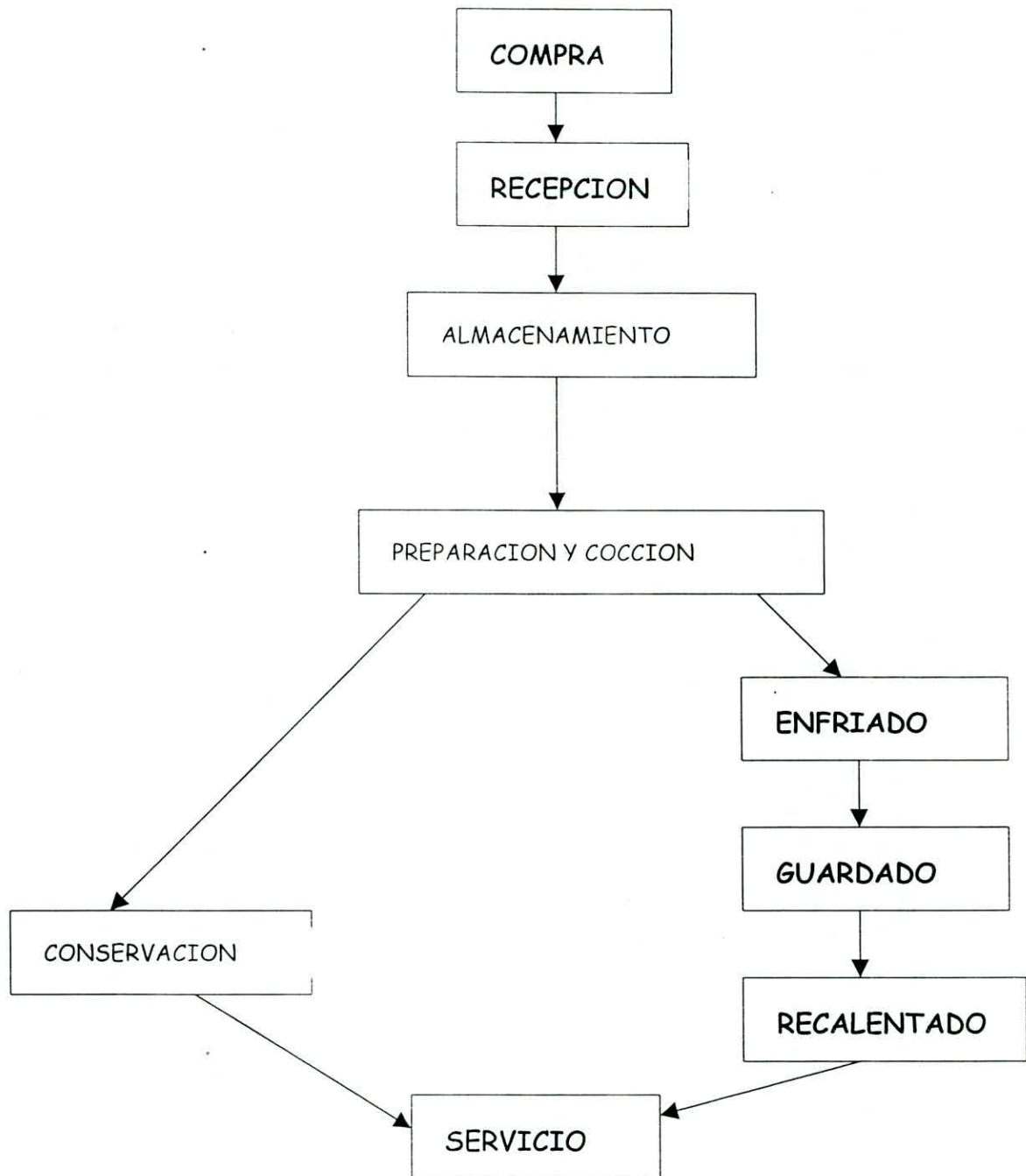
Para facilitar el entendimiento, es importante aclarar que no es lo mismo un alimento contaminado que uno descompuesto:

ALIMENTOS CONTAMINADOS. Presentan sustancias dañinas o microbios, que generalmente no cambian su sabor, olor o apariencia.

ALIMENTOS DESCOMPUESTOS. Son más fáciles de detectar porque presentan cambios de color, olor, sabor, textura, entre otros, lo cual evita que se consuman si los identificamos con los sentidos.

Los efectos de las enfermedades transmitidas por los alimentos pueden llegar a ser graves y a veces mortales. Por tal razón, todo el personal debe llevar a cabo el manejo higiénico de los alimentos en cada una de las fases por las que pasa como son:

PLANEACION DEL MENU/DESARROLLO DE LA RECETA



Los alimentos antes de llegar a la mesa son manejados por diferentes personas desde el proveedor, almacenista, cocinero, mesero, entre otros. Así mismo pasan por temperaturas que pueden propiciar el desarrollo de los microbios.

ETAPAS EN LAS QUE PUEDEN CONTAMINARSE LOS ALIMENTOS

- GRANJA-RASTRO-COSECHA-ALMACENAMIENTO
- TRANSPORTE
- MERCADO
- TRANSPORTE
- RESTAURANTE
- MESA

Los factores que contribuyen a las enfermedades transmitidas por los alimentos son:

1. INADECUADO CALENTAMIENTO Y ENFRIAMIENTO DE LOS ALIMENTOS

Es por ello que se debe llevar un estricto control de la temperatura de los alimentos desde su almacenamiento (refrigeración y congelación) y conservación, de esta forma evitamos que la contaminación se haga más grande; así como en su cocción y recalentamiento, ya que si se hace a las temperaturas adecuadas, se eliminan los microbios que contaminan. Entre los 4°C y los 60°C es la zona de peligro de la temperatura para los alimentos. Se le llama así puesto que es la adecuada para que los microbios crezcan y se multipliquen rápidamente, ya que arriba de 60°C se mueren y debajo de 4°C dejan de crecer.

2. PREPARAR LOS ALIMENTOS UNO O MAS DIAS ANTES DE SERVIRLOS

No deben prepararse con demasiado tiempo de anticipación, ya que los microbios tendrán más oportunidad de desarrollarse y contaminar los alimentos.

3. HIGIENE PERSONAL

El baño diario, uniforme limpio, uñas recortadas y limpias, libres de mugre y barniz, cabello recogido y limpio, lavarse las manos con agua y jabón.

4. EMPLEADOS CON INFECCIONES

Si la persona se encuentra enfermo de gripa, tos o tiene una infección o herida en la piel o está malo del estómago, debe mantenerse alejado de los alimentos.

5. CONTAMINACION CRUZADA

Es la transferencia o transmisión de las sustancias dañinas ó microbios a los alimentos, a través de :

- Las manos que tocan alimentos crudos y sin lavarse las manos toca un alimento cocido o listo para consumirse.
- Tablas, utensilios, mesas, rebanadoras, molinos o cualquier superficie que toca el alimento crudo y que sin que se lave y desinfecte toca después un alimento cocido o listo para servirse.
- Trapos y esponjas para la limpieza de tablas, mesas o cualquier otra superficie que haya tocado alimentos crudos: equipos, utensilios que tocaron alimentos crudos o manos que manejaron alimentos crudos y estos trapos y

- esponjas sin lavar ni desinfectar se usan para "limpiar" superficies, equipos, utensilios, o manos que vayan a tocar alimentos cocidos o listos para servirse.

Evitar la contaminación cruzada lavando las manos, lavando y desinfectando los utensilios, tablas cuchillos, mesas, trapos y esponjas que tengan contacto con alimentos crudos y si se puede mejor utilizar utensilios, tablas, cuchillos, mesas, trapos y esponjas diferentes y limpios para los alimentos cocidos o listos para servirse.

6.3 CAUSAS DE CONTAMINACION DE LOS ALIMENTOS

Las causas de contaminación de los alimentos pueden ser de tres tipos.

- a) **Biológica.** Producida por las bacterias causantes de enfermedades, sus toxinas, virus o huevecillos de parásitos, así como los venenos de algunos peces y plantas.
- b) **Química.** Es causada cuando, por error o descuido. Llegan a los alimentos sustancias químicas como son detergentes, insecticidas o venenos que se manejan en el establecimiento.
- c) **Física.** Se presenta cuando en los alimentos se encuentran accidentalmente vidrios rotos, pedazos de metal, piedras, grapas, barniz de uñas, joyería, cabellos, o cualquier materia extraña.

Al igual que los hombres, las bacterias requieren de ciertas condiciones para crecer como son:

**COMIDA + HUMEDAD + ACIDEZ + TEMPERATURA + TIEMPO +
OXIGENO**

COMIDA. Necesitan alimento para crecer y reproducirse.

HUMEDAD. Requieren que los alimentos contengan un mínimo contenido de agua. Entre los que se reproducen más fácilmente por su contenido de agua son el jamón y derivados de la leche, entre otros.

ACIDEZ. Prefieren los alimentos que no son muy ácidos o neutros como el agua. Es importante saber que los alimentos muy ácidos como el limón o el vinagre no dejan que los microbios crezcan y se multipliquen pero no los destruyen.

TEMPERATURA. Entre los 4°C y los 60°C es la zona de peligro de la temperatura.

TIEMPO. Requieren de tiempo para poder reproducirse, mientras más tiempo se les dé con todas las demás condiciones ideales, más fácilmente se reproducirán.

OXÍGENO:

- ♦ Aeróbicas.- Crecen donde hay oxígeno o aire.
- ♦ Anaeróbicas.- Crecen sólo donde no existe oxígeno o aire.
- ♦ Facultativas.- Pueden crecer con aire o sin él.

Se debe tener cuidado en la manipulación de todos los alimentos, especialmente las aves como el pollo, pescados, mariscos, huevo, carne, germinados, productos a base de soya, carnes frías, leche y sus derivados, ya que son los que reúnen las condiciones adecuadas para el rápido crecimiento de microbios.

Para prevenir las enfermedades provocadas por bacterias, parásitos o virus, deben seguirse las siguientes normas:

- Verificar la higiene y el manejo de los alimentos de los proveedores, el

estado en el que llegan los alimentos al establecimiento, que se manejen los alimentos con higiene y a las temperaturas adecuadas.

- Mantener los alimentos a las temperaturas señaladas. Calentar los alimentos a más de 60°C y mantenerlos a esas temperaturas; mantener los alimentos fríos a menos 4°C siempre!
- Atención a los hábitos de higiene personal: uniforme y delantal limpios, uñas recortadas y baño diario, así como cabello completamente cubierto.
- Mantener las manos limpias, recordar lavarlas antes de iniciar labores, después de ir al baño y de cada interrupción.
- Mantener los alimentos tapados. Durante su almacenamiento y conservación se debe cuidar que los alimentos estén tapados, en moldes limpios y desinfectados.
- Lavar y desinfectar los utensilios y equipo utilizados inmediatamente después de usarlos.
- Desinfectar con un producto químico como el yodo, el cloro o productos a base de cítricos, las frutas, verduras y hortalizas, de preferencia en el momento de la recepción, recordando lavarlas antes con agua y jabón, enjuagarlas y después utilizar un desinfectante.
- No dejar a temperatura ambiente ningún alimento.
- Enfriar rápidamente todos los alimentos
- Verificar los alimentos enlatados, las latas deben carecer de abolladuras y golpes, no deben estar infladas ni oxidadas.
- Usar agua potable o hervida. Para la preparación de los alimentos, lavado y desinfección de equipos y utensilios de cocina es necesario usar agua potable, esto se puede hacer hirviendo el agua 10 min.

CONTAMINACION FISICA. Para evitarla se deben seguir las siguientes normas:

- No utilizar vasos para servir el hielo, usar cucharón o pinzas de plástico o metal.
- No enfriar vasos ni botellas en el hielo que se va a servir en las bebidas.
- Cuidar que los focos y fuentes de luz se encuentren con protecciones, ya que si llegan a romperse, los vidrios pueden caer a los alimentos o provocar accidentes.
- No utilizar joyas ya que pueden caer a los alimentos, así como atorarse.
- Evitar que las grapas de las bolsas o cajas caigan en los alimentos.
- Al abrir latas y empaques de alimentos, hacerlo con cuidado y pasarlos a moldes limpios, ya que pueden caer rebabas o partes del empaque a los alimentos.

CONTAMINACION QUIMICA. Para evitar la contaminación química:

- Almacenar los plaguicidas, venenos, desinfectantes y detergentes en un lugar separado de los alimentos o utensilios de cocina.
- Almacenar todos aquellos productos que pueden representar un peligro si son ingeridos, tales como los desinfectantes, los plaguicidas o los detergentes, en su envase original.
- Marcar claramente los plaguicidas, venenos y detergentes, especificando su contenido e indicaciones de uso, sobretodo si se vacían estas sustancias a otros recipientes.

6. 4 VEHÍCULOS DE TRANSMISIÓN DE ENFERMEDADES

Los alimentos están expuestos a una infinidad de contaminantes, siendo los medios de transporte o vehículos de contaminación principales los siguientes:

- ◆ El ser humano. Es el principal vehículo de contaminación de los alimentos, pueden transmitir microbios a los alimentos, ya que con sus manos, cabello, saliva, ropa sucia, sudor, los contaminan. Las manos es un punto básico en la preparación de los alimentos, si éstas no se lavan antes de empezar a preparar los alimentos y después de cada interrupción de trabajo, se pueden transmitir enfermedades aún a la estar sano. Por eso las manos se deben lavar:
 - Antes de iniciar labores.
 - Después de ir al baño.
 - Después de toser o estornudar
 - Después de fumar
 - Después de tocarte la cara, cuerpo o heridas
 - Después de tocar alimentos crudos.
- ◆ La fauna nociva Los microbios viven y se transportan en toda la fauna nociva porque son cucarachas, ratones y moscas, estos animales viven y se reproducen en los lugares más contaminados como el excremento, drenaje, basura y tierra. Es por ello que muchos microbios se pegan a sus cuerpos.
- ◆ Los alimentos crudos. Otro medio de transporte que utilizan los microbios son los alimentos crudos, ya que éstos vienen contaminados de origen debido a su manejo.
- ◆ El agua contaminada. El agua se contamina principalmente, debido a que todos los desechos llegan a los ríos, mares y lagos contaminándolos. Gran

- ♦ parte de las frutas, verduras y hortalizas son regadas con aguas negras, aún cuando está prohibido.
- ♦ Tierra y Aire. En la tierra se encuentran gran cantidad y variedad de microbios que causan enfermedades, además la tierra contamina el aire, agua, plantas y animales. La tierra y sus contaminantes pueden entrar en las áreas de preparación de los alimentos de muchas maneras: por los propios alimentos, empaques y aire.

6.5 HIGIENE PERSONAL

Evita contaminar los alimentos siguiendo estas reglas:

- 1.- Si se está enfermo de las vías respiratorias, del estómago o infecciones en la piel, se debe alejarse de los alimentos.. En estos casos es mejor avisarle al supervisor y ese día trabajar en otra área del establecimiento en donde no se preparen alimentos.
- 2.- Aunque se esté sano, no estornudar ni toser sobre los alimentos, cubrirse la boca con las manos o papel desechable, y lavarse las manos antes de reanudar las labores, ya que al estornudar contaminamos nuestras manos con microbios.
- 3.- Bañarse todos los días antes de comenzar las labores.
- 4.- Lavarse siempre las manos antes de iniciar las labores.
- 5.- Lavarse las manos después de ir al excusado y al baño.
- 6.- Lavarse las manos después de cada interrupción en el manejo de los alimentos; sobre todo si se tocan objetos que normalmente manejan muchas personas, o algo sucio como basureros, cajas, trapos, entre otros.
- 7.- Lavarse las manos después de tocar carne cruda, antes de manejar otros alimentos.

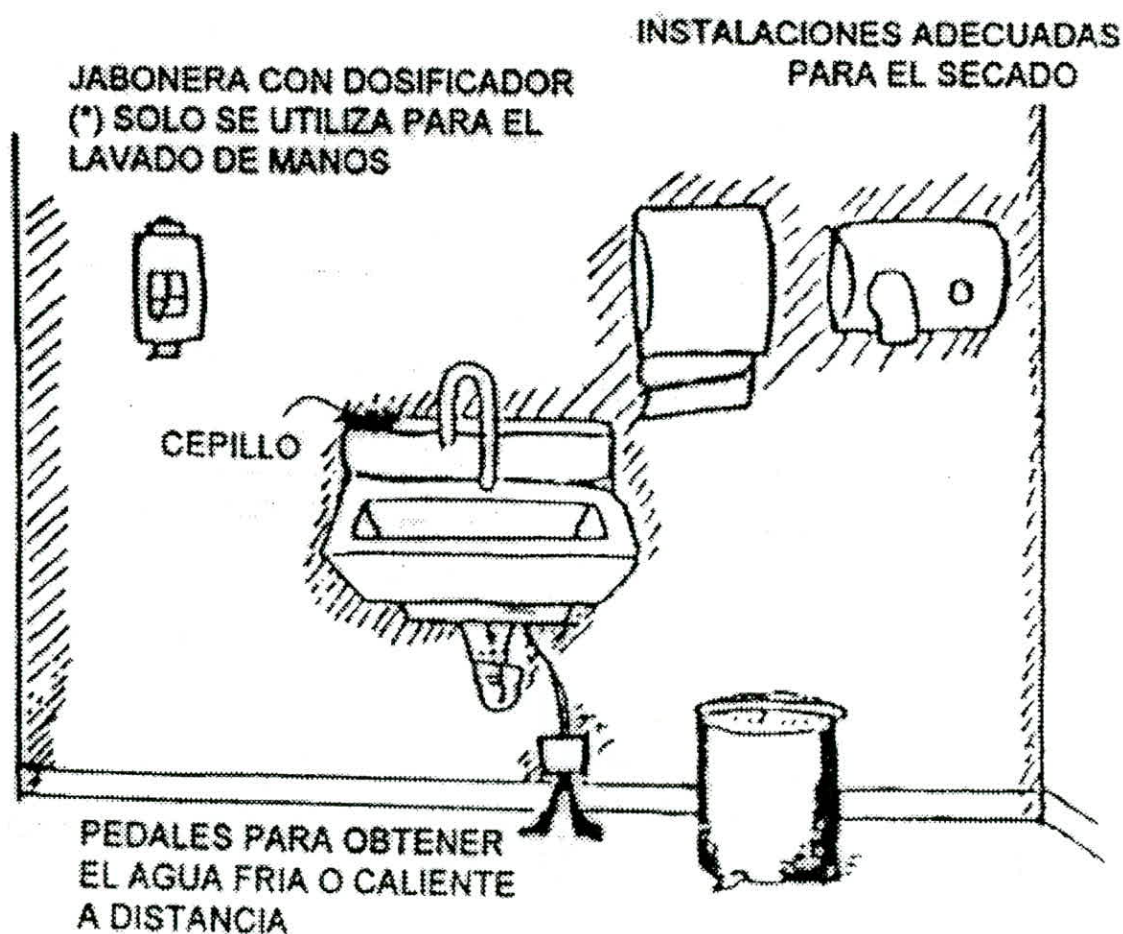
- 8.- Lavarse las manos después de tocar heridas, cortaduras, barros, furúnculos, quemaduras o vendajes.
- 9.- Lavarse las manos después de tocarse el cuerpo, cabeza, nariz, oídos, boca, etc.
- 10.- Mantener uñas limpias, cortas y sin barniz o esmalte.
- 11.- Utilizar malla, cofia o redecilla que cubra el cabello por completo.
- 12.- Lavarse los dientes después de cada comida, para evitar infecciones en la boca.
- 13.- Ponerse el uniforme perfectamente limpio, el delantal y la cofia deben ser sencillos y de colores claros y que no requieran acomodarse continuamente.
- 14.- No utilizar el mandil como trapo para limpiar, ni secar tus manos en él.
- 15.- Procurar tener cuando menos un uniforme listo en el vestidor para cualquier imprevisto.
- 16.- No utilizar anillos, pulseras, esclavas, o relojes.
- 17.- No fumar, comer o masticar chicle.

TECNICA DEL LAVADO DE MANOS

- Haz espuma en la palma de la mano con agua caliente, jabón y un cepillo.
- Cepilla cada uno de los dedos y las uñas por la parte interna y externa, sin olvidar los pliegues, después el dorso empezando siempre por la punta de los dedos y uñas hacia la muñeca y todo el antebrazo, es decir, el lavado debe ser de arriba hacia abajo. Es recomendable cepillar el dorso y palma con movimientos circulares que remuevan cualquier impureza. El cepillo debe colocarse en una solución desinfectante de cloro o yodo cuando no se esté usando; y recuerda que es necesario cambiar la solución 2 veces durante cada turno como mínimo.

- Después de enjuagarte, lava tu otra mano de la misma forma. De preferencia enjuágate también de arriba hacia abajo. Para secarte las manos utiliza secadora de aire, o bien, toallas desechables de papel.

REQUERIMIENTOS DEL AREA PARA EL LAVADO DE LAS MANOS O ESTACION DE LAVADO.



6.6 LIMPIEZA Y DESINFECCION

Cabe mencionar la diferencia entre limpieza y desinfección:

LIMPIAR. Quitar la mugre visible.

DESINFECTAR. Eliminar la mayoría de los microbios con una solución de algún producto químico como cloro o yodo a la concentración y tiempos que indique el fabricante, los microbios causantes de las enfermedades pueden estar presentes aún después de haber limpiado con agua y jabón.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL AREA Y EQUIPO.

Los pisos y techos son superficies que pueden transmitir contaminación. Es por eso, que se debe prestar especial atención al limpiarlos, usar cepillos para las uniones y hendiduras , sobretodo en azulejos y losetas, y terminar con una solución de cloro o yodo a la concentración que indique el supervisor.

