

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO



INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DEL DISTINTIVO H EN EL
RESTAURANTE BOCACCIO, COMO UNA
HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS
PROCESOS Y ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS

TESIS COLECTIVA

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A N:

SANDRA MIRIAM PÉREZ ORTA
LAURA GUADALUPE VIGUERAS HERNANDEZ

ASESOR: L.T. JORGE LUIS VARGAS SERNA

AGRADEZCO CON TODO MI CORAZÓN...

A Dios

Por permitirme vivir y disfrutar al máximo junto a mi familia, de todas las cosas maravillosas que ha puesto en mi camino.

A mis papás...

Porque gracias a ustedes, hoy todos somos profesionistas, gracias por los valores que nos han inculcado, por la confianza que me han tenido y por todos los sacrificios que han echo y que siempre valoraré. ¡Ahora lo haré por ustedes!
Los quiero con todo mi corazón... ¡gracias por ser mis papas!

A mis hermanos

Por su amor, apoyo, entusiasmo, motivación, y buenos consejos, que me han brindado. Especialmente a ti Nanis, que te tocó abrirnos el camino a la realización y lo has hecho responsable y sabiamente... los quiero y admiro.

A mis abuelitas, Honoria y Mamá Flora,

Que me han heredado su fuerza y alegría por disfrutar la vida, lo que me impulsa para lograr nuevas metas... gracias abues siempre las recordaré

A mis Tías

Por su cariño, amor y alegría tan grande y a ti tía Rosita, por el gran apoyo y perseverancia que me has dado para terminar esta etapa de mi vida.... gracias a todas.

A ti Marco A. García Monrroy...

Por darme la oportunidad laboral, que todo recién egresado busca, por lograr que ame mi trabajo. Por tu apoyo, enseñanza, confianza, paciencia y amistad... recibe mi más sincera admiración, respeto y agradecimiento porque personas como tú, ya no son tan fáciles de encontrar

Con cariño... Laura Guadalupe Viguera Hernández

AGRADEZCO SINCERAMENTE A:

A mis padres:

Gracias por apoyarme en todo para llegar a este momento de mi vida, por ser además de mis padres mis mejores amigos a quienes les debo todo lo que soy.

A mis hermanos Aarón, Natalia y Sofía:

Que son mi vida y la razón por la que siempre busco ser lo mejor en todo aspecto.

Sandra Sotomayor:

Gracias por llegar a nuestras vidas y dejarnos disfrutar esta experiencia, por darle a mi familia una nueva ilusión y sobre todo por dejarnos compartirla a tu lado.

A mi amiga Laura:

Gracias por haber confiado en mí y brindarme tu amistad en todo momento.

Con cariño: Sandra Miriam Pérez Orta

AGRADECEMOS...

A nuestro Asesor

Jorge Luis Serna quien dedicó su tiempo, conocimiento y amistad para la realización de esta tesis. Gracias por el apoyo brindado durante nuestra formación profesional. Con respeto y admiración.

A todo el personal del área de alimentos y bebidas

Del Hotel Excelencia Plaza, por el cariño sincero que nos han ofrecido, el apoyo orientación y acoplamiento para realizar ésta tesis.

A laboratorios TECNOLAB

Por permitirnos muestras que fueron de mucha ayuda para enriquecer el contenido de esta tesis.

Dedicamos ésta tesis al Sr. Marco Antonio García Monroy

Gerente del departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel Excelencia Plaza y a empresarios dedicados a la industria restaurantera, para que den inicio al Programa del “**Distintivo H**” y puedan brindar un mejor servicio y productos de calidad a turistas, que visitan nuestro Estado, así como a clientes locales de este majestuoso Estado, rico en historia, tradiciones, costumbres y gastronomía.

Esperando ser de gran ayuda para lograr la excelencia y reconocimiento en el manejo higiénico de alimentos y bebidas a nivel Nacional e Internacional...

RESUMEN

La Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados responde al “hambre de información” y material de capacitación sobre el manejo higiénico de los alimentos, para promover la calidad y excelencia sanitaria de los servicios alimentarios de nuestro País.