Los equipos como licuadoras, batidoras, rebanadoras, entre otros; transmiten la contaminación. Por eso, lávalos y desinféctalos después de cada uso para evitar que la contaminación pase de un alimento a otro. Las tablas de picar deben ser de acrílico, polietileno de alta densidad o ultralón, para que no se le hagan hendiduras donde se acumule el alimento, las tablas deben lavarse y desinfectarse después de cada uso. También es importante que las desbastes, es decir, que las raspes para eliminar las incrustaciones de alimento que provocan la proliferación de microbios que pueden causar enfermedades.

PROCEDIMIENTO PARA LAVAR LOZA

DESINFECCION POR INMERSION EN AGUA CALIENTE.

- En el escamoteo, remueve los restos de comida, cochambre y mugre,

fregando y enjuagando los trastos y utensilios.

- En la primera tarja lava y cepilla los utensilios con detergente y agua caliente a una temperatura promedio de 48°C.
- En la segunda tarja enjuaga los trastos con agua a una temperatura de 48°C a 60°C removiendo completamente los restos de detergente.
- En la tercera tarja introduce en una canastilla los trastos durante 30 segundos en agua caliente (74° C).
- Dejar secar los trastos al aire.

MANEJO DE BASURA.

- 1.- No permitas que los botes del área de preparación se sobrellenen, al grado de que no se pueda cerrar, o que exista basura a su alrededor. Deben sacarse al área de basura general con frecuencia, para evitar que se acumule.
- 2.- Colocar bolsas de plástico dentro del bote para facilitar el manejo de la basura, antes de que se llene es recomendable amarrar la bolsa muy bien para que no se abra.
- 3.- Mantén los botes siempre tapados.
- 4.- Mantén tapados los contenedores externos.
- 5.- Vacíe constantemente los botes en los contenedores externos para evitar que se acumule la basura.
- 6.- Mantén limpia el área donde se ubican los contenedores externos para evitar malos olores, contaminación y atraer a la fauna nociva.
- 7.- Lava diariamente los botes de basura en un área específica, que esté separada del lugar donde se lavan los utensilios, alimentos o las manos.
- 8.- Lávate las manos después de tocar o manejar la basura o los botes de la basura.

6.7 LA FAUNA NOCIVA

La fauna nociva como son cucarachas, ratones, ratas y moscas, contaminan todo lo que tocan, transmitiendo así millones de microbios que causan enfermedades peligrosas para el ser humano.

MEDIDAS PARA COMBATIR LA FAUNA NOCIVA

- ❖ No permitas su entrada cuidando el buen estado de puertas, ventanas coladeras y otras posibles entradas.
- ❖ Mantén limpia la cocina, almacén, baños y en general todo el local.
- ❖ No dejes restos de alimentos en gabinetes, pisos, paredes y equipos.
- ❖ Revisa todo lo que entre al local y elimina todo lo que pueda traer fauna nociva como son las cajas, huacales de madera, costales, entre otras.
- ❖ Se debe contratar un servicio profesional para el control de la fauna nociva.

Las tres reglas básicas contra la fauna nociva son:

- Manténlas afuera.
- No les des alimento ni refugio.
- Si las encuentras mátalas.

*NOTA: Nunca utilizar el plaguicida sin permiso, para esa labor se contrata a gente especializada que sabe como usarlo y usa el equipo adecuado para no envenenarse.

6.8 LA TEMPERATURA Y LA HIGIENE EN LAS FASES DE UN SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

RECEPCIÓN. Tomar en cuenta lo siguiente:

Solicitar que las entregas no se hagan en las horas de mayor movimiento.

Planear la llegada de los productos.

Los alimentos deben cumplir con las características adecuadas de acuerdo a cada producto.

Verificar la temperatura de los alimentos a su llegada.

Almacenar inmediatamente los alimentos a su llegada en lugares apropiados.

ALMACENAMIENTO. Es importante señalar algunos puntos que se deben cuidar en el almacenamiento de los alimentos de pendiendo de sus características.

REFRIGERACIÓN:

- ✓ Verificar que la temperatura del refrigerador se mantenga entre 1 y 2°C ó menos para que los alimentos se encuentren a 4°C ó menos.
- ✓ No sobrecargar el refrigerador o cámara porque se reduce la circulación del aire frío.
- ✓ Utilizar recipientes poco profundos para que los alimentos se enfríen más rápido.
- ✓ Colocar los alimentos crudos en la parte baja del refrigerador.
- ✓ Cuando enfríes los alimentos, hazlo rápidamente en porciones pequeñas. Poniéndolos en un baño con hielo, muévelo constantemente con una cuchara, utiliza un termómetro para checar cuando se alcance una temperatura de 20°C, tápalo y ponlo dentro del refrigerador.
- ✓ No guardar grandes cantidades de alimentos calientes ya que esto provoca que suba la temperatura del refrigerador.
- ✓ No almacenar los alimentos directamente sobre el piso.
- ✓ No colocar los alimentos directamente sobre sobre las rejillas o repisas.

CONGELACIÓN. Los alimentos pueden conservarse durante meses a -18°C o menos , ya que a esas temperaturas los microbios ya no crecen, además tomar en cuenta lo siguiente:

Al recibir los alimentos congelados guardarlos inmediatamente en el congelador.

Verificar que la temperatura se mantenga a -18°C o menos.

Poner la fecha de entrada con un plumón o etiqueta.

ALMACEN DE SECOS. Condiciones específicas:

El área debe estar ventilada y limpia para evitar el crecimiento de mohos. Colocar los productos fuera de la luz directa para evitar decoloración o rancidez.

Verificar que los alimentos estén en anaqueles separados de la pared y a 15cm. del piso.

Ponerles fecha de entrada con plumón o etiqueta.

No tener paquetes de alimentos abiertos dentro del almacén.

Mantener limpio y desinfectado continuamente el local

PREPARACIÓN Y SERVICIO.

PREPARACIÓN Y SERVICIO. Las frutas, verduras y hortalizas deben lavarse primero con agua y jabón, enjuagarlas y luego sumergirlas en una solución desinfectante de cloro o yodo siguiendo las indicaciones del producto en cuanto a concentración y tiempo.

Es importante que los alimentos, al momento de su cocción, lleguen a las temperaturas adecuadas.

Para descongelar se puede pasar el alimento al refrigeración, durante el tiempo

necesario, fuera de la zona de peligro de la temperatura, o en el horno de microondas siguiendo de inmediato la cocción del alimento.

Para la preparación de ensaladas y aderezos no se debe usar el huevo crudo, ya que puede estar contaminado con salmonella.

Los alimentos preparados con anterioridad cuando se recalientan no deben mezclarse con alimentos recién preparados, si se van a recalentar en horno de microondas, el alimento debe alcanzar 88°C y debe dejarse 2 minutos dentro del horno para que el calor se disperse bien.

6.9 CONCLUSIONES

- **MALA HIGIENE PERSONAL.** Lávate las manos antes de iniciar labores y en cada interrupción, utiliza el uniforme limpio y el cabello recogido.
- **CONTAMINACION CRUZADA.** Se presenta al pasar los microbios de los alimentos crudos a cocidos directa o indirectamente.
- **MANIPULACIÓN INADECUADA DE LOS ALIMENTOS.** Se presenta al no usar utensilios adecuados para preparar, conservar y servir alimentos.
- **EQUIPO Y UTENSILIOS SUCIOS.** Al no lavar y desinfectar el equipo y los utensilios, se contaminan los alimentos.
- **TEMPERATURAS DE CONSERVACIÓN INADECUADAS.** Cuando los alimentos se conservan en la zona de peligro (4°C-60°C) los microbios crecen y se multiplican rápidamente.
- **RECEPCIÓN DE ALIMENTOS MAL MANEJADOS DESDE SU ORIGEN.** Cuando se sirven alimentos que desde su recepción vienen contaminados pueden causar enfermedades.
- **OPERARIOS INFECTADOS.** Al no tener hábitos de higiene personal, se pueden contaminar los alimentos.

- INSECTOS Y ROEDORES. La fauna nociva contamina todo lo que toca.
- PRODUCTOS QUÍMICOS EN LOS ALIMENTOS. Cuando por descuido o accidentalmente se contaminan los alimentos con venenos, detergentes o cualquier producto químico.

REGLAS PARA LOGRAR LA EXCELENCIA EN LA MANIPULACION HIGIENICA DE LOS ALIMENTOS.

Mantén los alimentos fríos a 4°C o menos para evitar que se encuentren en la zona de peligro de la temperatura, ya sea mediante la refrigeración o el cambio de hielo constante.

Almacena los alimentos previamente preparados con extremo cuidado en cuanto a la temperatura, para evitar que se encuentren en la zona de peligro. Utiliza los recipientes adecuados y colócalos en los lugares específicos para ellos.

Si te encuentras enfermo, repórtalo a tu supervisor y evita el contacto con los alimentos, Además, es importante que siempre cumplas con las reglas de higiene personal.

Mantén los alimentos calientes a 60°C o más. Es importante utilizar el termómetro limpio y desinfectado para verificar la temperatura constantemente.

Verificar cuidadosamente la recepción de los alimentos de acuerdo a las características y temperaturas recomendadas. Del mismo modo, limpia y desinfecta los alimentos que lo necesitan, como verduras, hortalizas y frutas.

Recalienta los alimentos preparados con anterioridad a 74°C o más durante 15

segundos en la estufa u horno. No debes utilizar directamente las mesas de vapor, ya que recuerda que éstas únicamente son para mantenerlos a 60°C o más.

Evita la contaminación cruzada, separando los alimentos crudos de los cocidos.

Utiliza diferentes trapos para cada área; lava y desinfecta los utensilios después de usarlos.

Limpia y desinfecta todas las superficies de contacto con los alimentos después de cada uso.

Verifica que los alimentos sean de alta calidad y consévalos así durante todas las fases del servicio.

6.10 ¿CÓMO SE REALIZA LA AUTOVERIFICACION?

LISTA DE VERIFICACION

1 RECEPCION DE ALIMENTOS

SI NO

a) Area de recepción limpia		
b) Báscula limpia y en buen estado		
c) Empaques limpios e íntegros		
*d) Verifican las temperaturas recomendadas para cada producto al momento de su recepción.		

2. ALMACEN DE SECOS

SI NO

a) Bodega seca y limpia		
b) Anaqueles y tarimas a 15cm. Sobre el nivel del piso		
c) Sin alimentos colocados directamente sobre el piso		
d) Anaqueles limpios y en buen estado		
*e) Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados y etiquetados)		
f) Alimentos en recipientes limpios y tapados		
g) Latas sin abombamientos, abolladuras o corrosión		
h) Granos y productos secos sin presencia o rastros de plagas u hongos		
i) Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos		

3. MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS

SI NO

*a) Plaguicidas almacenados en gabinetes bajo llave		
b) Almacenamiento de detergentes y desinfectantes, separados de los alimentos		
c) Sustancias químicas en recipientes etiquetados y cerrados		

4. REFRIGERACION

SI

NO

a) Alimentos dentro del refrigerador o cámara a 4°C ó menos.		
b) Refrigerador a 2°C ó menos de temperatura		
c) Termómetro visible y funcionando		
d) Charolas, rejillas o anaqueles limpios y en buen estado		
e) Alimentos en recipientes limpios y tapados		
f) Puertas limpias y empaque en buen estado		
g) Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados y etiquetados) en cámara de almacén general		
En caso de contar con cámara de refrigeración checar también:		
h) Alimentos crudos colocados en la parte interior del refrigerador		
i) Piso, techo, paredes limpias y en buen estado		
j) Sin alimentos colocados directamente sobre el piso		
k) Anaqueles y tarimas a 15 cm. sobre el nivel del piso		
l) Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos		

5. CAMARA DE CONGELACION**SI NO**

*a) Temperatura de los alimentos a -18°C o temp. Inferiores (aplica también a neveras).		
b)Termómetro visible y funcionando		
c) Alimentos en recipientes o envolturas limpias		
d) Sin alimentos colocados directamente sobre el piso		
e) Anaqueles, piso, techo y paredes limpias y en buen estado		
*f) Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados y etiquetados)		
g) Anaqueles y tarimas a 15cm sobre el nivel del piso		
h) Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos		

6. AREA DE COCINA**SI NO**

a) Piso, techo y paredes limpios y sin cuarteaduras o grietas.		
b)Coladeras en declive, con rejillas, en buen estado y sin estancamientos,		
c) Focos o fuentes de luz con protección		
*d) Licuadoras, rebanadoras, procesadoras, mezcladoras, peladores y molinos lavados y desinfectados después de su		

e) Estufas, hornos, planchas y freidoras limpias, sin cochambre y en buen estado		
f) Marmitas, vaporeras y mesas calientes limpias, sin cochambre y en buen estado.		
g) Campanas o extractores sin cochambre y funcionando		
*h) Tablas para picar libres de hendiduras, no absorbentes y desbastadas, de material fácil de lavar como polietileno de alta densidad, acrílico, ultralón, entre otros.		
i) Empleo de cuchillos y tabs para alimentos crudos distintos que para alimentos cocidos		
*j) Lavar y desinfectar los cuchillos y tablas después de su uso.		
k) Mesas de trabajo limpias y desinfectadas después de su uso		
l)Uso de detergentes y desinfectantes en el lavado de ollas y cuchillos.		
m) Lavado con detergente y desinfección de cubiertos, vasos, vajillas.		
n) En las máquinas lavalozas se verifican las temperaturas especificadas por los proveedores especificada durante la operación.		
ñ) Sistema de secado de cubiertos, vajillas, vasos y utensilios a temperatura ambiente o con aire caliente.		

o) Uso de trapos de limpieza para el área de crudos distintos del área de alimentos cocidos.		
p) Lavado y desinfección de trapos y jergas utilizadas en la preparación de alimentos.		
q) Entrepaños, gavetas y repisas limpias.		
r) Instalaciones dentro del área de lavado de manos que cuente con jaboón, cepillo, toallas desechables o secador de aire.		

7. PREPARACION DE ALIMENTOS

SI

NO

*a) Lavado y desinfección de frutas, verduras y hortalizas con yodo, cloro o plata coloidal siguiendo las instrucciones del fabricante.		
*b) Descongelación de alimentos en refrigerador, hornos de microondas y/o como parte del proceso de cocción		
*c) No servir los siguientes alimentos crudos: pescados, mariscos y carnes.		
*d) No servir mayonesas preparadas en el establecimiento ni aderezos a base de huevo crudo		
e) Temp. Internas de cocción para carnes: cerdo a 66°C ó más, aves o carnes rellenas a 74°C ó más y el resto de los alimentos a 60°C ó más		
f) Alimentos recalentados a 74°C como mínimo		
g) Manipulan los alimentos con los utensilios indicados.		

8. AREA DE SERVICIO**SI****NO**

*a) Alimentos listos para servirse fríos a 4°C ó menos y los alimentos calientes a 60°C ó más debidamente cubiertos		
b)Area y estaciones de servicio limpias y en buen estado		

9. AGUA Y HIELO**SI****NO**

*a)Agua potable con un mínimo de 0.5 ppm de cloro residual		
b)Hielo preparado con agua potable		
c) Uso de pala o cucharón limpio		

10. SERVICIOS SANITARIOS PARA EMPLEADOS**SI****NO**

a) Cuentan con agua corriente, lavabos, jabón, papel sanitario y toallas desechables o secadora de aire y basureros con tapa		
b) Puertas sin picaporte con cierre automático o sistema de laberinto		
c) Cuentan con vestidores y lockers para personal.		

11. MANEJO DE BASURA**SI****NO**

a) Área general de basura limpia y lejos de los alimentos		
b) Botes limpios provistos de bolsas de plástico, tapa y en buen estado.		

12. CONTROL DE PLAGAS**SI****NO**

*a) Ausencia de plagas		
b) Control constante por empresa especializada		

13. PERSONAL**SI****NO**

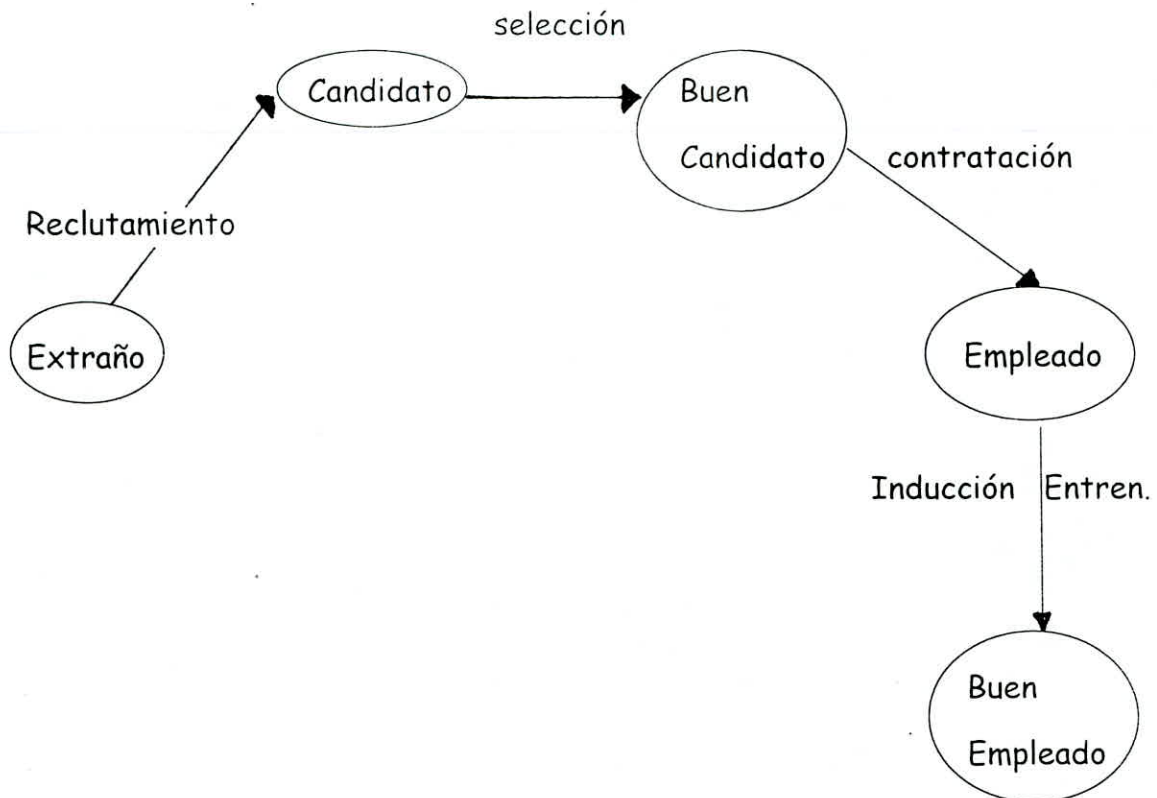
a) Apariencia limpia		
b) Uniforme limpio		
c) Cabello completamente cubierto con cofia o red		
d) Manos limpias y uñas cortadas		
*e) El personal afectado con infecciones respiratorias, gastrointestinales o cutáneas no labora en el área de preparación y servicio de los alimentos		
f) El personal que labora en el área de preparación no utiliza joyas (reloj, anillos, pulseras, aretes, entre otros.)" 29		

CAPITULO 7

CAPITULO VII

ESTRUCTURA DE LA EMPRESA.

"Las etapas generales de la admisión son: reclutamiento, selección, contratación e inducción.



7.1 RECLUTAMIENTO

El reclutamiento hace de una "persona extraña", un "candidato". Es atraer a la gente para una vacante.

Conviene distinguir:

- Fuentes de abastecimiento y
- Medios de reclutamiento.

Fuentes de abastecimiento:

Es el lugar donde puedo encontrar al personal para mi empresa.

- ♣ **Sindicato.** Suele constituir la principal fuente de abastecimiento para las empresas donde existe, en virtud de la cláusula de admisión exclusiva, salvo para el personal de confianza que la empresa libremente contrata.
- ♣ **Escuelas.** Suelen ser la fuente de abastecimiento para personal calificado.
- ♣ **Familiares o recomendados de trabajadores actuales.** De ordinario pueden y suelen recomendar a personas que conocen; si los recomendantes son buenos y trabajadores, no apoyarán a los malos.
- ♣ **Oficinas de colocación.**
- ♣ **Otras empresas.** Pueden recomendar al personal que no pudieron ocupar por políticas de edad, parentesco con los actuales trabajadores, o bien personal que tienen que reajustar por reducción de trabajo.
- ♣ **"La puerta de la calle".** Con esta expresión suele denotarse a los candidatos que espontáneamente se presentan, atraídos por el prestigio de la empresa.

Medios de reclutamiento:

Es la forma de atraer al personal a la empresa.

- ♦ Solicitud oral o escrita a los actuales trabajadores.
- ♦ Carta o teléfono.
- ♦ Periódico, radio, televisión.
- ♦ Nuestro archivo de solicitudes muertas.
- ♦ Folletos.

7.2 SELECCION

Es encontrar el hombre adecuado para el puesto adecuado. Para encontrar a esta persona se emplean el siguiente conjunto de medios técnicos:

- ◊ **Hoja de solicitud.** No es sólo la base del proceso de la selección, sino aun de todo el trabajo, ya que es como la cabeza del expediente del empleado. Puede utilizarse para rechazar amablemente a los candidatos notoriamente inhábiles por razón de edad, sexo, apariencia física, entre otros. La hoja debe contener lo que una empresa requiere saber del solicitante: nombre, domicilio, estado civil, estructura familiar y sus características económicas, antecedentes de trabajo, estudios, sueldo que pretende, entre otros.
- ◊ **Entrevistas.** La entrevista es una de las más valiosas armas de que dispone el administrador; la que hace para completar datos del solicitante. Para la entrevista conviene hacer citas lo más exactas que sea posible, porque de lo contrario, se engendra en el entrevistado un nerviosismo que entorpecerá la buena entrevista. Los tópicos principales que debe contener la entrevista son:

Completar o explicar los datos de la solicitud.

Qué dirigió al solicitante a esa empresa.

Qué espera encontrar en su trabajo.

Qué necesidades tiene, cargas familiares, entre otras.

Estructuración familiar, más detallada que en la solicitud.

Qué sueldo espera y qué trabajo le gustaría desempeñar.

Cuáles son sus aficiones principales y gustos.

◊ **Investigaciones.** Son de varios tipos:

1. Investigación de antecedentes de trabajo. Son uno de los medios más fáciles, y más efectivos para comprobar la idoneidad, laboriosidad, capacidades del trabajador, ya que, si las posee, debe haberlas revelado ordinariamente en los trabajos anteriores.

2. Investigación de antecedentes penales. El investigar en las penitenciarías, cárceles preventivas, entre otras, pueden revelarnos que algún solicitante tiene antecedentes penales que sean un inconveniente para ocuparlo.

3. Investigación de las cartas de recomendación. Cuando éstas se piden o se presentan, su validez puede depender de lo que nos digan las personas que recomendaron al candidato.

4. Investigación en el domicilio y familia del solicitante. Es uno de los medios más discutidos. Consiste en que una trabajadora social, acuda al domicilio para entrevistar al mismo solicitante, sus familiares y conocidos, con el fin de darse cuenta del medio ambiente en que vive, sus familiares, parientes y amigos.

Creemos que, en todo caso, debe usarse con mucha cautela este medio, para que no invada la independencia y discreción a que tiene derecho la familia, en relación con el trabajo.

◊ **Examen médico.** Puede tener como fines principales:

1. Conocer si el candidato padece enfermedades contagiosas.

2. Saber si tiene alguna enfermedad que pueda ser una contraindicación para el puesto que se le ofrecería.

3. Conocer si el trabajador no sufre ya, al ingresar al trabajo, enfermedades profesionales.

4. Obtener indicios sobre la posibilidad de que el trabajador sea un alcohólico o drogadicto.

5. Verificar si el trabajador tiene el uso normal y la agudeza requerida de sus sentidos.

6. Buscar si no tiene el trabajador algún defecto que lo predisponga a sufrir accidentes de trabajo.

7. Investigar su estado general de salud.

8. Servir de base para la realización de exámenes periódicos al trabajador, para vigilar su estado de salud, entre otros.

Debemos hacer notar que el examen médico se coloca casi siempre al final de las etapas de selección, porque, para ser útil debe ser lo más completo posible, y en esa forma resulta costoso, por lo que sólo debe aplicarse a quienes ya se tiene una gran probabilidad, en atención a las demás pruebas, de que serán empleados.

7.3 CONTRATACIÓN.

Una vez que se ha decidido la aceptación de un candidato, y el puesto al que deberá dedicársele, existe la necesidad de complementar sus datos, para integrar su expediente de trabajo. Entre estos se encuentran: fotografías, llenado de formas, filiación dactilográfica, entre otros.

7.4. INDUCCION

Es necesaria, porque el trabajador, necesita ser adaptado lo más rápida y eficazmente que sea posible al nuevo medio, aun por meras consideraciones del orden de eficiencia: los primeros recuerdos son los que más persistentemente habrán de influir en su actividad, y, si son desagradables - por la incertidumbre y ansiedad que provoca lo nuevo, lo desconocido, las correcciones, críticas o regaños que se hagan al nuevo trabajador, entre otros.-, aun inconscientemente, afectarán su moral, su estabilidad y hasta su lealtad a la empresa." ³⁰

7.5 CAPACITACIÓN

"En la sociedad actual, la capacitación es considerada como una forma extraescolar de aprendizaje, necesaria para el desarrollo de la economía nacional. La capacitación es concebida como una respuesta a la falta de personal calificado, al creciente y acelerado proceso de los cambios organizacionales, a la necesidad de contar con personal preparado y al reto que tiene el hombre como ser social y como hombre.

Económicamente, la capacitación es considerada como un bien autónomo, gracias al cual el individuo adquiere los conocimientos necesarios para elevar su nivel de vida y productividad. Socialmente se le conoce como un instrumento mediante el cual el individuo puede obtener una mejor posición laboral y aumentar su prestigio social.

7.5.1 TIPOS DE CAPACITACION

Para fines prácticos, se ha dividido a la capacitación en tres grandes campos: capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y desarrollo.

CAPACITACION PARA EL TRABAJO.

- a) Capacitación de preingreso.
- b) Inducción
- c) Capacitación promocional

CAPACITACION EN EL TRABAJO

- a) Adiestramiento
- b) Capacitación específica y humana

DESARROLLO

- a) Educación formal para adultos
- b) Integración de la personalidad
- c) Actividades recreativas y culturales

CAPACITACION PARA EL TRABAJO

Ésta va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva función; ya sea por ser de nuevo ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma organización. Su objetivo es proporcionar al personal la capacitación adecuada al puesto que vaya a ocupar.

a)CAPACITACION DE PREINGRESO

Este tipo de capacitación se hace generalmente con fines de selección. Se centra en otorgar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollarle las habilidades y/o destrezas necesarias para el desempeño de las actividades del puesto.

b)INTRODUCCIÓN

Constituye el conjunto de actividades que informan al trabajador sobre la organización, planes y programas, para acelerar su integración al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.

c)CAPACITACION PROMOCIONAL

Constituye las acciones capacitacionales que otorgan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad y remuneración.

CAPACITACION EN EL TRABAJO

La capacitación en el trabajo la conforman una serie sistematizada de actividades encaminadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes de los trabajadores en la labor que realizan. En ella se conjugan la realización individual con la consecución de los objetivos de la institución.

En este marco, la capacitación en el trabajo constituye una importante herramienta de la organización, para apoyar a sus diversas áreas en el mejor ejercicio de sus funciones y dotarlas de personal identificado con los fines de las actividades que tienen encomendadas.

DESARROLLO

Éste comprende la formación integral del individuo y, específicamente, las acciones que pueden llevar a la organización para contribuir a esta formación.

Es difícil determinar a qué grado una acción de capacitación se convierte en una de desarrollo, ya que, por su carácter globalizador, ésta última incluye a la capacitación y el adiestramiento.

a)EDUCACION FORMAL PARA ADULTOS.

Son las acciones llevadas a cabo por la organización , para apoyar al personal en su desarrollo en el ámbito de la educación escolarizada.

b)INTEGRACION DE LA PERSONALIDAD.

La forman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal hacia sí mismos y su grupo de trabajo.

c)ACTIVIDADES RECREATIVAS Y CULTURALES.

Son las acciones que dan a los trabajadores el esparcimiento necesario para su integración con el grupo de trabajo y con su familia, así como desarrollar su sensibilidad y su creación intelectual y artística.

CAPACITACIÓN DE SUPERVISORES

La cual tiene 2 aspectos principales: técnico, es decir, concretamente como debe hacerse el trabajo que está bajo su vigilancia; administrativo, el cual comprende aspectos tales como saber planear y distribuir el trabajo, saber enseñar, ordenar, escoger a sus trabajadores y acomodarlos, estimular el entusiasmo del trabajador, formar el espíritu de grupo, prevenir, corregir defectos, entre otros.

CAPACITACIÓN DE EJECUTIVOS

Suele referirse a como prepararlos para ocupar puestos o responsabilidades de mayor categoría, dándoles conocimientos en planeación,

organización, control, finanzas, mercados, relaciones humanas, públicas, entre otras.

En razón de los métodos empleados, bajo este aspecto, la capacitación se divide ante todo, en directa ó indirecta, siendo la **directa** la que se da, expresa y formalmente, con métodos de enseñanza, en tanto que la **indirecta** es la que para dar capacitación se utilizan cosas que tienen otros fines.

CAPACITACION DIRECTA

Sus métodos

- **CLASE.** Caracterizada por una enseñanza sistemática, dada por técnicos en la enseñanza o maestros que pedagógicamente imparten nociones de materias tales como matemáticas o contabilidad. Una de las características de la enseñanza por clases es que la exposición baja a detalles y permite preguntas por parte de los alumnos, dejándoles tareas.
- **CURSOS BREVES.** Son los que se hacen en torno a un tema específico dentro de una materia más amplia, la duración es variable.
- **BECAS.** Aquí los empleados son enviados por la empresa a centros de enseñanza superior especializados. La misma absorbe el costo de la enseñanza, lo cual se justifica, ya que esta habrá de ser lo más directamente beneficiada con lo que el trabajador aprenda, y también constituye una prestación para sus trabajadores. El problema más frecuente en el uso de becas es que un empleado a quien la empresa concedió una beca, sobre todo para cursar una profesión, y que al terminar ésta, encuentra que la empresa aprovecha sus servicios, pero no le ofrece ninguna remuneración superior, fácilmente será atraído con sueldos mayores por otras empresas.

- **CONFERENCIAS.** Consisten en una exposición de 1 a 2 horas máximo, seguidas muchas veces de preguntas y respuestas, sobre un tema que pueda ser tratado en ese tiempo. La diferencia con las clases radica no solo en que es diferente el número de horas dedicado a éstas, sino que la conferencia busca producir un impacto, a través de recursos oratorios y medios audiovisuales, presentando temas con panorámica general, tratando de exaltar en los oyentes el interés por investigar y estudiar más por su cuenta.
- El problema será práctico.
- El caso debe ser real y estar técnicamente estructurado.
- Contar con un director en la discusión, capacitado en ese aspecto.
- **CURSO POR CORRESPONDENCIA.** Es un sistema viejo y rara vez se usa para que las mismas empresas impartan capacitación a su personal, o para que contrate los servicios de instituciones dedicadas a dar este tipo de cursos a los empleados que lo requieran.

Las limitaciones de este sistema son:

- a) Que el valor del curso depende de la calidad del mismo.
 - b) Su valor y utilización dependen del interés que ponga el empleado a quien se va a capacitar.
 - c) Hará falta el papel del maestro.
- **INSTRUCCIÓN PROGRAMADA.** Es más actual que las anteriores, consiste en un sistema por el cual el alumno, después de leer un trozo que le da información, tiene que responder a preguntas que se le hacen y compara sus respuestas. Tiene como ventaja que el alumno puede graduar la intensidad de su aprendizaje, que se le estén formulando preguntas, que se le obliga pensar constantemente sobre lo aprendido.

CAPACITACION INDIRECTA

Sus métodos

- **MESAS REDONDAS.** Éstas son quizá el mejor medio para el estudio de problemas prácticos, sobre todo de tipo administrativo, y más cuando intervienen funcionarios de alto nivel.
- **PUBLICACIONES.** Se editan para enseñar una materia determinada, y sirven más bien para ayudar a otro sistema de capacitación directa. LO fundamental en este tipo de capacitación es que realmente sea interesante para conseguir la lectura del personal.
- **MEDIOS AUDIOVISUALES.** La utilización de películas, filminas, carteles, etc. Pueden ser medios de gran valor para inculcar ciertas nociones de las que sería difícil de otra manera convencer al personal.

7.5.2 BENEFICIOS DE LA CAPACITACION A LOS EMPLEADOS

- Conduce a una rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen.
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejora la relación jefe-subordinado.
- Ayuda en la preparación de guías para el trabajo.
- Es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Permite el manejo de áreas de conflicto.

7.5.3 BENEFICIOS PARA EL INDIVIDUO QUE REPERCUTEN FAVORABLEMENTE EN LA ORGANIZACION

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de tensiones.
- Mejora las aptitudes comunicativas.
- Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual." ³¹

CAPITULO VIII.

AMBIENTACION Y DECORACION EN LOS ESTABLECIMIENTOS.

8.1 LA IMPORTANCIA DE LA AMBIENTACION Y DECORACION EN LAS CAFETERIAS.

"En la decoración y ambientación de cualquier lugar se deben considerar varios factores importantes:

Color. El color es la impresión que los rayos de luz producen en la retina al ser reflejados por los cuerpos o superficies. El color es el inicio en la selección de cualquier artículo. El proceso es automático; el color viene a la mente del usuario antes de pensar en algo concreto. Además, el color es lo que vemos "sin mirar": al penetrar a una estancia, salta a la vista el color; el resto ya es producto de la observación.

Combinar adecuadamente es conjuntar armoniosamente dos o más colores. El color es el factor decisivo en la decoración, por lo que es indispensable lograr la armonía adecuada para obtener resultados positivos.

El acomodo de los muebles, es la culminación de un estudio completo de la habitación. Para realizar bien esta tarea es necesario considerar 8 factores que son:

1. **CENTRO DE INTERES:** El conjunto debe contar con un elemento dominante, que se escoge de acuerdo con la importancia del mismo. Todo el arreglo girará en su derredor y establecerá la unidad. El elemento que preside el conjunto representa el centro de interés.

2.-ZONIFICACION: La determinación del uso al que se destina la habitación será el siguiente paso que indicará la forma de repartir la superficie disponible. Si una de las zonas interfiere con otra por falta de espacio, se puede aceptar si las funciones de ambas son semejantes. Las zonas deben ser bien definidas y los muebles colocados precisamente en el lugar que se les haya asignado.

3.- CIRCULACION: El desplazamiento, dentro de la habitación, debe ser fácil y lógico entre las zonas establecidas. Además de las rutas marcadas, hay que prever el lugar necesario para llegar a cada mueble, así como el que se ocupará para sentarse, levantarse, entre otros.

4.- AREAS NECESARIAS: El funcionamiento de los muebles, al ser usados, requiere de cierto espacio que debe ser previsto. El mantenimiento y la limpieza exigen cierto espacio también. Este factor indica que tanto el uso como el cuidado de los muebles debe ser cómodo y racional.

5.-BALANCE: Al proceder a la colocación de los muebles hay que poner especial cuidado en el balance. Nunca debe haber demasiados muebles en unas zonas y pocos en otras. La distribución debe contar con cierta uniformidad, no solo en la planta sino en la altura. Al cuidar el balance se reafirmará la unidad que se estableció con el centro de interés en un principio.

6. PROPORCION: En decoración existen tres tipos de proporción. La primera es la relación entre la dimensión de la habitación y los muebles que contiene; el tamaño de estos debe elegirse de acuerdo con el de aquella o se verá desproporcionado. La segunda proporción es la relación de las medidas de un mismo mueble; es de pésimo efecto que sus partes no estén proporcionadas, unas en relación con las otras. La composición deficiente de un mueble puede afectar al conjunto muy desfavorablemente.

7. ILUMINACION: La luz sufre innumerables cambios en el transcurso del día que deben ser previstos, en especial, en iluminación interior, en la cual se utiliza luz natural en el día y artificial en la noche.

La iluminación representa un elemento decisivo y de ella depende que un lugar bien decorado pierda su atractivo si la luz es deficiente, o por el contrario lo aumente en forma considerable, si la iluminación es correcta.

La iluminación, de acuerdo con su origen, se divide en dos tipos: natural y artificial.

La luz natural es la que proviene del sol y, lógicamente, sólo existe en el día, con variaciones meteorológicas, de horario y clima. Esta luz penetra por ventanas y puertas translúcidas, celosías, nichos, domos y tragaluces.

Cuando la luz natural es insuficiente, se complementa con artificial, que, además, es indispensable cuando lo natural desaparece y contribuye enormemente para lograr efectos decorativos.

Para el uso de la luz artificial se cuenta con la incandescente, tubos de diferentes tipos, e incluso la de combustión en algunos casos.

Cada tipo de luz artificial tiene sus propias características, que ofrecen innumerables combinaciones. Balanceándolas adecuadamente, siempre se podrá tener la comodidad adecuada." ³²

8.2 DISEÑO ACTUAL DE LA CAFETERIA DEL INSTITUTO TECNOLOGICO DE PUEBLA.

UBICACION EN
EL CAMPUS.

CAFETERIA

AV. TECNOLÓGICO

CONVICTOS
DEPT. PENITENCIARIO

FACHADA PRINCIPAL.

8.40

8.40

8.40

NORTE.

NOMENGLATURA.

- 1 ACCESO SERVICIO Y EMPLEADOS.
- 2 PATIO SERVICIO
- 3 BAÑO HOMBRES Y LOCKERS. empleados
- 4 BAÑO MUJERES " "
- 5 DEPÓSITO Y SEPARACIÓN DE DESECHOS.
- 6 BODEGA.
- 7 MESA USOS MÚLTIPLES.
- 8 LOBA LIMPIA
- 9 LOBA UTENSILIOS.
- 10 LAVA LOBA
- 11 LAVA COCHAMBRE.
- 12 ÁREA PREPARADO FRÍO.
- 13 ÁREA PREPARADO CALIENTE.
- 14 COCINA FRÍA.
- 15 COCINA CALIENTE.
- 16 MESA DE SERVICIO
- 17 ALMACÉN DIARIO.
- 18 REFRIGERADOR.
- 19 CÁMARA FRIGORÍFICA
- 20 CAJA Y SERVICIOS
- 21 CONTRA BARRA EXHIBIDORES.
- 22 BARRA.
- 23 BARONARIA.
MESA FRÍA.
CHAROLAS
- 24 SALIDA ALIMENTOS.
- 25 ENTRADA MESEROS.
- 26 SEPTICO.
- 26 BAÑO HOMBRES comensales.
- 27 BAÑO DAMAS.
- 28 ÁREA COMENSALES 32 MESAS
120 PERSONAS
- 29 ACCESO PRINCIPAL.

P. ARQUITECTÓNICO.

PROP.	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PUEBLA.	
PLANO.	ARQ.	CAFETERIA
UBICACION.	AV. TECNOLÓGICO no. 420 COL. MARAVILLAS PUEBLA, PUE. TEL. 22 00 54	
ESC.	1:100	

-
- ¹ Trabajo de seminario de hospitalidad 2
- ² Idem
- ³ Albrecht, Karl; LA REVOLUCION DEL SERVICIO; P.35.
- ⁴ Idem, p. 27,28
- ⁵ Bradford, Lawrence; LA EXCELENCIA DEL SERVICIO; P. 27-29.
- ⁶ Trabajo de seminario de hospitalidad 2.
- ⁷ Bradford, Lawrence; LA EXCELENCIA DEL SERVICIO; P. 34 , 35
- ⁸ Rodríguez Combeller, Carlos; HAGALO BIEN DESDE EL PRINCIPIO; P. 37,38.
- ⁹ Sosa Pulido, Demetrio; ADMINISTRACION POR CALIDAD; P. 71, 72.
- ¹⁰ Aburto Jiménez, Manuel; ADMINISTRACION POR CALIDAD; P. 12.
- ¹¹ Rosander, A.C; LOS 14 PUNTOS DE DEMING APLICADOS A LOS SERVICIOS; P 3, 4
- ¹² B. Martin, William; DIRECCION DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD AL CLIENTE; P 20
- ¹³ Trabajo de Seminario de Hospitalidad 2
- ¹⁴ Idem
- ¹⁵ Martin B. William; DIRECCION DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD AL CLIENTE; P 35
- ¹⁶ Fischer, Laura; INVESTIGACION DE MERCADOS; P.7.
- ¹⁷ Idem p. 20.
- ¹⁸ Shugart Grace; COMO PREPARAR BANQUETES; p. 607-609
- ¹⁹ Leenders Michell; ADMINISTRACION DE COMPRAS Y MATERIALES; P 10
- ²⁰ Idem P 20
- ²¹ Mercado, Salvador; COMPRAS, PRINCIPIOS Y APLICACIONES; P.13.
- ²² Cruz Mecinas, Leonel, PRINCIPIOS GENERALES DE COMPRAS; P.51-54
- ²³ Trabajo realizado en la materia de compras
- ²⁴ Leenders Michell; ADMINISTRACION DE COMPRAS Y MATERIALES; P 45
- ²⁵ Reynoso, Ron; TRATADO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 2; P. 75, 76
- ²⁶ Jacob, Michael; MANIPULACION CORRECTA DE LOS ALIMENTOS, P 104
- ²⁷ Ron Reynoso; TRATADO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, p 77-81
- ²⁸ Leenders Michell; ADMINISTRACION DE COMPRAS Y MATERIALES; P 49-50
- ²⁹ Sectur, PROGRAMA H
- ³⁰ Reyes Ponce, Agustín, ADMINISTRACION DE PERSONAL, P. 84-92

³¹ Manual de Capacitación de la Lic. Karol González Andrade

³² Trabajo de Seminario de hospitalidad 2

CAPITULO 9

PROPUESTAS

CAPITULO IX.

9.1 PLANEACION.

9.1.1 MISION DE LA CAFETERIA DEL INSTITUTO TECNOLOGICO DE PUEBLA.

Desarrollar a fondo la vocación de servicio a todos los empleados de esta organización, para que mediante ellos, se infunda a nuestros clientes y visitantes una Calidad Total en el sabor, frescura e higiene de nuestros alimentos y bebidas.

9.1.2 OBJETIVO GENERAL DE LA CAFETERIA.

Proporcionar los recursos necesarios en cada área de trabajo que lo conforman, a fin de que se trabaje eficientemente a favor de los comensales, mediante servicios profesionales que satisfagan todas sus necesidades y al mismo tiempo se consolide una imagen positiva que le permita elevar el número de clientes que lo visitan.

9.1.3. POLITICAS GENERALES

1. Se contratará personal mayor de 18 años, que tenga experiencia y esté capacitado para desempeñar el puesto que se le asigne.
2. Dentro de la organización, el trato entre empleados y directivos será de carácter respetuoso.

3. Se impartirá capacitación al personal 3 veces al año como mínimo.
4. Siempre se logrará buscar un servicio nuevo y diferente a los de la competencia para mejorar la atención a los comensales.
5. Los desperfectos causados por mal uso de equipo, por ineficiencia o descuido pro parte del empleado será cubierto por él mismo, mediante cuotas mensuales que disponga la Dirección General.
6. Se fomentará siempre la comunicación como base del buen funcionamiento de la empresa.
7. Los empleados y todos los que forman parte de esta organización, siempre estarán dispuestos a escuchar sugerencias y quejas de los clientes para mejorar los servicios que se presta.

9.1.4 REGLAMENTO GENERAL.

La hora de entrada será dependiendo del área en la que laboren.