Es por ello que con esta tesis hacemos mas fácil al empresario tomar la excelente decisión de aplicar el Distintivo H en su empresa restaurantera, la cual fue complementada con información verídica y actual de la Secretaría de Turismo y de la Secretaría de Salud, en el desarrollo coordinado de material de capacitación, entrenamiento de personal y promoción de la aplicación de buenos hábitos de higiene a través del programa H, que juntos están impulsando el cambio de cultura higiénica que tanto demanda este sector.

Es ahora tarea del manipulador de alimentos tomar conciencia de esta gran responsabilidad y conocer, mediante este material, que contiene a su vez un manual de capacitación, y un curso interactivo, brindando las técnicas que de forma práctica explican la manera de mejorar la calidad de platillos que prepara y sirve; con el “condimento” del dueño para que asigne a la auto vigilancia del cumplimiento de la norma de buenas prácticas higiénicas incluidas en la NOM-093-SSA1-1994, que permitirán disminuir las enfermedades transmitidas por los alimentos a los comensales nacionales y extranjeros, fortalecer su prestigio y proteger a su clientela.

Así, de manera coordinada, los integrantes de la Industria Restaurantera, la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud trabajarán para contribuir a la salud pública en beneficio de todos los mexicanos.

CONTENIDO
INTRODUCCIÓN

I.	Planteamiento del problema	12
II.	Problema de investigación	14
III.	Objetivos de investigación	14
IV.	Objetivo general	15
V.	Objetivos particulares	15
VI.	Preguntas de investigación	16
VII.	Justificación de la investigación	16
VIII.	Metodología	17
IX.	Narrativa por capítulos	18

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE RESTAURANTERÍA Y DISTINTIVO H.

1.1	Antecedentes	20
1.1.1	Edad Antigua	20
1.1.2	Edad Media	23
1.1.3	Edad Moderna	24
1.1.4	Historia de los Restaurantes	25
1.1.5	Historia de los restaurantes modernistas de París	26
1.1.6	Importancia del servicio de alimentos	28
1.1.7	División del mercado de servicio de alimentos según Rocco y Andrew	28
1.1.8	Principal motivo del cierre de restaurantes según Rocco y Andrew.	31
1.1.9	Tipos de Restaurantes (Torruco)	31
1.2	¿Qué es y cómo se obtiene el Distintivo H?	32
1.2.1	Requisitos para obtener el Distintivo H	34
1.2.2	Lista de verificación	36
1.3	Beneficios del programa Distintivo H	46
1.3.1	Para el cliente	46
1.3.2	Para el personal	46
1.3.3	Para la organización	47
1.3.4	Para el País	48

CAPÍTULO II. ACERCA DEL HOTEL EXCELENCIA PLAZA S.A DE C.V. Y SU CAMBIO A HOLIDAY INN PACHUCA

2.1	Acerca del Hotel Excelencia Plaza	49
2.2	Organigrama	51
2.2.1	Organigrama General del Hotel Excelencia Plaza S.A. de C.V.	53
2.2.2	Organigrama del Departamento de Alimentos y Bebidas	54
2.3	Estructura organizacional	55
2.3.1	Elementos de la organización (requerimientos)	55
2.3.2	Principios de una organización	55
2.3.3	Tipos de organización	56
2.3.4	Estructura organizacional Operadora Excelencia Plaza S.A. de C.V	57
2.3.5	Estructura organizacional Corporación Excelencia Plaza S.A. de C.V	59
2.4	Servicios	60
2.5	Integración a Hotels Group como Holiday Inn	63
2.6	Holiday Inn	65

CAPÍTULO III. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL DISTINTIVO H EN EL RESTAURANTE BOCCACIO

3.1	Importancia de aplicación	68
3.2	Objetivo de la certificación en el Restaurante Bocaccio	69
3.3	Estudio sobre el grado de aceptación de los diferentes restaurantes de Pachuca Hidalgo.	69
3.3.1	Restaurantes de Pachuca Hidalgo registrados ante SECTUR	69
3.3.2	Cuestionario aplicado a comensales para detectar los restaurantes más visitados	71
3.4	Cuestionario de evaluación de servicio del Restaurante Bocaccio	73
3.5	Análisis de la situación actual del Restaurante Bocaccio	77
3.5.1	Recepción de alimentos	78
3.5.2	Almacenamiento	78
3.5.3	Químicos y productos de aseo	79