1. Todos los empleados deberán portar su uniforme completo de acuerdo a el área en que esté laborando.
2. No se permitirá que los trabajadores consuman alimentos durante las horas de trabajo.
3. Todos los empleados tendrán la responsabilidad y obligación de tener en buen estado las instalaciones de la cafetería.
4. Todos los empleados deberán cumplir con las normas de higiene personal y los programas que se establezcan de salubridad.
5. No "brincarse las trancas", es decir, en caso de algún problema entre empleados del restaurante, se deberá recurrir al encargado de su área no a la Dirección General directamente.

6. Ningún empleado deberá traer objetos de mucho valor al trabajo, ya que en caso de pérdida, la empresa no se hará responsable.
7. Los empleados deberán contar con todo el equipo individual necesario para poder laborar eficientemente.
8. Todo empleado que falte al trabajo injustificadamente, se sancionará de acuerdo a lo que estime el encargado de su área.

Todos los empleados se concientizarán de que están para servir al cliente y no para satisfacer sus gustos.

PLANEACION DE MENUS.

9.1.5 INVENTARIO DE RECETAS.

SOPAS

Consomé de pollo	Arroz mexicano
Crema de calabacitas	Arroz verde
Crema de chícharos	Arroz blanco
Crema de zanahoria	Arroz con chícharos
Crema de espinacas	Arroz con zanahorias
Crema de lentejas	Espagueti con mantequilla
Sopa de tortilla	Sopa de codito
Sopa de calabacitas	Sopa de fideo a la poblana
Sopa de fideos	Macarrón con jamón
Sopa de champiñones	Conchitas al orégano
Sopa de espinacas	Pasta samira
Sopa de frijol	Coditos al morrón

Sopa de elote

Sopa de poro y papa

Sopa de cebolla

Sopa de acelgas

Sopa de flor de calabaza

Sopa de queso

PLATOS FUERTES

Tostadas de pollo

Pechugas de angel

Chilaquiles rojos

Flautas

Pastel de pollo

Pollo frito

Pollo a la huerta

Pastel de mole

Pollo mulato

Albóndigas

Bisteces con chorizo

Bisteces enrollados

Milanesas

Salpicón

Tinga

Club sandwich

Chuletas a la vizcaina

Filete de pescado empanizado

Alubias con salchicha

Tallarines en salsa verde

ENSALADAS

Verde

De aguacate

Romana

De betabel

Tricolor

De jícama

De jitomate y pepino

De chícharos

Fresca

Al orégano

Rusa

De zanahoria, jícama, pepino

Fantasía de frutas

BEBIDAS

De guayaba

De horchata

De jamaica

De limón

De mango

Guisado de verduras
Pay de papa
Rollo rápido
Empanadas de atún
Jitomates rellenos
Enfrijoladas
Asado
Filete Sol
Molletes
Croquetas de papa y queso

Sandwich de jamón
Sandwich de pollo
Torta de jamón
Torta de milanesa
Torta de pollo
Hot dogs
Hamburguesas
Banderillas
Sincronizadas
Hot cakes
Cereal especial

De naranja
De tamarindo
Malteada de fresa
Malteada de vainilla
Malteada de chocolate
Jugo nutritivo
Jugo de naranja
Jugo de zanahoria
Leche
Chocolate
Café tipo americano

COMPLEMENTOS

Frijoles refritos
Guacamole
Salsa roja
Salsa verde
Papas a la francesa
Yoghurt cremoso con fresas

POSTRES

Arroz con leche

Cremel de chocolate

Dados de melón

Dulce de mango

Fresas con crema

Montaña mágica

Flan de café

Gelatina de chocolate y crema

Flan de nuez

Espuma de naranja

Pay de limón

Tarta de fresa

Flan de cacahuete

Garibaldis

Panecillos de café

Gelatina de cajeta

Pastel helado de frutas

Sorpresa de queso

Budín amistad

Frutas deliciosas

Compota de pera y naranja

Tarros de moka

Fruta fresca

Manzanas al horno

Natilla

Pastel de zanahoria

Niño envuelto de manzana

Crepas al plato

Pastel mosaico

Gelatina de rompopo

9.1.6 INVENTARIO DE PLATILLOS.

INVENTARIO DE PLATILLOS PARA COMIDAS CORRIDAS.

SOPAS	PASTAS Y ARROZ
Consomé de pollo	Arroz mexicano
Crema de calabacitas	Arroz verde
Crema de chícharos	Arroz blanco
Crema de zanahoria	Arroz con chícharos
Crema de espinacas	Arroz con zanahorias
Crema de lentejas	Espagueti con mantequilla
Sopa de tortilla	Sopa de codito
Sopa de calabacitas	Sopa de fideo a la poblana
Sopa de fideos	Macarrón con jamón
Sopa de champiñones	Conchitas al orégano
Sopa de espinacas	Pasta samira
Sopa de frijol	Coditos al morrón
Sopa de elote	Tallarines en salsa verde
Sopa de poro y papa	
Sopa de cebolla	
Sopa de acelgas	
Sopa de flor de calabaza	
Sopa de queso	

GUISADOS	ENSALADAS
Tostadas de pollo	Verde
Pechugas de angel	De aguacate
Chilaquiles rojos	Romana
Flautas	De betabel
Pastel de pollo	Tricolor
Pollo frito	De jícama
Pollo a la huerta	De jitomate y pepino
Pastel de mole	De chícharos
Pollo mulato	Fresca
Albóndigas	Al orégano
Bisteces con chorizo	Rusa
Bisteces enrollados	
Milanesas	POSTRES
Salpicón	Arroz con leche
Tinga	Cremel de chocolate
Asado	Dados de melón
Hamburguesas	Dulce de mango
Chuletas a la vizcaina	Fresas con crema
Filete sol	Montaña mágica
Filete de pescado empanizado	Flan de café
Molletes	Gelatina de chocolate y crema
Alubias con salchicha	Flan de nuez
Chicharrón	Espuma de naranja

Guisado de verduras	Pay de limón
Croquetas de papa y queso	Tarta de fresa
Pay de papa	Flan de cacahuete
Rollo rápido	Garibaldis
Empanadas de atún	Panecillos de café
Jitomates rellenos	Gelatina de cajeta
Enfrijoladas	Pastel helado de frutas
POSTRES	AGUAS
Sorpresa de queso	De guayaba
Budín amistad	De horchata
Frutas deliciosas	De jamaica
Compota de pera y naranja	De limón
Tarros de moka	De mango
Fruta fresca	De naranja
Manzanas al horno	De tamarindo
Natilla	
Pastel de zanahoria	COMPLEMENTOS
Niño envuelto de manzana	Frijoles refritos
Pastel mosaico	Guacamole
Crepas al plato	Salsa roja
Gelatina de rompoppe	Salsa verde

9.1.7 INVENTARIO DE INGREDIENTES

INGRED.	CALIDAD	RECETA	KG.	ESTANDAR	TOTAL
Aceite	1	Arroz con chícharos	.015	.015	
Aceite	1	Asado	.015	.0024	.0174
Agua	1	Arroz con chícharos	.25	.25	
Agua	1	Agua de naranja	2.16	.432	.682
Ajo	2	Arroz con chícharos	.001	.001	.001
Arroz	2	Arroz con chícharos	.025	.025	.025
Azúcar	2	Agua de naranja	.12	.024	.024
Azúcar glass	2	Niño envuelto de manzana	.250	.0312	.0312
Cebolla	2	Arroz con chícharos	.03	.03	.03
Claros	2	Niño envuelto de manzana	.198	.0247	.0247
Consomé	2	Arroz con chícharos	.005	.005	.005
Fécula de maíz	2	Niño envuelto de manzana	.045	.0056	.0056

Harina	2	Niño envuelto de manzana	.065	.0081	.0081
Hierbas de olor	2	Asado	.050	.008	.008
Leche condensada	1	Niño envuelto de manzana			
Manzana	1	Niño envuelto de manzana	.150	.0187	.0187
Naranja	1	Agua de naranja	.36	.072	.072
Perejil	2	Arroz con chícharos	.005	.005	.005
Pimienta	2	Asado	.0025	.004	.004
Pulpa de res	1	Asado	.750	.12	.12
Sal	2	Arroz con chícharos	.005	.005	
Sal	2	Asado	.0075	.0012	.0062
Vino tinto	2	Asado	.120	.0192	.0192
Yemas	2	Niño envuelto de manzana	.090	.0112	.0112

9.1.8 FORMULACION DE PAQUETES

Nº 1	Nº 2	Nº 3
Jugo de naranja	Jugo nutritivo	Malteada de fresa, chocolate o vainilla
Hot cakes	Fantasía de frutas	Hamburguesa
Café, chocolate o leche	Yogurth	Papas a la francesa
	Cereal	

Nº 4
Jugo, agua o café
Sincronizadas
Ensalada rusa

9.1.9 ELABORACION DE MENUS

Antes de planear un menú es importante determinar el tipo de establecimiento y la clase de gente que lo recibirá.

Menú, provienen del latín minuta, es la relación de los diferentes platillos que compone una comida ofrecida en un establecimiento y éste determina lo que se va a comprar.

Menú cíclico, se define para un periodo mensual que se repite en forma sucesiva, sirve como guía o estructura, ya que puede variar sobre la marcha de acuerdo al encarecimiento o escasez de algún ingrediente, sobrantes que se pueden aprovechar, poca aceptación o innovación de algún platillo. Este patrón de menús evita la monotonía de los platillos que sirven al comensal. El uso del

menú cíclico es ideal para operar el servicio de alimentos de la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla.

MENU CICLICO

SEMANA 1

LUNES	MARTES	MIERCOLES
Consomé de pollo	Crema de calabacitas	Sopa de codito
Flautas con guacamole	Pastel de pollo con ensalada verde	Albóndigas
Montaña mágica	Flan de café	Espuma de naranja
Agua de naranja	Agua de jamaica	Agua de tamarindo

JUEVES	VIERNES
Sopa de verduras	Arroz con zanahoria
Bisteces con chorizo	Pechugas de angel
Fruta fresca	Cremel de chocolate
Agua de limón	Agua de horchata

SEMANA 2

LUNES	MARTES	MIERCOLES
Sopa de champiñones	Crema de zanahoria	Macarrón con jamón
Alubias con salchicha	Bisteces enrollados	Guisado de verduras
Budín amistad	Manzanas al horno	Pastel mosaico
Agua de guayaba	Agua de mango	Agua de naranja

JUEVES	VIERNES
Crema de chícharo	Arroz blanco
Salpicón	Filete sol con ensalada de jitomate y pepino
Tarta de fresa	Natilla
Agua de tamarindo	Agua de jamaica

SEMANA 3

LUNES	MARTES	MIERCOLES
Sopa de tortilla	Conchitas al orégano	Crema de espinacas
Pollo frito con ensalada romana	Chicharrón con jitomate	Tinga
Flan de nuez	Arroz con leche	Dulce de mango
Agua de limón	Agua de horchata	Agua de jamaica

SEMANA 4

LUNES	MARTES	MIERCOLES
Sopa de frijol	Pasta samira	Sopa de queso
Chilaquiles	Molletes	Tostadas
Frutas deliciosas	Gelatina de rompopo	Fresas con crema
Agua de guayaba	Agua de jamaica	Agua de mango

SEMANA 5

LUNES	MARTES	MIERCOLES
Espagueti a la mantequilla	Sopa de calabacitas	Sopa de poro y papa
Pollo mulato	Croquetas de papa y queso con ensalada verde	Empanadas de atún
Dados de melón	Garibaldis	Pastel helado de frutas
Agua de naranja	Agua de horchata	Agua de jamaica

JUEVES

VIERNES

Tallarines en salsa verde	Sopa de cebolla
Jitomates rellenos	Filete de pescado empanizado con ensalada de aguacate
Sorpresa de queso	Gelatina de cajeta
Agua de mango	Agua de limón

9.1.10 ESTANDARIZACIÓN Y COSTEO DE RECETAS

Como pudimos darnos cuenta, una de las causas principales que ocasionaba pérdidas era la ignorancia y descuido al costear el menú, lo que daba origen a una fijación errónea de precios de venta de los platillos, por lo que es necesario mostrar el proceso de estandarización y costeo de recetas

adecuado que debe seguir la Cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla. No fue posible costear y estandarizar cada una de las recetas que proponemos, ya que consideramos que con un ejemplo es suficiente para poder explicar la estandarización y el costeo de recetas.

Recurrimos por ello a formar un menú que tuviera desde una sopa, un plato fuerte, postre y agua.

Se utilizó el método del factor, que consiste en un procedimiento que nos ayudará a ajustar proporcionalmente el rendimiento de las recetas. Se siguieron los siguientes pasos:

- 1.- Se selecciona la receta que se quiere estandarizar.
- 2.- Para facilitar la medición de ingredientes en grandes cantidades hay que convertir las medidas en kilogramos.
- 3.- Una vez hecha la conversión de todos los ingredientes, se sumarán y se anotará el total.
- 4.- Posteriormente, se debe dividir la cantidad que se desea obtener por la cantidad original. Este será el factor que se utilizará para ajustar el rendimiento de cada ingrediente de la receta original.
- 5.- Se multiplicará la cantidad de cada ingrediente de la receta original por el factor.

MENÚ ESTANDARIZADO

Sopa: Arroz con chícharos

Plato fuerte: Asado

Postre: Niño envuelto de manzana

Agua de: Naranja.

ESTANDARIZACION DE RECETAS

ARROZ CON CHICHAROS					
1 PAX					
Factor= 1					
INGREDIENTES	CANTIDAD ORIGINAL	CONVERSION A KG.	KG. ESTDR.	PRECIO POR KG.	PRECIO ESTDR.
Arroz crudo	25 grs.	0.025	0.025	7.5	0.187
Agua	250 ml.	0.25	0.25	7	1.75
Aceite	15 ml.	0.015	0.015	6.8	0.102
Sal	,5 grs	0.005	0.005	3	0.015
Perejil	,5 grs.	0.005	0.005	1.5	0.007
Cebolla	20 grs	0.02	0.02	4.5	0.09
Ajo	1 grs.	0.001	0.001	14	0.014
Consomé	5 grs.	0.005	0.005	35	0.175
TOTAL					2.34
Costo de mat.prima por pax					2.34

ASADO					
6 PAX					
FACTOR= 0,16					
INGREDIENTES	CANTIDAD ORIGINAL	CONVERSION A KG.	KG. ESTDR.	PRECIO POR KG.	PRECIO ESTDR.
Pulpa de res	3/4 kg.	0.75	0.12	26.5	3.18
Vino tinto	1/2 t.	0.12	0.0192	25	0.48
Hierbas de olor	50 grs.	0.05	0.008	1	0.008
Aceite	1 C	0.015	0.0024	6.91	0.016
Sal	1/2 C	0.0075	0.0012	3.5	0.004
Pimienta	1/2 c.	0.0025	0.0004	110	0.044
TOTAL					3.732
Costo de mat.prima por pax					0.622

NIÑO ENVUELTO DE MANZANA					
8 PAX					
FACTOR= 0,125					
INGREDIENTES	CANTIDAD ORIGINAL	CONVERSION A KG.	KG. ESTDR.	PRECIO POR KG.	PRECIO ESTDR.
Huevo	6 pzas.	0.375	0.0468	8.5	0.398
Azúcar glass	250 grs.	0.25	0.0312	2.8	0.0873
Harina	65 grs.	0.065	0.0081	5	0.04
Fécula de maíz	3 C	0.045	0.0056	50	0.28
Leche condensada	1 lata	0.397	0.049	8	0.392
Manzana	1 pza.	0.15	0.0187	10	0.187
TOTAL					1.3843
Costo de mat.prima por pax					0.173

AGUA DE NARANJA					
5 PAX					
FACTOR= ,2					
INGREDIENTES	CANTIDAD ORIGINAL	CONVERSION A KG.	KG. ESTDR.	PRECIO POR KG.	PRECIO ESTDR.
Naranja	2 pzas.	0.36	0.072	4.5	0.324
Agua	9 T	2.16	0.432	0.421	0.181
Azúcar	1/2 T.	0.12	0.024	5.5	0.132
TOTAL					0.637
Costo de mat.prima por pax					0.127

SUELDOS Y SALARIOS

Salario Mínimo: \$26,05

Personal	No. Salarios	Salario Semanal	Salario Diario	Salario por hora	Salario por minuto
Gerente	22	573.1	81.87	10.23	0.17
Sup.cocina	12	312.6	44.65	5.58	0.09
Cocinera	10	260.5	37.21	4.65	0.07
Auxiliar	8	208.4	29.77	3.72	0.06
Garrotero	5	130.25	18.6	2.32	0.03
Jefe de com	20	521	74.42	9.3	0.15
Cajero	10	260.5	37.21	4.65	0.07
TOTAL					0.64

ASADO

6 PAX

Tiempo de elaboración: 10 min.

FACTOR= 0,16

INGREDIENTE	CANTIDAD ORIGINAL	CONVERSION A KG.	KG. ESTDR.	PRECIO POR KG.	PRECIO ESTDR.
Pulpa de res	3/4 kg.	0.75	0.12	26.5	3.18
Vino tinto	1/2 t.	0.12	0.0192	25	0.48
Hierbas de o	50 grs.	0.05	0.008	1	0.008
Aceite	1 C	0.015	0.0024	6.91	0.016
Sal	1/2 C	0.0075	0.0012	3.5	0.004
Pimienta	1/2 c.	0.0025	0.0004	110	0.044

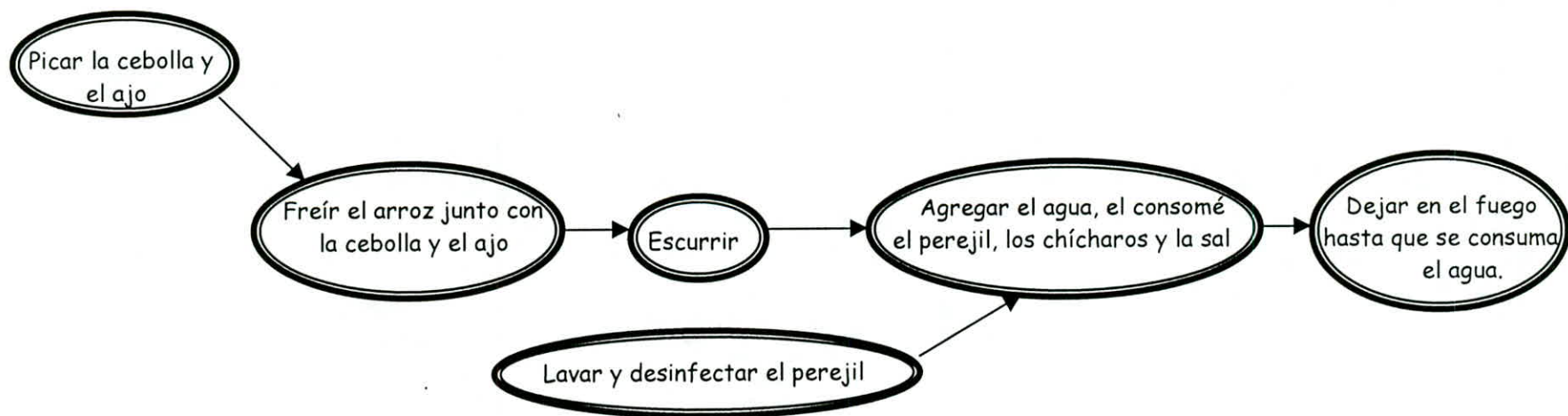
Materia Prima	0.622
Gtos. Fijos 10%	0.062
Gtos. Individuales 5%	0.031
Utilidad 30%	0.186
Sueldos y salarios	6.4
Precio de venta	7.301

9.1.11 DIAGRAMAS DE FLUJO

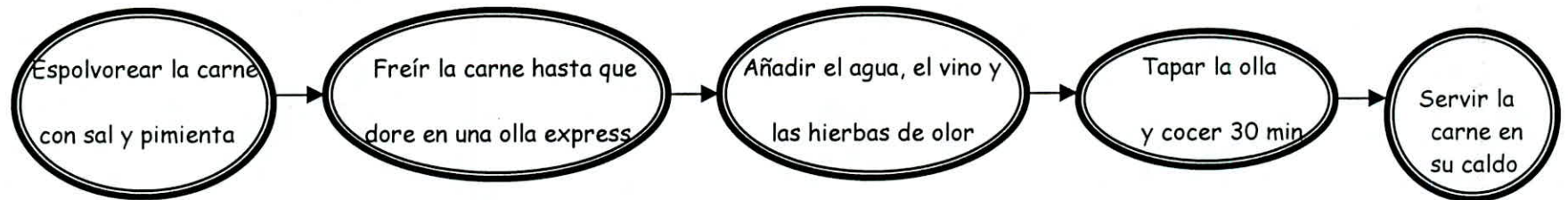
9.1.11 DIAGRAMA DE FLUJO

Consiste en mostrar mediante esquemas que tienen un orden lógico los pasos necesarios que se tienen que llevar a cabo para elaborar una receta. La utilidad de este diagrama es darse cuenta de las personas que hacen falta para elaborar una receta y justificar el equipo necesario.

ARROZ CON CHÍCHAROS



ASADO



AGUA DE NARANJA



9.1.12 JUSTIFICACION DE EQUIPO DE RECETAS ESTANDARIZADAS.

Lo que presentamos a continuación es un ejemplo de cómo se justifica un equipo en base a las recetas estandarizadas.

OLLA GRANDE
- Arroz con chícharos
- Asado
ESTUFA
- Arroz con chícharos
- Asado
- Niño envuelto de manzana
HORNO
- Niño envuelto de manzana
TABLA DE PICAR
- Arroz con chícharos
- Niño envuelto de manzana
- Agua de naranja
CUCHARAS
- Arroz con chícharos
- Asado
- Niño envuelto de manzana
- Agua de naranja
TAZA MEDIDORA
- Arroz con chícharos
- Asado

- Niño envuelto de manzana
- Agua de naranja
BATIDORA
- Niño envuelto de manzana
OLLA EXPRESS
- Asado
COLADERA
- Arroz con chícharos
- Niño envuelto de manzana
CHAROLAS
- Niño envuelto de manzana
ESPATULAS
- Niño envuelto de manzana
OLLA CHICA
- Niño envuelto de manzana
CUCHILLO
- Arroz con chícharos
- Asado
- Niño envuelto de manzana
- Agua de naranja
JARRA GRANDE
- Agua de naranja
EXPRIMIDOR
- Agua de naranja

9.1.13 CARTA DE PLATILLOS.

MENU DEL DIA

ARROZ CON CHICHAROS

ASADO DE RES

NIÑO ENVUELTO DE MANZANA

AGUA DE NARANJA

BUEN PROVECHO!!!!!!!

CAFETEC



TEND-CARD

MENU



El diseño anterior del tend-card lo proponemos como complemento a la carta que solo contendrá el menú del día y dentro del tend-card se colocarán los demás platillos que se ofrecen en la Cafetería.

COMPRAS Y ALMACEN.

9.1.14 DETECCION DE NECESIDADES.

La cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla no cuenta con un departamento de compras; éstas son realizadas por las personas encargadas en turno. Algunas de ellas han adquirido experiencia para comprar a través del tiempo, pero hay otras que no la tienen. Además por no haber una persona asignada exclusivamente a esa área, no buscan otros proveedores que les puedan dar mejores precios, mejor calidad y mejores servicios.

Por lo tanto, se propone asignar a una persona que se dedique especialmente a este departamento; ya que gran parte de las ganancias de toda empresa, es el resultado de una "buena compra".

9.1.15 POLÍTICAS DE COMPRAS

- ❖ Las compras deben estar basadas en estandarizaciones de peso y tamaño.
- ❖ A la hora de escoger a nuestros proveedores, se preferirán siempre a los de prestigio reconocido, con equipo y capacidad adecuados de entrega.
- ❖ Una vez elegidos a los proveedores se les exigirá: garantías de buen precio, contratos mensuales, semanales o anuales, créditos no menores de treinta días y entrega de cada pedido en el día indicado.
- ❖ Los días de pago a proveedores serán los lunes de 13:00 a 17:00 hrs.
- ❖ Al recibir la mercancía debe compararse con los siguientes parámetros:

CARACTERÍSTICAS GENERALES PARA INSPECCIONAR EN LOS ALIMENTOS:

Al inspeccionar los alimentos se debe observar su olor, color, textura, temperatura y estado de su empaque.

HÍGADO

CARACTERÍSTICA	ACEPTE	RECHACE
Color	Café rojizo	Verdoso, amarillento
Olor	Característico	Mal olor
Textura	Suave	Fétida, superficie sanguinolienta con puntos blancos que se deshagan al tacto
Temperatura	Menos de 4°C	Sin refrigerar y a más de 4°C

CARNE

CARACTERÍSTICA	ACEPTE	RECHACE
Color	Res: rojo brillante Cordero: rojo Puerco: rosa pálido Grasa: blanca	Verdoso o café oscuro, descolorida y grasa amarilla
Olor	Ligero característico	Mal olor
Textura	Firme, elástica y ligeramente húmeda	Superficie viscosa o con lama

Temperatura	Refrigerada a 4°C ó menos Congelada a -18°C ó menos	Sin refrigerar y a más de 4°C. A más de -18°C y con signos de descongelamiento
--------------------	--	--

HUEVO

CARACTERÍSTICA	ACEPTE	RECHACE
Clara y yema	La yema no se rompe fácilmente, la clara se adhiere a la yema perfectamente, y la clara tiene 2 capas distintas. Huevo deshidratado pasteurizado	La yema está aplastada y la clara aguada. Huevo deshidratado sin pasteurizar.
Cascarón	Integro, limpio, sin presencia de excremento	Quebrado y manchado, con excremento o heces.

LECHE

CARACTERÍSTICA	ACEPTE	RECHACE
Pasteurización	Pasteurizada. Con fecha de caducidad sin cumplirse.	Sin pasteurizar. Sin fecha de caducidad o ya vencida.

Temperatura	A 4°C ó menos	A más de 4°C
Entrega	En recipientes o envases originales y en buen estado	Con recipientes o envases en mal estado o a granel.

QUESOS

CARACTERÍSTICA	ACEPTE	RECHACE
Olor	Característico	Con olores extraños
Temperatura	A 4°C ó menos	A más de 4°C
Apariencia	Bordes limpios y enteros	Con presencia de partículas extrañas
Procedencia	En la envoltura específica que está hecho con leche pasteurizada.	No es de leche pasteurizada o en la envoltura no específica que sea de leche pasteurizada.

AVES

CARACTERÍSTICA	ACEPTE	RECHACE
Color	Blanco característico, sin decoloración o ligeramente rosado	Carne grisácea, verdosa o amoratada.
Textura	Firme, húmedo	Pegajosa bajo las alas y carne blanda

Entrega	Limpio y en paquetes íntegros.	Paquetes con rasgaduras
Temperatura	Refrigerada a 4°C ó menos	Sin refrigerar y a más de 4°C.

PESCADOS

CARACTERÍSTICA	ACEPTE	RECHACE
Apariencia	Agallas rojo brillante y húmedas, ojos saltones, brillantes, húmedos y cristalinos	Agallas grises o verdosas, ojos secos y hundidos
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
Olor	Sin presencia de olor fuerte	Agrio o amoniacal
Temperatura	Fresco de 0°C a 4°C ó máximo Congelado a -18°C ó menos	Sin refrigerar y a más de 4°C. A más de -18°C o con signos de descongelación

Entrega	Empaque limpio e integro	Presencia de signos de descongelamiento, como grandes trozos de hielo pegados al empaque o agua suelta.
---------	--------------------------	---

MANTEQUILLA

CARACTERÍSTICA	ACEPTE	RECHACE
Sabor	Dulce	Rancio
Temperatura	A 4°C ó menos	A más de 4°C
Apariencia	Sin partículas extrañas	Con partículas extrañas o mohos
Procedencia	En la envoltura específica que está hecha con leche pasteurizada.	No es de leche pasteurizada o en la envoltura no específica que sea de leche pasteurizada.

ABARROTES

CARACTERÍSTICA	ACEPTE	RECHACE
Secos	Empaque en buen estado, limpio e integro. Sin señales de insectos, huevecillos o materia extraña	Empaque perforado, roto o con presencia de moho. Restos de insectos o huevecillos

Enlatados	Latas en buen estado, sin abolladuras u oxidación. De un fabricante confiable	Latas abolladas, oxidadas o enmohecidas, con derrames o escurrimientos, hinchadas o picadas. Conservas caseras.
------------------	---	---

HIELO

CARACTERÍSTICA	ACEPTE	RECHACE
Procedencia	Que esté empacado, así como elaborado con agua potable y que lleve un manejo higiénico	Hielo en barra, que presente suciedad en la envoltura, o que no indique si es de agua potable.

9.1.16 REGLAS PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- Ninguna persona ajena al Departamento de Compras tendrá autorización para realizar adquisiciones de cualquier tipo que necesite la cafetería.
- El encargado de realizar las compras deberá limitarse a comprar productos autorizados y a los proveedores convenidos.
- Cualquier compra y pago de mercancías no autorizadas, será responsabilidad exclusiva de quién la efectúe.
- Ningún empleado de la cafetería está autorizado a facilitar algún tipo de informe sobre compras a personas ajenas a la cafetería.

9.1.17 PASOS QUE COMPENDEN EL SISTEMA DE COMPRAS

Proponemos que en la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla se realicen las compras siguiendo los pasos que se presentan a continuación:

- 1) Determinación de la existencia de una necesidad (esto lo hace el departamento usuario):
 - *¿Qué se necesita?
 - *¿Cuánto se necesita?
 - *¿Cuándo se necesita?
- 2) Precisar el tipo de artículo que se necesita, así como la cantidad que se debe pedir.
- 3) Selección de posibles fuentes de abastecimiento.
- 4) Análisis de las alternativas y colocación del pedido.
- 5) Seguimiento de la orden
- 6) Recepción e inspección de los artículos a su llegada.
- 7) Revisión de la factura y pago al proveedor.
- 8) Llevar registros apropiados.

9.1.18 ROTACION DE MATERIA PRIMA.

Tendrá como finalidad evitar que algunos productos se rezaguen en su salida del almacén, pudiendo llegar a perder sabor, color y consistencia. Por ello se propone almacenar las mercancías que vayan llegando detrás de las que ya había en existencia. Siempre se anotará en cada empaque la fecha de recibido y almacenar cada producto con su misma clase (para evitar que se contaminen o tomen olor y sabor de aquellos con los que estuvieron en contacto).

9.1.19 FUENTES DE ABASTECIMIENTO

A continuación se enlistarán un número considerable de opciones que tendrá la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla para realizar sus compras.

Todos ellos cumplen con la calidad y precios bajos que todo establecimiento requiere, además que son responsables en todo lo que a ellos corresponde, como es:

- Cumplir día y hora establecidos para la entrega de mercancías.
- Cumplir calidad y precios bajos.
- Cumplir con el volumen y cantidad de entregas.
- Cuentan con descuentos.
- Mantener siempre en existencias todo y cada uno de los productos que se comprometió a entregarnos.
- Especificar claramente en sus formas: nombre comercial, teléfonos, persona responsable, condiciones de pago, descuentos y días que surten.

Por lo tanto, la cafetería cumplirá también con las condiciones de pago oportuna y fielmente, respetará al pie de la letra los contratos y cubrirá las cuotas de compra establecidas

9.1.20 PROVEEDORES

VERDURAS, FRUTAS, LEGUMBRES Y CHILES SECOS

- ✓ Nombre: Central de Abastos

Dirección: Diagonal Defensores de la República

Teléfono: 42-39-90

CREMERIAS

- ✓ Nombre: Frigo Chantilly

Dirección: 9 Sur 4506 Letra B

Teléfono: 37-02-93

- ✓ Nombre: Cremería y Salchichonería de Ote-Sur S.A. de C.V.

Dirección: 11 Sur 10575 Local C

Teléfono: 28-97-33

ABARROTES

- ✓ Nombre: SAMS

Dirección: Circuito Interior No. 1920 Col. Ex Hacienda de la Noria.

Puebla, Pue.

- ✓ Nombre: Central Abarrotera de Puebla

Dirección: Nave A, Bodega 8, Central de Abastos

Teléfono: 88-61-80

VINOS Y LICORES

- ✓ Nombre: Solera Poblana S. A. de C.V.
Dirección: Blvd. Atlixco No. 2905-A, Puebla, Pue.
Teléfono: 30-49-47
- ✓ Nombre: Prissa. Vinos y licores
Dirección: 16 Pte. 316
Teléfono: 46-25-62

CARNICERIAS

- ✓ Nombre: RYC
Dirección: Prol. 27 Nte. 10262. Central de Abastos
Teléfono: 88-06-38
- ✓ Nombre: La princesa del dollar
Dirección: Río Usumacinta 5537, esq. Av. Sn. Francisco
Teléfono: 33-14-06

CRISTALERIAS

- ✓ Nombre: Abastecedora de Restaurantes
Dirección: Blvd. Norte No. 3804, Puebla, Pue.
Teléfono: 49-10-64
- ✓ Nombre: Veana Cristalería y Cerámica S.A. de C.V.
Dirección: Calle 17 Pte. esq. Calle 47 Sur
Teléfono: 48-15-98

PESCADERIAS

- ✓ Nombre: Gándara
Dirección: 14 Sur No. 3112 (Mirador), Puebla, Pue.
3 Norte No. 1603 (Centro), Puebla, Pue.
Teléfono: 37-02-30

- ✓ Nombre: Pescados y mariscos "La Almeja"

Dirección: 16 Pte.301

Teléfono: 32-46-69

POLLERIAS

- ✓ Nombre: Avícola San Gerardo

Dirección: 23 Pte. 1704

Teléfono: 40-88-13

- ✓ Nombre: El gallo giro S.A. de C.V.

Dirección. 16 Pte. 302

Teléfono: 32-53-40

PAPELERIAS

- ✓ Nombre: Ahorro Escolar

Dirección: 14 Pte No.117-D Centro.

Teléfono: 32-56-67

Fax: 46-27-19

- ✓ Nombre: Ahorro Escolar

Dirección: 8 Ote. No. 11 Centro.

Teléfono:32-19-76

GAS

- ✓ Nombre: Gas de Oriente

Dirección: Km. 128.4 Carretera México-Orizaba Puebla, Pue.

Teléfono: 22-20-99

- ✓ Nombre: Vel A Gas de Puebla S.A. de C.V.

Dirección: 3 Pte. 136

Teléfono: 41-17-87

AGUA

- ✓ Nombre: Junghanns

Dirección: 11Pte. 1503-A

Teléfono: 46-17-17

PRODUCTOS DE LIMPIEZA

- ✓ Nombre: TONY Productos de Limpieza

Dirección: Calle 54 Poniente No.2114, Puebla, Pue.

Teléfono: 20-24-54

- ✓ Nombre: Sany-Lyn

Dirección: Av. Cue Merlo NO.1010 Sn Baltazar, Puebla, Pue.

Teléfono: 45-27-68

FUMIGACION

- ✓ Nombre: Fumylim de Puebla

Teléfono: 28-67-12

- ✓ Nombre: Plaguicontrol

Teléfono: 32-56-71

9.1.21 NOMBRE Y LOGOTIPO DE LA CAFETERIA.

El nombre y logotipo que proponemos para la Cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla es el siguiente:

CAFETEC



Queremos proyectar con el logotipo una imagen moderna de las nuevas instalaciones de la Cafetería . La Taza sonriendo nos refleja que es un lugar agradable en donde puedes disfrutar de alimentos bien preparados y que el personal que trabaja aquí, está para servirte ... queremos que nuestros clientes sepan que aquí pueden pasar unos momentos de sano esparcimiento sin tener que salir a buscar a otra parte el mejor ambiente y los mejores platillos. El nombre es una manera de identificar la Cafetería Tecnológico "CAFETEC" . Es corto y de fácil memorización .

Los colores utilizados son llamativos y la imagen sport ya que es un lugar de jóvenes y para jóvenes en donde queremos que te sientas TU !!!

La mano levantada nos indica una manera de atraer la atención de nuestros posibles clientes , invitándolos a conocernos , la cara sonriendo nos proyecta Sensación de ambiente cordial y agradable.

9.1.22 ESLOGAN

CAFETEC

POR QUE LO MÁS IMPORTANTE ERES TU....

ESTAMOS LISTOS !!!!!

VEN Y CONOCENOS.....

TE ATREVERIAS A PROBAR?....

NUEVO CONCEPTO..... Y NUEVO SABOR !!!!!

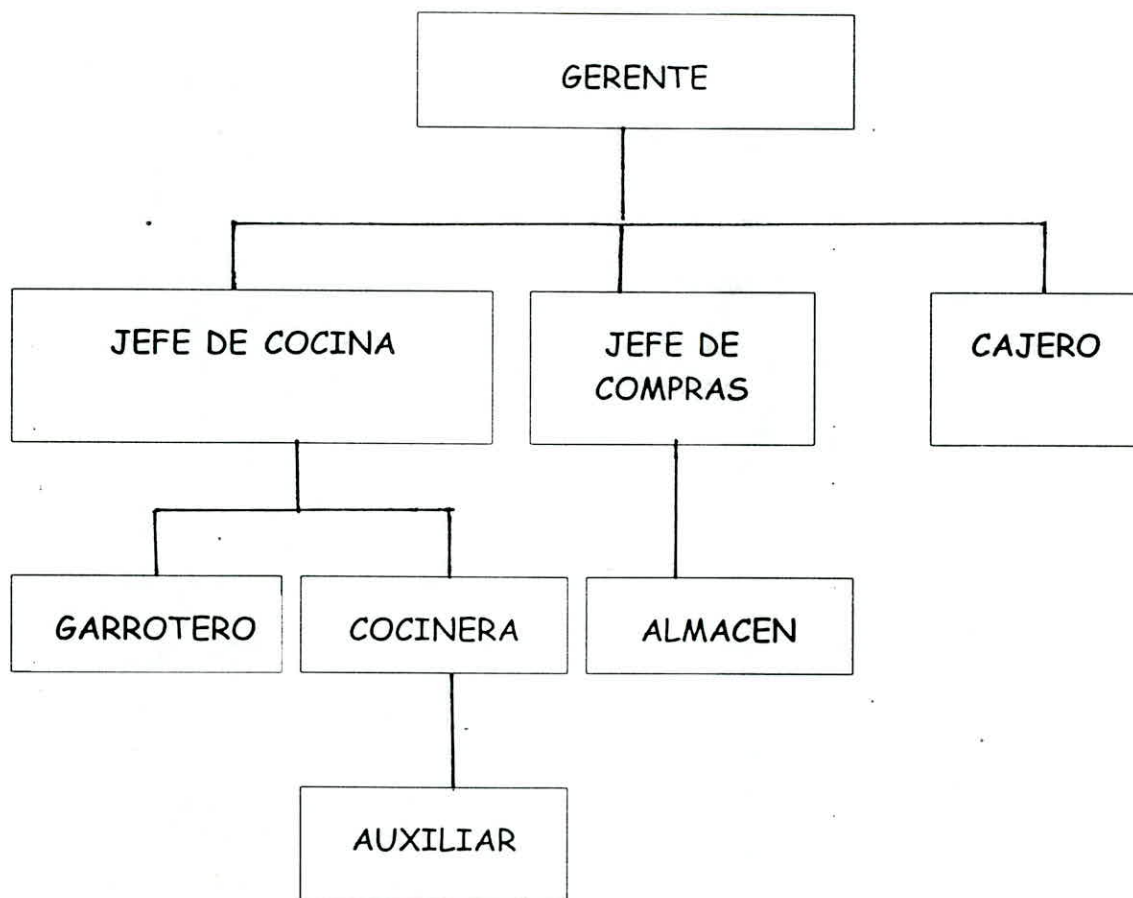
EXPLICACION:

Texto corto y sencillo que trata de captar la atención de todos
invitando a conocer el nuevo concepto.

9.2 ORGANIZACIÓN.

9.2.1 ORGANIGRAMA GENERAL

Se entiende por organigrama a la gráfica que muestra los títulos de los puestos de una organización y los conecta por medio de líneas que indican responsabilidad y subordinación.



9.2.2 DESCRIPCION DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO Gerencia General.

CLAVE 001

CATEGORIA Ejecutiva

HORARIO No tiene horario establecido

UBICACIÓN Gerencia

JEFE INMEDIATO No tiene

SUBORDINADOS DIRECTOS Supervisor de cocina, jefe de compras y cajero.

DESCRIPCION GENERICA

Supervisar todas las actividades administrativas y operativas dentro de la cafetería.

DESCRIPCION ESPECIFICA

- Supervisar el trabajo de los empleados a su cargo.
- Fijar los precios de venta de alimentos y bebidas.
- Elaborar el presupuesto anual de ingresos y gastos del área de alimentos y bebidas.
- Vigilar que los sistemas de trabajo se lleven a cabo según las normas y procedimientos establecidos.
- Supervisar que se lleven a cabo las normas de sanidad en la preparación de alimentos y bebidas.
- Revisar periódicamente los materiales y equipo que se emplean en su departamento.
- Seleccionar y evaluar periódicamente a los empleados que dependen directamente de él.
- Promover las buenas relaciones entre sus empleados.

- Establecer juntas con los empleados de los distintos departamentos para evaluar el trabajo realizado y establecer programas para mejorar el departamento.

ESPECIFICACION DEL PUESTO

Mente administrativa, organización, concepto de calidad, destreza numérica (contable), don de mando, sensibilidad, tacto para decir las cosas, creatividad, agudeza y mente ágil, facilidad para detectar problemas y solucionarlos, tono humano.

PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad: Licenciatura en Administración de Instituciones o equivalente

Experiencia: 1 año

Edad: 24-30 años

Actitudes y aptitudes: Amabilidad, cortesía, espíritu de servicio, conocimiento de alimentos y bebidas, excelente presentación, organización, discreción, honestidad y don de mando, capacidad de resolución de problemas, manejo de personal, toma de decisiones.

Responsabilidad: Buen manejo de la cafetería, control de los departamentos.

NOMBRE DEL PUESTO Jefatura de cocina.

CLAVE 002

CATEGORIA Operativa y administrativa

HORARIO 10:00a.m - 18:00p.m

UBICACIÓN Departamento de producción.

JEFE INMEDIATO Gerente

SUBORDINADOS DIRECTOS Cocinera y garrotero.

DESCRIPCION GENERICA

Responsable ante el gerente del servicio a la mesa dentro de la cafetería.

DESCRIPCION ESPECIFICA

- Asignar tareas a sus empleados.
- Elaborar reportes de asistencia.
- Supervisar puntualidad, aseo y disciplina de sus empleados.
- Evaluar constantemente a su personal.
- Supervisar el uso de los materiales y equipo de la cafetería.
- Supervisar la calidad del servicio según las normas y procedimientos establecidos.
- Establecer formas impresas par revisión de equipo antes de abrir la cafetería.
- Conocer y aplicar los diferentes tipos de servicio.
- Participar en la elaboración de menús.
- Revisar los resultados de la operación de su departamento.
- Colaborar con el gerente en la elaboración de presupuestos y gastos de la cafetería.
- Solicitar servicios de mantenimiento.
- Solicitar a compras los objetos que necesita en su departamento.
- Colaborar con el gerente en los programas de alimentos.
- Solicitar a personal eventual para eventos especiales.
- En eventos especiales realizar funciones de capitán de meseros.
- Supervisar el trabajo de su personal
- Mantener disciplina y aseo dentro de la cocina.
- Asignar tareas a su personal.
- Mantener buenas relaciones de trabajo entre su personal.
- Levantar inventario de los artículos de consumo inmediato.
- Elaborar la requisición de compras.

- Supervisar la calidad de la materia prima que llegue a la cocina.
- Inspeccionar porciones, guarniciones, limpieza y decoración de platillos.
- Supervisar la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad.
- Escuchar comentarios y sugerencias del personal a su cargo.
- Elaborar horarios de trabajo.

ESPECIFICACION DEL PUESTO

Organización, noción de calidad, capacidad de detectar lo que hace falta y solucionarlo, tono humano, buen manejo de su personal, conocimiento de las técnicas culinarias y arte culinario, idea de planeación de menús.

PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad: Tener un grado técnico o profesional en el ramo.

Experiencia: 2 años mínimo.

Edad: 30-50 años

Actitudes y aptitudes: Conocimiento de alimentos y bebidas, responsabilidad, buena presentación, actitud de servicio, don de mando.

Responsabilidad: El adecuado manejo y buena coordinación del área de cocina.

NOMBRE DEL PUESTO Cocina

CLAVE 003

CATEGORIA Operativa.

HORARIO 9:00a.m - 17:00p.m

UBICACIÓN Departamento de producción.

JEFE INMEDIATO Jefe de cocina.

SUBORDINADOS DIRECTOS Auxiliar.

DESCRIPCION GENERICA

Responsable ante el gerente del adecuado funcionamiento de la cocina, de la preparación de alimentos dentro de las normas de calidad y del buen servicio.

DESCRIPCION ESPECIFICA

- Dirigir las actividades que se lleven a cabo en la cocina.
- Dirigir, supervisar y controlar la producción de platillos, limpieza y mantenimiento del equipo y control de materia prima.
- Requisar materia prima al almacén.
- Mantener informado al supervisor de cocina sobre el funcionamiento de ésta.
- Analizar con el supervisor de cocina los resultados de la operación.
- Ayudar al supervisor de cocina en la elaboración de la requisición de compras.
- Realizar todas las comidas
- Informar entradas y salidas de materia prima a su superior.

ESPECIFICACION DEL PUESTO

Conocimientos acerca de las técnicas culinarias y arte culinario, don de mando, tono humano, conocimiento de las medidas de higiene para el área de alimentos, destreza manual, humildad, creatividad.

PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad: Estudios mínimos de secundaria.

Experiencia: 1 año.

Edad: 18-40 años

Actitudes y aptitudes: Iniciativa, rapidez, honradez, actitud de servicio, don de mando.

Responsabilidad: Tiene a su cargo que la elaboración de los alimentos se lleve a cabo con higiene y aprovechamiento máximo de los recursos.

NOMBRE DEL PUESTO Garrotero

CLAVE 004

CATEGORIA Operativa.

HORARIO Habrá dos turnos- 7:30a.m - 14:00p.m y 13:30p.m - 20:00p.m.

UBICACIÓN Departamento de producción.

JEFE INMEDIATO Supervisor de cocina

SUBORDINADOS DIRECTOS No tiene

DESCRIPCION GENERICA

Realizar todas las tareas de aseo en cocina y cafetería

DESCRIPCION ESPECIFICA

- Limpiar el área de cocina y cafetería.
- Aplicar los productos para la limpieza.
- Acomodar loza y cristalería por tamaños.
- Repartir loza y cristalería limpia por la cocina.
- Limpiar el plqué.
- Lavar ollas, cacerolas, entre otros.
- Limpiar el área de recepción de alimentos.
- Acomodar envases vacíos.
- Atender peticiones de cocina y cafetería para proporcionar equipo necesario.
- Limpiar piso, muebles, azulejos y fregaderos.
- Acomodar canastillas, limpiones y escobas.
- Lavar filtros, parrillas, muebles de acero y repisas.

- Limpiar cochambre en hornos, parrillas, campanas y refrigeradores.
- Responsable de que la entrada de la cafetería esté completamente limpia.
- Ayudar a cargar las cajas de materia prima a su llegada a la cocina.

ESPECIFICACION DEL PUESTO

Fuerza física, buen trato, sentido de lo bien hecho a la primera, idea de mantenimiento preventivo, conocimiento de productos de limpieza, conocimiento de tratamiento de manchas.

PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad: Estudios mínimos de secundaria.

Experiencia: Sin experiencia necesaria.

Edad: 18-20 años

Actitudes y aptitudes: Rapidez, honradez, actitud de servicio, orden y limpieza, responsabilidad.

Responsabilidad: Mantener en completo orden y limpieza las distintas áreas de la cafetería.

NOMBRE DEL PUESTO Auxiliar de cocina

CLAVE 005

CATEGORIA Operativa.

HORARIO 7:00a.m - 15:00p.m

UBICACIÓN Departamento de producción.

JEFE INMEDIATO Cocinera.

SUBORDINADOS DIRECTOS No tiene

DESCRIPCION GENERICA

Ayudar a la pre-preparación de alimentos, y elaboración de los mismos, lavar loza y ayudar al garrotero en lo necesario.

DESCRIPCION ESPECIFICA

- Encender estufas y hornos.
- Preparar guarniciones.
- Preparar salsas.
- Elaborar botanas calientes.
- Calentar diariamente las salsas y alimentos y los coloca en su lugar.
- Preparar los alimentos que la cocinera le indique.
- Mantener siempre limpio el lugar y los utensilios.
- Sustituir temporalmente a la cocinera cuando se ausente.

• ESPECIFICACION DEL PUESTO

Disposición a ayudar, capacidad de entendimiento rápido, concepto de las cosas bien hechas a la primera, disposición a recibir órdenes, tono humano, creatividad, puntualidad, limpieza, conocimiento de medidas de higiene, conocimientos de productos de limpieza comerciales, facilidad para realizar tareas de limpieza, destreza con las manos.

PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad: Estudios mínimos de secundaria.

Experiencia: 1 año

Edad: 18-40 años

Actitudes y aptitudes: Iniciativa, rapidez, honradez, actitud de servicio,

Responsabilidad: Auxiliar a la cocinera en la elaboración de los platillos.

NOMBRE DEL PUESTO Caja.

CLAVE 006

CATEGORIA Operativa.

HORARIO Se tendrán dos turnos- 7:30a.m - 14:00p.m y 13:30p.m - 20:00p.m

UBICACIÓN Caja

JEFE INMEDIATO Gerente

SUBORDINADOS DIRECTOS No tiene

DESCRIPCION GENERICA

Cobrar los alimentos y bebidas que se consuman en la cafetería.

DESCRIPCION ESPECIFICA

- Conocer el manejo de la máquina registradora.
- Poner la fecha correcta en ella.
- Recibir o entregar los pendientes según el caso.
- Supervisar que los materiales y papelería se encuentren completos.
- Recibir el fondo fijo de caja.
- Registrar en la caja los precios de consumo.
- Supervisar que no se sirvan alimentos y bebidas sin el ticket de pago.
- Al terminar el turno realizar el corte de caja.
- Enviar el corte de caja al gerente.
- Enviar el sobre de concentración de efectivo al gerente general indicando la venta en efectivo.
- El cajero del turno matutino entrega la llave de la caja registradora al del turno vespertino, éste a su vez al terminar su turno, debe entregarla al gerente general.
- Responsable de la venta de dulces y cigarros.

ESPECIFICACION DEL PUESTO

Conocimiento de estrategias de venta de mostrador, trato agradable al comprador, tacto, buen humor, facilidad para las cuentas, organización, agilidad en el servicio, amabilidad, buena memoria, y sentido de orientación para ubicar los productos fácilmente.

PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad: Estudios mínimos de preparatoria.

Experiencia: 1 año trabajando en caja

Edad: 18-25 años

Actitudes y aptitudes: Rapidez, honradez, actitud de servicio, amabilidad y cortesía, apariencia agradable, habilidad numérica, puntualidad, discreción, responsabilidad, organización.

Responsabilidad: Tiene a su cargo el adecuado manejo del cobro de los alimentos ofrecidos en la cafetería.

NOMBRE DEL PUESTO Jefatura de Compras

CLAVE 007

CATEGORIA Administrativa.

HORARIO No tiene un horario establecido.

UBICACIÓN Departamento de compras.

JEFE INMEDIATO Gerente

SUBORDINADOS DIRECTOS Almacenista.

DESCRIPCION GENERICA

Realizar las compras necesarias para la cafetería.

DESCRIPCION ESPECIFICA

- Comprar mercancía para la cafetería dentro de la ciudad.

- Conocer las especificaciones estándares de compras.
- Conocer y aplicar las políticas de compra.
- Aplicar los sistemas de compra establecidos en la cafetería.
- Evaluar la validez de las facturas de los proveedores.
- Conocer y aplicar métodos para evaluar la mercancía.
- Conocer las variaciones en los precios.
- Hacer pagos en efectivo y en ocasiones hacer contrarrecibos.
- Entregar mercancía al almacén.
- Entregar hojas de pedido a los proveedores.

ESPECIFICACION DEL PUESTO

Honestidad, buen carácter, amabilidad, facilidad para el manejo de dinero, sentido de orden, buena memoria para recordar productos y precios, sentido de responsabilidad, visión para contactar proveedores.

PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad: Licenciatura en administración de Instituciones o carrera afín.

Experiencia: 2 años mínimo.

Edad: 25-30 años

Actitudes y aptitudes: Honradez, actitud de servicio, facilidad de palabra, buena presentación, buena memoria, organización, sentido de orden, discreción.

Responsabilidad: Conseguir toda la materia prima necesaria para el adecuado funcionamiento de la cafetería.

NOMBRE DEL PUESTO Almacén.

CLAVE 008

CATEGORIA Operativa.

HORARIO 7:00a.m - 15:00p.m

UBICACIÓN Departamento de almacén.

JEFE INMEDIATO Jefe de compras

SUBORDINADOS DIRECTOS No tiene.

DESCRIPCION GENERICA

Custodia y resguardo de toda la mercancía depositada en el almacén.

DESCRIPCION ESPECIFICA

- Recibir mercancía de proveedores.
- Evaluar calidad, cantidad y precio de la mercancía a su llegada.
- Rechazar mercancía en mal estado o de precio no solicitado.
- Almacenar la mercancía en forma adecuada.
- Establecer la rotación de la mercancía almacenada.
- Controlar una caja chica para las compras menores.
- Evaluar la legalidad de las notas de venta.
- Recibir y surtir requisiciones.
- Costear requisiciones.
- Elaborar informes de entradas y salidas del almacén.
- Levantar inventarios periódicos de mercancía en unidades y valores.
- Establecer máximos y mínimos de mercancía de común acuerdo con el jefe de compras.
- Asesorar al jefe de compras en las solicitudes de compra.

ESPECIFICACION DEL PUESTO

Honradez, buena memoria, conocimientos de control de inventarios, buen carácter, amabilidad, sentido de orden, buen manejo del tiempo, honestidad.

PERFIL DEL PUESTO

Escolaridad: Preparatoria o licenciatura.

Experiencia: 1 año mínimo.

Edad: 21-30 años

Actitudes y aptitudes: Buena condición física, actitud de servicio, buen fisonomista, honradez, discreción, sentido de orden y limpieza, buena memoria.

Responsabilidad: Custodia y resguardo de la materia prima a su cargo, encargado de la adecuada recepción, almacenamiento y rotación de la materia prima..

9.2.3. PROGRAMACIÓN DE JUNTAS MENSUALES

Dentro de la organización, proponemos que se programen juntas mensuales con los dueños de la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla. Esto con el fin de que dichas personas se encuentren perfectamente informadas de todos los movimientos realizados en la cafetería, y así poder impulsar a los empleados a trabajar dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable en busca de mejoras y solución de problemas que puedan poner en peligro la imagen de la organización.

Para darle la importancia que se merece a cada una de las juntas que realicen los dueños, será necesario que se formulen una serie de reglas que deberán ser cumplidas tal y como se marca a continuación.

1. Se estipulará un día y una hora específica para cada departamento en la que todos los dueños deberán estar de acuerdo.
2. Una vez que se haya señalado el día y la hora, los dueños se comprometerán a asistir puntualmente a cada una de las juntas.
3. La periodicidad de dichas juntas será mensualmente, a menos que se requiera tratar un problema de tipo urgente.

4. La mejor solución se tomará mediante el voto de todos los dueños
5. En todas las juntas se llevarán unas minutas, por lo que se asignará una persona encargada de entregar y recogerlas al término de cada una de ellas:
 - ♦ La fecha en que se realiza la junta.
 - ♦ Temas a tratar.
 - ♦ Identificación de problemas.
 - ♦ Posibles soluciones.

Esto se hará con el objeto de que se cumpla todo lo que se proponga como solución a dichos problemas. En la siguiente junta se discutirá sobre los objetivos que se alcanzaron y nuevamente se lanzarán propuestas para los que no tuvieron solución.

CAFETERÍA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PUEBLA

MINUTA DE JUNTAS

FECHA:

NOMBRE(S) DE CADA UNO DE LOS ASISTENTES:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

OBJETIVOS DE LA JUNTA:

a)

b)

TEMAS A TRATAR:

1. _____

2.

3.

POSIBLES SOLUCIONES:

a) _____

b)

c)

d)

FIRMAS DE ACEPTACIÓN:

9.2.4 DECORACION Y PLANOS PROPUESTOS PARA LA CAFETERIA DEL INSTITUTO TECNOLOGICO DE PUEBLA.

La decoración propuesta será la siguiente:

COLOR: Combinar adecuadamente es conjuntar armoniosamente dos o más colores. En este caso se elegirá una combinación de un color cálido (un naranja suave), que despierte el apetito del comensal. Con unos toques de verde pistache que alegrarán la decoración y darán al comensal una sensación de tranquilidad y comodidad.

CENTRO DE INTERES: El centro de interés en este caso será la carta que se colocará a la entrada de la Cafetería, en base a la cual se prestara el servicio de comida corrida que junto con el Tend-Card representarán el punto clave de la cafetería.

ZONIFICACION: Cada área en el comedor debe estar perfectamente definida, por ejemplo, el área de las mesas del comedor no debe interferir con el área de servicio y preparación de los platillos, ya que entorpece la circulación y el servicio se hace más pesado y lento. Por lo que proponemos unir las dos partes destinadas al comedor en una sola, sin que intervenga en el área de preparación de los alimentos que se encontrará en un área aparte.

CIRCULACION: Las mesas se repartirán uniformemente con el objetivo de tener mayor facilidad para la circulación de los comensales con sus charolas; es decir, la silla abierta para sentarse, acomodarse y poder circular detrás de ella; para mayor comodidad y con esto se logrará una mayor capacidad a la que se tiene actualmente.

Las paredes se pintarán de color naranja suave con verde pistache, se colocarán plantas artificiales con la finalidad de crear un ambiente más agradable a la vista del comensal, consideramos que actualmente la cafetería cuenta con un exceso de luz artificial, por lo que proponemos quitar algunas lámparas con el fin de aprovechar más la iluminación natural que entra a través de las ventanas que rodean al comedor. La ventilación se obtendrá de las rejillas que tienen las ventanas, y el resto de la ventilación se obtendrá de la puerta de acceso y salida del comedor.

FACHADA LATERAL.

- 1 ACCESO SERVICIO Y EMPLEADOS.
- 2 PATIO SERVICIO
- 3 BAÑO HOMBRES Y LOCKERS.
- 4 BAÑO MUJERES " "
- 5 DEPOSITO Y SEPARACION DE DESECHO
- 6 BODEGA.
- 7 MESA USOS MULTIPLES.
- 8 LOSA LIMPIA
- 9 LOSA UTENSILIOS.
- 10 LAVA LOSA
- 11 LAVA COCHAMBRE.
- 12 AREA-PREPARADO FRIO.
- 13 AREA PREPARADO CALIENTE.
- 14 COCINA FRIA.
- 15 COCINA CALIENTE.
- 16 MESA DE SERVICIO
- 17 ALMACEN DIARIO.
- 18 REFRIGERADOR.
- 19 CAMARA FRIGORIFICA
- 20 CAJA Y SERVICIOS
- 21 CONTRA BARRA EXHIBIDORES.
- 22 BARRA.
- BAÑO MARIA.
- MESA FRIA.
- CHAROLAS.
- 23 SALIDA ALIMENTOS.
- 24 ENTRADA MESEROS.
- 25 SEPTICO.
- 26 BAÑO HOMBRES
- 27 BAÑO DAMAS.
- 28 AREA COMENSALES 32 MESAS
128 PERSONAS
- 29 ACCESO PRINCIPAL.

9.3 INTEGRACION.

9.3.1 RECLUTAMIENTO

En la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla se llevará a cabo el reclutamiento por medio del periódico y bolsas de trabajo en las escuelas y universidades.

Ejemplo de un aviso de empleo:

CEFETEC SOLICITA CAJERO CON ALTO DESEMPEÑO Requisitos: • Sexo indistinto • Experiencia • Carta de recomendación • Buena presentación • Espíritu de servicio • Presentarse con solicitud de empleo. • Interesados dirigirse a: Instituto Tecnológico de Puebla. Dirección: Av. Tecnológico No.420. Col. Maravillas Puebla, Pue. Tel: 22-00-54 y 22-00-69 Previa Cita

9.3.2 SELECCION.

Una vez que se cuente con un gran número de candidatos, se inicia el proceso de selección de la persona que se desea contratar. Para la mayoría de las organizaciones, la forma de solicitud es el primer paso en el proceso de selección, ésta es un buen medio para obtener rápidamente antecedentes verificables y por tanto bastantes precisos del candidato a cerca de su educación, antecedentes de trabajo y aptitudes.

SOLICITUD DE EMPLEO

Fecha	Puesto Solicitado	Sueldo mensual deseado	FOTO
DATOS PERSONALES			

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Sexo M__ F__
Domicilio	Colonia Zona Postal	Teléfono	Religión
Lugar de nacimiento	Fecha de nacimiento	Edad	Nacionalidad
Vive con: Sus padres__ Su familia__ Parientes__ Solo__		Estatura	Peso
Personas que dependen de Usted: Hijos__ Cónyuge__ Padres__ Otros__		Estado civil: Soltero__ Casado__ Otro__	

DOCUMENTACION

Nº Registro Fed. de Causantes	Nº de Afiliación al Seguro Social	Nº de Cartilla Servicio Militar	Nº de Pasaporte
Nº de cédula profesional	Clase y Nº de Licencia de Manejo	Nacionalidad (si es extranjero)	Nº S.A.R.

ESTADO DE SALUD Y HABITOS PERSONALES

¿Su salud actual es? Buena__ Regular__ Mala__	¿Padece alguna enfermedad crónica? No__ Si__ (Explique)	¿Está usted embarazada? No__ Si__
¿Practica algún deporte?	¿Pertenece a algún Club Social o Deportivo?	Pasatiempo favorito
¿Cuántas faltas tuvo el último año en su trabajo?	¿Acostumbra a faltar por enfermedad al trabajo? Si__ No__	¿Cuál es su meta en vida?

DATOS FAMILIARES

Nombre	Vive	Finado	Domicilio	Ocupación
Padre				
Madre				
Esposa (o)				

ESCOLARIDAD

Nombre de la escuela	Domicilio	Fechas De A	Años	Título recibido
Primaria				
Secundaria				
Preparatoria (Voc.)				
Profesional				

Comercial u otras

CONOCIMIENTOS GENERALES

Estudios que está efectuando en la actualidad			
Escuela	Horario	Carrera o curso	Grado
Idiomas que domina			
Funciones de oficina que domina			
Máquinas de oficina que sepa manejar			
Máquinas de taller que sepa manejar			
Otros trabajos o funciones que domina			

EMPLEO ACTUAL Y ANTERIORES

Concepto	Empleo actual	Empleo anterior	Empleo anterior	Empleo anterior
Tiempo que presto sus servicios	de a	de a	de a	de a
Empresa o propietario				
Domicilio				
Teléfono				
Puesto desempeñado				
Sueldo: Inicial Final				
Motivo de su separación				
Nombre de su jefe inmediato				
Puesto de su jefe inmediato				
¿Podemos sollicitar informes de Ud?	Si No	Si No	Si No	Si No

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre	Domicilio	Teléfono	Ocupación	Tiempo de conocerlo

DATOS GENERALES Y ECONOMICOS

¿Cómo supo Ud. de este empleo? Anuncio () Otro medio ()	¿Tiene Ud. otros ingresos? Imp. Mens. No () Si () Describalos
¿Tiene parientes trabajando en esta empresa? No() Si () Nómbrelos	¿Su cónyuge trabaja? Percep. Mens. No() Si() Dónde
¿A estado afianzado? No() Si() Nombre de la Cía.	¿Vive en casa propia? Valor aprox. No() Si()
¿A estado afiliado a algún sindicato? No() Si() ¿A cuál?	¿Paga renta? Renta Mens. No() Si()
¿Tiene seguro de vida? No() Si() Nombre de la Cía.	¿Tiene automóvil propio? Marca Mod. No() Si()
¿Puede Ud. viajar? Si() No() Razones	¿Tiene deudas? Importe No() Si() ¿Con quién?
¿Está dispuesto a cambiar su lugar de residencia? Si() No() Razones	¿Cuánto ahorra mensualmente? \$
Fecha en que Ud. puede presentarse a trabajar	¿A cuánto ascienden sus gastos mens.

Al final de cada solicitud se debe anexar la siguiente información:

Comentarios del entrevistador:				
Entrevistado por	Referencias confirmadas por	Aceptado por	Inició el día	Se separó el día
Hago constar que mis respuestas son verdaderas.				
Firma del solicitante				

9.3.3 CONTRATACION.

La contratación se hará por escrito, especificando las condiciones de cómo se van a llevar las relaciones de trabajo entre trabajador y patrón según lo establezca la Ley.

9.3.4 INDUCCION

Una vez que se haya contratado a la persona, se le proporcionará información básica sobre los antecedentes de la empresa (horarios de trabajo, con quien trabajará, entre otros), las instalaciones y demás personal que labora dentro de ella. Se le dará la información necesarios para realizar sus actividades de manera satisfactoria con el fin de involucrarlos e inculcar en el empleado actitudes prevalentes, criterios, valores y patrones de comportamiento que se esperan en la organización y sus departamentos.

PROGRAMA DE INDUCCION

PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO.

PREPARADO PARA: Todos los que ingresan a la Cafetería del Insituto Tecnológico de Puebla.

DURACION DEL CURSO: 2 días.

FECHAS:

DIA 1.

- ☞ Bienvenida y presentación del personal de nuevo ingreso.
- ☞ Bienvenida formal a la cafetería hecha por el administrador general.
- ☞ Presentación de la cafetería.
- ☞ Organigrama de la cafetería.
- ☞ Alimentos y servicios ofrecidos en la cafetería.

DIA 2.

Datos informativos.

- ✿ Arreglo personal.
- ✿ Uniforme.
- ✿ Gafete.
- ✿ Horario del personal.
- ✿ Día y horario de pago.
- ✿ Vacaciones.
- ✿ Días festivos.
- ✿ Ausentismo.
- ✿ Retardos.
- ✿ Llamadas telefónicas.
- ✿ Guía de actitud.
- ✿ Objetos olvidados.
- ✿ Sugerencias.
- ✿ Capacitación.

MANUAL DE INDUCCION

PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO.

DIA 1.

☞ Bienvenida y presentación del personal de nuevo ingreso.

Pedir a cada miembro que se presente diciendo su nombre, procedencia, en qué área de trabajo va a laborar, hobbies, deportes, intereses.

☞ Bienvenida formal a la cafetería hecha por el administrador general.

El administrador general dará un breve discurso de bienvenida a todo el personal de nuevo ingreso.

☞ Presentación de la cafetería.

Se dará una pequeña platica de la historia de la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla.

La cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla se inició en el año de 1990, con el objetivo de satisfacer la necesidad de alimentación. Diseñada con el fin de crear un lugar de esparcimiento fomentando una convivencia sana entre los alumnos.

En la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla, se pretende lograr un ambiente de armonía entre los colaboradores para que las tareas realizadas se vean culminadas con éxito y así poder brindar un buen servicio a los comensales.

☞ Organigrama de la cafetería.

Se dará a conocer a los nuevos colaboradores como esta organizada la cafetería por medio de un organigrama general.

☞ Alimentos y servicios ofrecidos en la cafetería.

Explicación de los diversos alimentos y servicios que se ofrecen en la cafetería.

Los alimentos con los que cuenta la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla se clasifican en:

- * Comida rápida.
- * Comida corrida y
- * Botanas.

Además de la comida ofrecida, se cuenta con máquinas expendedoras de diversos productos (sabritas, marinaela, ricolino), teléfono público, sanitarios, televisión, servicio de paquetería y música.

DIA 2.

Datos informativos.

☞ Arreglo personal.

En la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla estamos preocupados tanto por la moda como por el arreglo personal. Como colaborador de la cafetería, Usted es un símbolo de servicio, consecuentemente, todos los que trabajamos aquí requerimos de un alto estándar de arreglo personal.

☞ Uniforme.

Dependiendo de su trabajo se le proporcionará un uniforme, así que deberá cuidarlo como propio. La apariencia de nuestro personal uniformado es importante para nuestros clientes. Es un placer ser atendido por un colaborador con un uniforme impecable y una excelente apariencia personal, esto confirma los altos estándares de la cafetería. Durante sus horas de trabajo será requisito portar el uniforme completo, incluyendo su gafete.

☛ **Gafete.**

A todos los colaboradores se les proporcionará un gafete. Este será considerado como parte de su uniforme y deberá llevarse puesto todo el tiempo. No están permitidos ningún otro gafete, pin, botón o decoración de ninguna clase. En caso de pérdida notificarlo al jefe de personal. Un cargo por reposición aparecerá en su sobre de nómina.

☛ **Horario.**

El horario de apertura de la cafetería es de 8:00 a.m. - 8:00 p.m.

El horario de entrada y salida del personal es de 8:00 a.m. - 14:00 p.m. y de 14:00 p.m. - 20:00 p.m.

☛ **Día y horario de pago.**

Los días 15 y 30 de cada mes de 14:00 a 16:00 Hrs. en el área de Administración General. En caso de no presentarse a recoger su sueldo ese día, este puede recogerlo al día siguiente en el mismo horario.

Para recoger su sueldo, deberá presentar una identificación personal y su gafete correspondiente.

☛ **Vacaciones.**

De acuerdo al número de años de servicios prestados a la empresa, se tendrá derecho a los siguientes días de vacaciones, con goce de salario íntegro:

- Por 1 año, serán 9 días.
- De 5 a 14 años, serán 18 días.
- Por 2 años, serán 11 días.
- De 15 a 19 años, serán 20 días.
- Por 3 años, serán 13 días.
- De 20 a 24 años, serán 22 días.

☞ Guía de actitud.

La cafetería reconoce que todos sus colaboradores son conscientes y cooperativos. Sin embargo, como en cualquier grupo de personas, es necesario establecer una guía de actitud para guiar a los colaboradores en sus relaciones entre ellos mismos, sus jefes y sobre todo con los clientes que atienden.

Es muy importante que Usted observe estas reglas en su trabajo diario para asegurar una operación eficiente y exitosa para beneficio mutuo -suyo, de los clientes y de la cafetería-

Seguir estas reglas de conducta requiere:

Buenos modales, cortesía y sentido común.

Aprenda estas actitudes y también a gobernar su comportamiento de acuerdo a ellas. Pues, si cada colaborador las aprende, tendrá un ambiente agradable de trabajar, una mejor cafetería y Usted, sobre todo, la gran oportunidad de un futuro satisfactorio.

☞ Objetos olvidados.

Los alumnos frecuentemente olvidan sus artículos personales. Todos los artículos extraviados que sean encontrados en la cafetería deberán depositarse en la administración general.

☞ Sugerencias.

La Cafetería da la bienvenida a cualquier idea o sugerencia para mejorar nuestra tecnología o mejorar la eficiencia. Presente sus sugerencias por escrito a su jefe inmediato o délas directamente en el buzón de sugerencias. Todas las sugerencias se harán llegar al Gerente General para su evaluación.

☞ Capacitación.

La capacitación y desarrollo brinda la oportunidad de un trabajo con mejores resultados de prepararse para ocupar una mejor posición, además de contribuir a su desarrollo personal. Es por esto que se requiere de su entusiasta participación en los diversos programas y cursos que se imparten en nuestra cafetería.

9.3.5 CAPACITACION.

En cuanto a la capacitación del personal, se promoverán una serie de cursos en las diferentes áreas del Servicio de Alimentos y Bebidas y otros que complementen su desempeño laboral, a continuación se mencionan:

- ♣ Curso sobre el Programa "H".
- ♣ Curso de Seguridad en el Trabajo.
- ♣ Curso de Primeros Auxilios.
- ♣ Curso de Manejo de químicos de limpieza.
- ♣ Curso de Servicio al Cliente.
- ♣ curso sobre Servicio de Alimentos.
- ♣ Curso de Comunicación y Motivación en el trabajo.
- ♣ Curso sobre relaciones Humanas.
- ♣ Curso de Nutrición.

Estos cursos se impartirán por personas altamente capacitadas en el ramo, la empresa se encargará de contactar y aprovechar todos los seminarios que se ofrezcan algunos de sus proveedores, su localidad, la Secretaría de Salud y otros más serán costeados por la misma Cafetería. Estos, serán impartidos de acuerdo a cada puesto, en base a sus necesidades.

9.4 DIRECCIÓN

9.4.1 MOTIVACIÓN

Es el término que se refiere a la regulación de la conducta que impulsa al individuo a satisfacer sus necesidades y a trabajar para alcanzar sus metas.

Una importante razón de que difieran las conductas de los empleados es que las necesidades y las metas de las personas varían. Factores sociales, culturales, hereditarios y del puesto son fuerzas que influyen en la conducta.

Las necesidades de una persona cambian con el tiempo, en parte debido a la maduración y la satisfacción. *Necesidad*: indica las deficiencias que experimenta un individuo. La deficiencia puede ser fisiológica: la necesidad de alimento; psicológica: la necesidad de su amor propio, ó sociológica: la necesidad de interacción social.

En los ámbitos organizacionales, como la cafetería se recomienda que se utilicen metas positivas como son: felicitaciones, reconocimientos, ascensos; y no negativas como por ejemplo: no ser tomado en cuenta al otorgarse los ascensos o ser reprendido por un mal desempeño.

Las metas negativas carecen de atractivo para la mayoría de los empleados y, por lo tanto, tratarán de evitarlas.

9.4.2 COMUNICACIÓN

La comunicación se aplica a todas las fases de la administración y es particularmente importante para la función de dirección. Se entiende por comunicación a la transferencia de información del emisor al receptor. La comunicación es el medio a través del cual las personas se vinculan en una organización para alcanzar un fin común. De hecho, la actividad de grupo es

imposible sin la comunicación ya que no se puede lograr la coordinación ni el cambio.

Los mensajes no son sólo palabras, las señales pueden darse en forma de un gesto amenazante, una tos nerviosa, una sonrisa o inquietud. Para que se dé una verdadera comunicación, tienen que reconocerse todas las señales disponibles.

Proponemos que el propósito de la comunicación en la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla sea realizar el cambio, es decir, influir la acción hacia el bienestar de la empresa. Al manejar buena comunicación entre nuestros colaboradores, se logrará:

- Establecer y definir las metas de la cafetería.
- Desarrollar planes para su consecución.
- Organizar al propio personal de la manera mas satisfactoria posible.
- Seleccionar y evaluar a los miembros de la cafetería.
- Dirigir, motivar y crear un clima en que los trabajadores deseen contribuir.
- Controlar el desempeño.

Es mediante el intercambio de información como los gerentes tomarán conciencia por ejemplo, de las necesidades de los clientes(alumnos), la disponibilidad de proveedores. Así, la cafetería logrará ser un sistema abierto que interactúa con su medio.

Se evitará usar únicamente la comunicación hacia abajo, ya que si la comunicación solamente fluye de arriba hacia abajo surgirán problemas. Para que la cafetería sea una organización eficiente debe empezar con el subordinado, esto significa primordialmente comunicación hacia arriba . La comunicación fluirá también horizontalmente, es decir, entre personas en niveles organizacionales iguales o similares, y diagonalmente , que comprende a

personas de diferentes niveles que no tienen relaciones directas de autoridad o subordinación.

Los mensajes de comunicación no tienen que ser largos ni complicados. Un simple gesto dice tanto como unas palabras largamente preparadas.

Las señales no verbales que más probablemente se han de presentar en la cafetería son las que reflejan tensión o aprensión. Tales señales pueden ser: posturas amenazadoras, movimientos rápidos de las manos, frecuentes cambios de postura y caminar de un lado a otro.

Para el personal será valioso apreciar todas las señales que se dan. Cuando se presenten indicadores de especial tensión, se podrá reforzar la actitud de cordialidad, atención y preocupación por los intereses del cliente.

Consideramos que las principales barreras de comunicación que probablemente se presentarán en la cafetería son las siguientes:

El medio: Es decir, el vehículo que nos ayudará a transmitir el mensaje. ¿el mensaje va a ser impreso?, ¿es deseable utilizar ilustraciones para reforzar el mensaje?.

Factores psicológicos: El director encargado de dar el mensaje puede tener un estilo de vida y unos antecedentes distintos a sus subalternos o a los clientes. Por ejemplo: Algunas personas que laboran en la cocina pueden no caer en la cuenta de que antes de tocar la parte interior de algún equipo hay que apagar todo sistema eléctrico. Este paso lógico puede no ser evidente para todo el mundo, para ellos esta preocupación elemental debe estar expresa.

Factores educativos: El lenguaje demasiado complejo puede resultar incomprensible. El director lo entiende porque es él mismo quién lo escribe, pero debe contemplar la posibilidad de que las demás personas no lo entiendan.

La sintaxis deberá ser sencilla y las frases cortas. Siempre que sea posible, las instrucciones de operación deberán ser tanto visuales como escritas.

Factores culturales: Especialmente cuando hay factores de peligro, las instrucciones tienen que ser visibles y en lenguaje gráfico, para vencer las dificultades de interpretación.

En una buena comunicación no hay diferencia entre el mensaje con el que se inicia el proceso y el mensaje final. Para lograr esto en la cafetería, proponemos las siguientes estrategias:

- ❖ El lenguaje tiene que ser suficientemente elemental para que todos entiendan. Las frases tienen que ser simples y cortas.
- ❖ Algunas palabras tienen diferentes significados para distintos grupos de personas. Los valores tienen que estar definidos con precisión.
- ❖ Las abreviaturas e iniciales comunes tienen que estar claramente definidas. Las personas no siempre están familiarizadas con tales términos.
- ❖ Hay que verificar la comprensión del mensaje con la formulación de preguntas.
- ❖ Siempre que sea posible, es recomendable que las instrucciones tengan ilustraciones que refuercen el escrito.
- ❖ Los avisos de "PELIGRO" y "CUIDADO", con sus mensajes respectivos, tienen que destacarse de manera que salten a la vista.
- ❖ La impresión debe seguir ciertas pautas:
 - ✓ Usar color tipográfico para hacer más atractiva la página, por ejemplo, negrilla, itálicas, tipos de adorno, subtítulos.
 - ✓ Establecer un equilibrio general entre el espacio escrito y el espacio en blanco.

9.4.3 LIDERAZGO

El liderazgo es la influencia interpersonal, dirigido, a través del proceso de comunicación, al logro de una o varias metas.

La persona líder motiva a su personal, la supervisa, ejerce mando y autoridad adecuado y además sabe comunicarse. Por lo tanto, proponemos que en la cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla existan personas líderes con las siguientes características:

Motivación

Supervisión + Valores + Educación

Mando y autoridad Formativa

Comunicación

La educación formativa tiene un papel importante porque permite al líder ser ético y actuar acorde a sus juicios.

Cabe mencionar que existen tres estilos de liderazgo: autocrático, democrático o participativo y de rienda suelta, ningún líder es 100% algún estilo de liderazgo, siempre hay un poco de los tres estilos,

Lo ideal para la cafetería sería manejar el estilo de liderazgo de rienda suelta, ya que en este estilo hay una respuesta favorable de los subalternos y no necesitan que les den órdenes para que trabajen, pero cabe mencionar que el hecho de ejercer tal o cual tipo de liderazgo depende de la personalidad del líder, las características de cada una de las personas que están a su cargo, las circunstancias y las tareas a realizar.

PRESENTACION DE RESULTADOS

A lo largo de este estudio realizado, pudimos darnos cuenta de varios aspectos importantes que nos hacen comprender la importancia que tienen el buen manejo y productividad de los servicios.

Este factor cobra mayor importancia al referirse a instituciones de carácter estudiantil, como son las cafeterías universitarias como es el caso de la Cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla, por los elementos y conocimientos que implican su manejo incluyendo: materia prima, personal calificado y clientela.

La Cafetería del Instituto Tecnológico de Puebla cuenta con una organización tipo familiar, no existen departamentos claramente definidos ni delegación alguna de funciones, siendo el propio dueño quien toma absolutamente todas las decisiones. Después de esta investigación, nos pudimos dar cuenta de la importancia de contar con una buena organización dentro de la Cafetería por lo cual a lo largo de esta investigación propusimos tomar en cuenta el proceso administrativo aplicado a los servicios.

Después de conocer con detalle los distintos factores que intervienen en el manejo de la Cafetería y contando en este trabajo que incluye los puntos necesarios para llevar a cabo el buen funcionamiento de este establecimiento, el administrador de éste será un profesional apto en las técnicas de servicio y calidad en todas las áreas.

Esperamos que con este trabajo se haga consciencia de que en toda organización se requiere tener un control para vigilar el avance y corregir los errores, con esto también se ayudará a la persona que dirija la Cafetería a hacer el seguimiento de los cambios ambientales y las repercusiones que estos producen en los avances de la empresa.

GLOSARIO

GLOSARIO

ALIMENTO CONTAMINADO.- Alimento que presenta sustancias dañinas o microbios.

ALIMENTO DESCOMPUESTO.- Alimento que presenta cambios en el olor, color, sabor, textura.

ALIMENTOS NO PERECEDEROS.- Que tienen un periodo relativamente largo de vida.

ALIMENTOS PERECEDEROS.- Que tienen un corto periodo de vida.

CALIDAD.- Conjunto de características de un producto, bien o servicio orientado a satisfacer las necesidades explícitas o implícitas del cliente.

CAPACITACION.- Hacer a uno apto, habilitar a una persona para realizar determinada actividad.

CARTA DE PLATILLOS.- Objeto tangible donde se encuentra impreso el menú.

COMENSALES.- Cada una de las personas que comen dentro de un mismo establecimiento.

CONTAMINACION CRUZADA.- Transferencia o transmisión de los microbios que se presenta al manipular alimentos crudos con ciertos utensilios y luego con esos mismos utensilios manipulamos alimentos cocidos.

COSTEO DE RECETAS.- Proceso que integra costo de materia prima, "mano de obra" y otros gastos; este método nos sirve para determinar el costo de un platillo.

DESCRIPCION DE PUESTOS.- Formato en el que se describen las actividades generales y específicas, los conocimientos, habilidades y actitudes que deben tenerse para el desarrollo de esas actividades; así como también niveles de jerarquía de los puestos y relaciones de subordinación.

DESINFECTAR.- Eliminar microbios con una solución de algún producto químico.

DIAGRAMA DE FLUJO.- Esquema ordenado lógicamente que muestra las actividades que se tienen que llevar a cabo para la elaboración de una receta.

ENCUESTA.- Averiguación de la opinión sobre una materia por medio de un cuestionario aplicado a muchas personas.

ESCAMOCHEAR.- Remover los restos de comida a trastos y utensilios.

ESLOGAN.- Texto corto y sencillo que sirve para identificar un lugar, producto o servicio específico.

ESTANDAR.- Tipo, modelo, patrón, nivel.

ESTANDARIZACION DE RECETAS.- Ajustar la receta original a

EXPEDIENTE.- Conjunto de documentos referentes a un asunto.

FAUNA NOCIVA.- Término utilizado para designar a las cucarachas, ratas, ratones y moscas.

FUENTES DE ABASTECIMIENTO.- Opciones que tiene una empresa para realizar sus compras.

GARANTÍA.- Responsabilidad que responde a la calidad de un producto.

INMERSION.- Acción de sumergir algo en un líquido.

INVENTARIO.- Relación de los bienes muebles de una empresa en un momento dado.

INVESTIGACION DE MERCADO.- Estudio estadístico realizado para obtener información acerca de un tema determinado.

LOGOTIPO.-

MANIPULACION DE ALIMENTOS = Manejo de alimentos.

MENU CICLICO.- Lista de platillos para un periodo mensual que se repite en forma sucesiva.

MENU.- Lista de platillos

MESA DE DESPACHO.- Mostrador en donde se exhiben productos como gelatinas, pan y dulces.

MINUTA.- Lista o catálogo de personas, cosas o asuntos.

MOMENTO DE LA VERDAD.- Episodio en el cual el cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de una organización y se forma una impresión de la calidad de su servicio.

MUESTRA.- Selección, con propósitos de estudio, de un grupo de individuos elegido del total de una población o de un grupo.

NORMA.- Es una expectativa general con carácter de exigencia, alcanzando a todos a quienes incumbe el desempeño de una función dentro de una organización.

ORGANIGRAMA.- Gráfica que muestra los títulos de los puestos de una organización.

PEPS.- (Primeras Entradas- Primeras Salidas).- Sistema aplicado al manejo de los productos dentro del almacén.

PLANEACION DE MENUS.- Término designado para llevar un control de los platillos que brindarán dentro de un establecimiento.

POLITICA.- Criterio que sirve para orientar la acción.

PROVEEDOR.- Persona encargada de surtir productos o servicios a las empresas.

PUESTO.- Es un conjunto de tareas, responsabilidades y funciones regularmente asignadas, que requiere el empleo de una persona. Esta definición puede aplicarse tanto a puestos de una empresa privada como pública.

RECEPCION DE ALIMENTOS.- Término utilizado para referirse a la acción de recibir los alimentos.

REGLAS DE TRABAJO.- Son estándares mínimos o límites de conducta o desempeño que se aplican a grupos de personas.

REORDEN.- Nueva ordenación.

SANIDAD.- Conjunto de servicios ordenados para preservar la salud.

SERVICIO.- Satisfacer las necesidades de las personas consideradas aisladamente o en conjunto atendiendo a la individualidad como el carácter natural o social del hombre. Es el reflejo del compromiso de quienes integran con actos y actitudes la atención al cliente.

TEND-CARDS.- Pequeñas bases de varias formas y tamaños, donde se puede ubicar el menú, algunas promociones especiales, y/o información de interés para el comensal.

TOMA FÍSICA.- Muestra tangible de un bien.

TONO HUMANO.- Reflejo de la dignidad del hombre en el estilo y la forma de comportarse o de manifestarse en la vida intelectual, moral y social con respecto a sí mismo y a los demás.

TOXINA.- Sustancia dañina que desechan los microbios en los alimentos.

ZONA DE PELIGRO DE LOS ALIMENTOS.- Intervalo entre 4°C y 60°C en el cual los microbios crecen y se multiplican rápidamente.

BIBLIOGRAFIA

Rodríguez Combeller Carlos y García Díaz María. HAGALO BIEN DESDE EL PRINCIPIO; Ed. Diana, México D. F. , 1988

Sosa Pulido Demetrio. ADMINISTRACION POR CALIDAD; Ed. Limusa, México D. F. , 1992

Edwards Deming W. CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD; Ed. Díaz de Santos, Madrid, 1989

Aburto Jiménez Manuel. ADMINISTRACION POR CALIDAD; Ed. Continental, México D. F.

Reyes Ponce Agustín. ADMINISTRACION DE PERSONAL; Ed. Limusa, México D. F. , 1990

Rosander A. C. LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING APLICADOS A LOS SERVICIOS; Ed. Díaz de Santos, Madrid, 1994

Fischer de la Vega Laura. INVESTIGACION DE MERCADOS; Ed. Mc Graw Hill, 1995

Reynoso, Ron. TRATADO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 2; Ed. Limusa, 1992

Jacob Michael. MANIPULACION CORRECTA DE LOS ALIMENTOS; Ed. OMS, 1990

Manual Nivel Operativo. MANEJO HIGIENICO DE LOS ALIMENTOS. PROGRAMA H. Sectur, 1988-1995

B. Martín William. DIRECCION DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD AL CLIENTE; México, 1994

Albrecht Karl. LA REVOLUCION DEL SERVICIO; México, 1989

Albrecht Karl. J. Bradford Lawrence. LA EXCELENCIA DEL SERVICIO; México, 1990

Mercado H. Salvador. COMPRAS: PRINCIPIOS Y APLICACIONES; Ed. Limusa, México D. F. , 1993

Cruz Mecías Leonel. PRINCIPIOS GENERALES DE COMPRAS; Ed. Cecs, México D. F. , 1986

Gamboa, Benjamín. CULTURA GASTRONOMICA, guía para ejecutivos y pesonal del ramo turístico gastro-hotelero; Ed. Diana, México D. F. 1986

Grace Shugart. COMO PREPARAR BANQUETES; Ed. Limusa, México D. F. 1993

Siliceo Aguilar Alfonso. CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL. Ed. Limusa, México D. F. 1997

Stratuss George. PERSONAL. Problemas humanos de la administración. Ed. Prentice-Hall. México D. F. 1985

Mendoza Núñez Alejandro. MANUAL PARA DETERMINAR NECESIDADES DE CAPACITACION. Ed. Trillas. México D. F. 1986

MENU CICLICO.

No. SEMANA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
1					
2					
3					
4					
5					

JUSTIFICACION DE EQUIPO.

EQUIPO	RECETA

FORMATOS DE ESTANDARIZACION Y COSTEO DE RECETAS

SUELDOS Y SALARIOS			CAFETEC		
Salario Mínimo:					
Personal	No. Salarios	Salario Semanal	Salario Diario	Salario por hora	Salario por minuto
				TOTAL	

NOMBRE DE LA RECETA		CAFETEC			
No. Personas (original)		Tiempo de elaboración			
Factor					
INGREDIENTE	CANTIDAD ORIGINAL	CONVERSION A KG.	KG. ESTDR.	PRECIO POR KG.	PRECIO ESTDR.

Materia Prima

Gtos. Fijos 10%

Gtos. Individuales 5%

Utilidad 30%

Sueldos y salarios

Precio de venta

FORMATOS A UTILIZAR EN COMPRAS Y ALMACEN E REQUISICIONES

DEPARTAMENTO

			CANTIDAD	PRECIO	
CLAVE	ARTICULO	UNIDAD	PEDI.ENTR.	UNITARIO	IMPORTE

REQ. POR FECHA ENTREGADO POR FECHA

APROBADO POR FECHA RECIBIDO POR FECHA

[illegible]

LISTA DE ASISTENCIA

CLAVES:

A: Asistencia I: Incapacidad

F: Faltas V: Vacaciones

C: Castigo PS: Permiso sin sueldo

D: Descanso

DEPARTAMENTO

FECHA

No.	NOMBRE	PUESTO						OBSERVACIONES
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

REQUISICION DE COMPRAS							No. _____		
FECHA: _____									
	ORDEN DE				EXISTENCIA	CONSUMO	COTIZACIONES		
PARTIDA	COMPRA No	ARTICULO	CANTIDAD	UNIDAD	A LA FECHA	MENSUAL	1	2	3
1									
2									
3									
4									
5									
PROVEEDO	1					DESCUENTO			
	2					I.V.A.			
	3					TOTAL			
OBSERVACIONES		PROV. SELECCIONADO 1 ____ 2 ____ 3 ____							
		SOLICITADO POR: _____ APROBADO: _____							

TARJETA DE CARNE	
FECHA:	_____
PROVEEDOR:	_____
CORTE:	_____
PESO:	PRECIO UNITARIO \$ _____
PRECIO TOTAL \$	_____

FECHA:	_____
PROVEEDOR:	_____
CORTE:	_____
PESO:	PRECIO UNITARIO \$ _____
PRECIO TOTAL \$	_____

RECETAS

ARROZ CON CHICHAROS

(1 PAX)

25 de arroz crudo

125 grs de chícharos

250 ml de agua

15 ml de aceite

.5 grs de sal

.5 grs de perejil

30 grs. de cebolla

1 gr de ajo

5 grs de consomé de pollo

Se fríe el arroz con la cebolla y el ajo, se escurre, se le agrega el agua, consomé, perejil, chícharos y sal. Se de ja en la lumbre hasta que se consuma el atua.

ASADO

(6 PAX)

$\frac{3}{4}$ kg de pulpa de res

$\frac{1}{2}$ T de vino tinto

50 grs de hierbas de olor

1 C de aceite

$\frac{1}{2}$ C de sal

$\frac{1}{2}$ c de pimienta

Espolvorear la carne con sal y pimienta. En una olla de presión poner el aceite y freir la carne hasta que dore; añadir el vino. $\frac{1}{2}$ taza de agua y las hierbas de olor, tapar la olla, cocer 30 minutos. Servir la carne con su caldo.

NIÑO ENVUELTO DE MANZANA

(8 PAX)

6 yemas

250 grs de azúcar glass

6 claras

65 grs de harina

3 C de fécula de maíz

Bata las yemas con la mitad del azúcar hasta que doblen su volumen, reserve. Aparte, bata las claras con el azúcar restante hasta que se forme punto de turrón. Cierna la harina con la fécula de maíz. Mezcle todo en forma envolvente. Vacíe en una charola engrasada, forrada de papel estraza engrasado y enharinado, extienda bien la pasta. Hornee durante 15 minutos. Saque y cubra con el relleno.

RELLENO:

1 Lata de leche condensada

1 manzana pelada y partida en cuadritos.

Ponga al fuego la leche condensada junto con la manzana, sin dejar de mover durante 10 minutos. retire del fuego, deje enfriar, cubra el pan; enrollelo con cuidado y cubra con azúcar glass. Horno a 200° C.

AGUA DE NARANJA

(5 PAX)

2 piezas de naranja

9 T de agua

$\frac{1}{2}$ T de azúcar

En el agua disolver el azúcar perfectamente. Exprimir las naranjas en el agua. Mover hasta que se incorpore el jugo. Servir.

LISTA DE VERIFICACION

1 RECEPCION DE ALIMENTOS

SI NO

a) Area de recepción limpia		
b) Báscula limpia y en buen estado		
c) Empaques limpios e íntegros		
*d) Verifican las temperaturas recomendadas para cada producto al momento de su recepción.		

2. ALMACEN DE SECOS

SI NO

a) Bodega seca y limpia		
b) Anaqueles y tarimas a 15cm. Sobre el nivel del piso		
c) Sin alimentos colocados directamente sobre el piso		
d) Anaqueles limpios y en buen estado		
*e) Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados y etiquetados)		
f) Alimentos en recipientes limpios y tapados		
g) Latas sin abombamientos, abolladuras o corrosión		
h) Granos y productos secos sin presencia o rastros de plagas u hongos		
i) Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos		

3. MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS

SI NO

*a) Plaguicidas almacenados en gabinetes bajo llave		
b) Almacenamiento de detergentes y desinfectantes, separados de los alimentos		
c) Sustancias químicas en recipientes etiquetados y cerrados		

4. REFRIGERACION

SI NO

a) Alimentos dentro del refrigerador o cámara a 4°C ó menos.		
b) Refrigerador a 2°C ó menos de temperatura		
c) Termómetro visible y funcionando		
d) Charolas, rejillas o anaqueles limpios y en buen estado		
e) Alimentos en recipientes limpios y tapados		
f) Puertas limpias y empaque en buen estado		
g) Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados y etiquetados) en cámara de almacén general		
En caso de contar con cámara de refrigeración checar también:		
h) Alimentos crudos colocados en la parte interior del refrigerador		
i) Piso, techo, paredes limpias y en buen estado		
j) Sin alimentos colocados directamente sobre el piso		
k) Anaqueles y tarimas a 15 cm. sobre el nivel del piso		

l) Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos		
--	--	--

5. CAMARA DE CONGELACION

SI NO

*a) Temperatura de los alimentos a -18°C o temp. Inferiores (aplica también a neveras).		
b)Termómetro visible y funcionando		
c) Alimentos en recipientes o envolturas limpias		
d) Sin alimentos colocados directamente sobre el piso		
e) Anaqueles, piso, techo y paredes limpias y en buen estado		
*f) Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados y etiquetados)		
g) Anaqueles y tarimas a 15cm sobre el nivel del piso		
h) Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos		

6. AREA DE COCINA

SI NO

a) Piso, techo y paredes limpios y sin cuarteaduras o grietas.		
b)Coladeras en declive, con rejillas, en buen estado y sin estancamientos,		
c) Focos o fuentes de luz con protección		
*d) Licuadoras, rebanadoras, procesadoras, mezcladoras, peladores y molinos lavados y		

desinfectados después de su uso.		
e) Estufas, hornos, planchas y freidoras limpias, sin cochambre y en buen estado		
f) Marmitas, vaporeras y mesas calientes limpias, sin cochambre y en buen estado.		
g) Campanas o extractores sin cochambre y funcionando		
*h) Tablas para picar libres de hendiduras, no absorbentes y desbastadas, de material fácil de lavar como polietileno de alta densidad, acrílico, ultralón, entre otros.		
i) Empleo de cuchillos y tablas para alimentos crudos distintos que para alimentos cocidos		
*j) Lavar y desinfectar los cuchillos y tablas después de su uso.		
k) Mesas de trabajo limpias y desinfectadas después de su uso		
l)Uso de detergentes y desinfectantes en el lavado de ollas y cuchillos.		
m) Lavado con detergente y desinfección de cubiertos, vasos, vajillas.		
n) En las máquinas lavalozas se verifican las temperaturas especificadas por los proveedores especificada durante la operación.		
ñ) Sistema de secado de cubiertos, vajillas, vasos y utensilios a temperatura ambiente o con aire caliente.		
o) Uso de trapos de limpieza para el área de crudos distintos del área de alimentos cocidos.		

p) Lavado y desinfección de trapos y jergas utilizadas en la preparación de alimentos.		
q) Entrepaños, gavetas y repisas limpias.		
r) Instalaciones dentro del área de lavado de manos que cuente con jabón, cepillo, toallas desechables o secador de aire.		

7. PREPARACION DE ALIMENTOS

SI NO

*a) Lavado y desinfección de frutas, verduras y hortalizas con yodo, cloro o plata coloidal siguiendo las instrucciones del fabricante.		
*b) Descongelación de alimentos en refrigerador, hornos de microondas y/o como parte del proceso de cocción		
*c) No servir los siguientes alimentos crudos: pescados, mariscos y carnes.		
*d) No servir mayonesas preparadas en el establecimiento ni aderezos a base de huevo crudo		
e) Temp. Internas de cocción para carnes: cerdo a 66°C ó más, aves o carnes rellenas a 74°C ó más y el resto de los alimentos a 60°C ó más		
f) Alimentos recalentados a 74°C como mínimo		
g) Manipulan los alimentos con los utensilios indicados.		

8. AREA DE SERVICIO

SI

NO

*a) Alimentos listos para servirse fríos a 4°C ó menos y los alimentos calientes a 60°C ó más debidamente cubiertos		
b) Area y estaciones de servicio limpias y en buen estado		

9. AGUA Y HIELO

SI

NO

*a) Agua potable con un mínimo de 0.5 ppm de cloro residual		
b) Hielo preparado con agua potable		
c) Uso de pala o cucharón limpio		

10. SERVICIOS SANITARIOS PARA EMPLEADOS

SI

NO

a) Cuentan con agua corriente, lavabos, jabón, papel sanitario y toallas desechables o secadora de aire y basureros con tapa		
b) Puertas sin picaporte con cierre automático o sistema de laberinto		
c) Cuentan con vestidores y lockers para personal.		

11. MANEJO DE BASURA

SI

NO

a) Área general de basura limpia y lejos de los alimentos		
---	--	--

b) Botes limpios provistos de bolsas de plástico, tapa y en buen estado.		
--	--	--

12. CONTROL DE PLAGAS

SI NO

*a) Ausencia de plagas		
b) Control constante por empresa especializada		

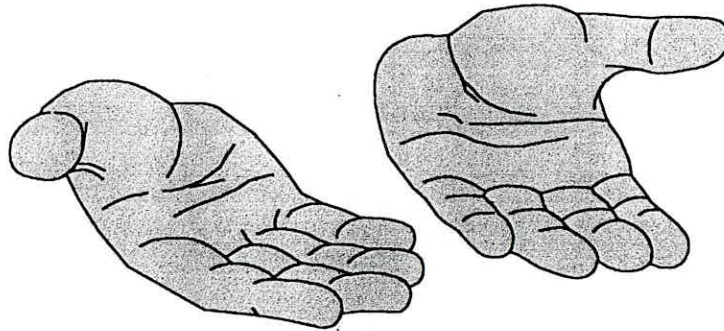
13. PERSONAL

SI NO

a) Apariencia limpia		
b) Uniforme limpio		
c) Cabello completamente cubierto con cofia o red		
d) Manos limpias y uñas cortadas		
*e) El personal afectado con infecciones respiratorias, gastrointestinales o cutáneas no labora en el área de preparación y servicio de los alimentos		
f) El personal que labora en el área de preparación no utiliza joyas (reloj, anillos, pulseras y aretes).		

MANOS LIMPIAS

¡ C U I D A D O !

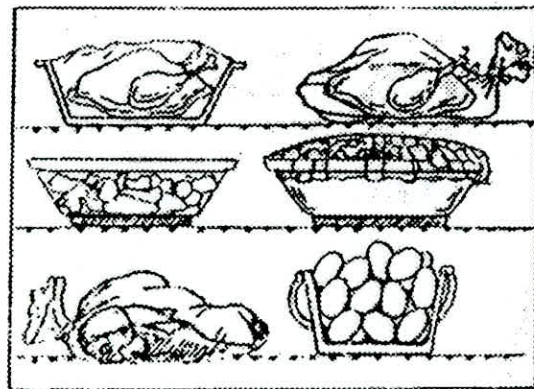
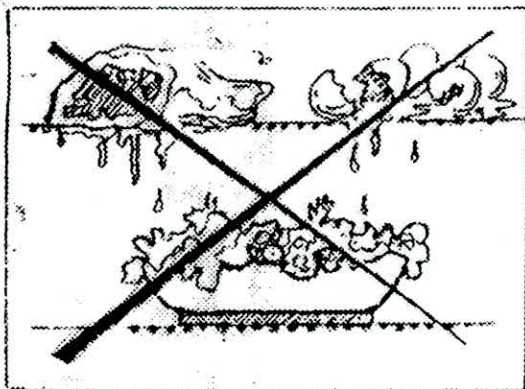


**LAS MANOS Y
ESPECIALMENTE LAS
UÑAS ESCONDEN
GÉRMENES, BACTERIAS Y
VIRUS QUE CAUSAN
ENFERMEDADES**

**POR FAVOR UTILICE UN
PLATO
LIMPIO
CADA VEZ QUE SE SIRVA**

EVITE LA CONTAMINACION CRUZADA

ALMACENE LOS
ALIMENTOS YA
PREPARADOS
SOBRE LOS
CRUDOS



TODOS LOS ALIMENTOS

DEBEN ALMACENARSE

CUBIERTOS

Y CON

FECHA DE INGRESO

(PEPS)

¿ COMO LAVARSE LAS MANOS

- 1.- DEJE CORRER EL AGUA DE LA LLAVE
LO MAS CALIENTE QUE PUEDA
SOPORTAR
 - 2.- ENJABÓNESE MUY BIEN LAS MANOS
Y
MUÑECAS
 - 3.- USE UN CEPILLO O ESTROPAJO PARA
LIMPIAR SUS UÑAS
 - 4.- FRÓTESE VIGOROSAMENTE LAS
MANOS
ENJABONADAS
 - 5.- ENJUÁGESE LA ESPUMA
 - 6.- SÉQUESE CON LA TOALLA
DESECHABLE
- ¡ REPITA LA OPERACIÓN ¡

RECUERDE

MANTENGA LOS ALIMENTOS

- LIBRES DE CONTAMINACION
 - LOS FRÍOS, FRÍOS A 4°C
- LOS CALIENTES, CALIENTES A 60°C

Ó DESÉCHELOS

**LAS TEMPERATURAS SE
PUEDEN Y DEBEN CONTROLAR**

**MANTENGA LOS ALIMENTOS
FUERA DE LA ZONA DE PELIGRO:**

4°C - 60°C

- ANTES DE USAR VAJILLAS U OBJETOS LIMPIOS.

MÉTODO CON DOS TARJAS

1ª

DETERGENTE Y
AGUA
LAVADO



2ª

AGUA LIMPIA
ENJUAGADO

¡ SECADO AL AIRE ¡

MÉTODO CON TRES TARJAS

1ª

DETERGENTE Y
AGUA
LAVADO



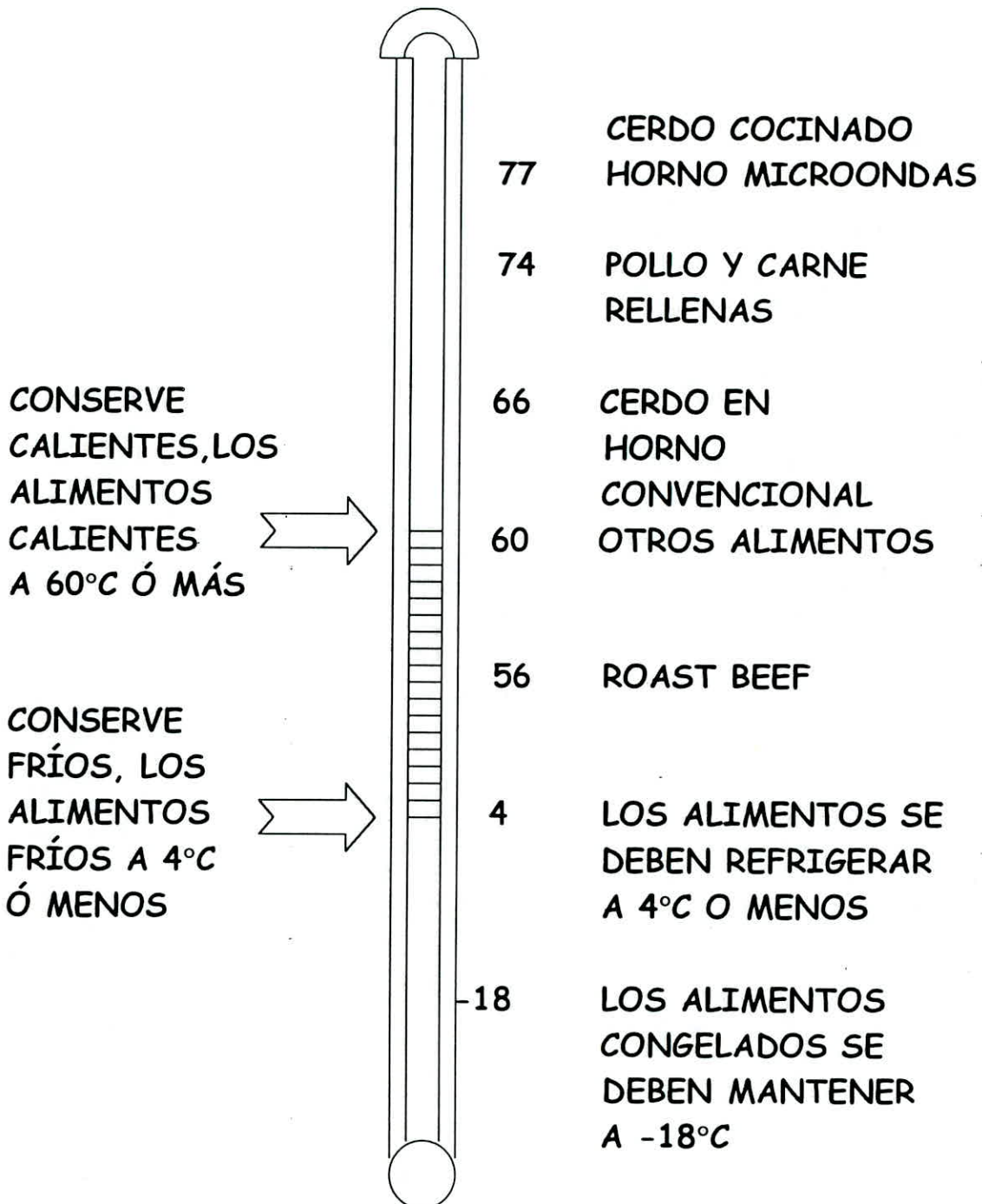
2ª

AGUA LIMPIA
ENJUAGADO



3ª

DESINFECTANTE Y AGUA
DESINFECCION

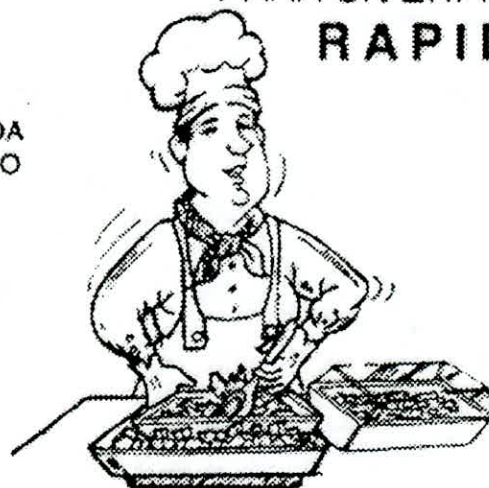


PARA UN ENFRIAMIENTO
ADECUADO:



- PONGA LA COMIDA EN MOLDES POCO PROFUNDOS
- CUBRALA
- REFRIGERELA

PARA UN ENFRIAMIENTO
RAPIDO:



- COLOQUE EL MOLDE EN AGUA CON HIELO
- AGITELO DE VEZ EN CUANDO
- REFRIGERELO CUANDO LA COMIDA ALCANCE LOS 4 °C (40° F)