3.5.4 Cocina	79
3.5.5 Área de preparación previa	80
3.5.6 Panadería	80
3.5.7 Área de servicio	80
3.5.8 Agua, Hielo	80
3.5.9 Servicios sanitarios	80
3.5.10 Basura	81
3.5.11 Bar	81
3.6 Aspectos a corregir en el área de alimentos y bebidas del Restaurante Bocaccio	81
3.6.1 Pastelería	81
3.6.2 Cámara de refrigeración	82
3.6.3 Cámara de congelación	83
3.6.4 Área de Cocktail	83
3.6.5 Cocina	84
3.6.6 Restaurante Bocaccio	86
3.6.7 Privado Bocaccio	86
3.6.8 Almacén	87
3.6.9 Cocina lava-loza	87
3.6.10 Depósito de Basura	88
3.6.11 Bar	88
3.6.12 Baños de empleados	89
3.7 Lista de verificación	91
3.8 Presupuestos	98
3.8.1 Presupuesto de compra de materiales y equipo en general para la mejora de instalaciones en el área de Alimentos y Bebidas	99
3.9 Referencia de consultores de Distintivo H más renombrados	101
3.9.1 ANCE	101
3.9.2 CRECE	103
3.9.3 CADIHSC	105
3.10 ¿Qué es el PAC?	108
3.10.1 Orden de prioridades en la atención a empresas	109

3.10.2 Estratificación de las empresas	109
3.10.3 Apoyos económicos	109
3.11 Costo total de aplicación de Distintivo H en el restaurante Bocaccio	111
3.12 Proceso de obtención del Distintivo H con grupo CADIHSC	112
3.12.1 Diagrama de proceso	115
3.13 Comparativo de ventas del restaurante Bocaccio en los últimos 5 años	117
3.14 Comparativo de ventas del restaurante VIPS aplicando Distintivo H	119
3.15 Beneficio para el Restaurante Bocaccio al implementar el Distintivo H	120

CAPÍTULO IV. APORTACIONES PARA LA FORMACIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL DISTINTIVO H.

4.1 Curso de capacitación	121
4.1.1 Manipulación e higiene de los alimentos	123
4.2 Bitácoras de registro	141
4.2.1 Programa de limpieza de cada equipo	147
4.3 Cuestionarios de evaluación	148
4.3.1 Cuestionario aplicado al área de Cocina	149
4.3.2 Cuestionario aplicado al área de servicio	150
4.4 Importancia de la promoción y publicidad como estrategia de mercadotecnia para incrementar la demanda	151
Conclusiones	153
Bibliografía	155
Marco de referencia	156
Terminología	157
Abreviaturas	161
Anexo 1	162
Anexo 2	164
Anexo 3	168
Anexo 4	171

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura Organizacional Operadora Excelencia Plaza S.A.	57
Tabla 2. Estructura Organizacional Corporación Excelencia Plaza S.A.	59
Tabla 3. Capacidades de salones	62
Tabla 4. Restaurantes de Pachuca Hgo registrados ante SECTUR	70
Tabla 5. Restaurantes más visitados	72
Tabla 6. Lista de verificación de recepción de alimentos	91
Tabla 7. Lista de verificación de almacenamiento	91
Tabla 8. Lista de verificación de manejo de sustancias químicas	92
Tabla 9. Lista de verificación de refrigeradores	92
Tabla 10. Lista de verificación de cámara de refrigeradores	93
Tabla 11. Lista de verificación de cámara de congelación	93
Tabla 12. Lista de verificación del área de cocina	94
Tabla 13. Lista de verificación de preparación de alimentos	95
Tabla 14. Lista de verificación del área de servicio	96
Tabla 15. Lista de verificación de agua y hielo	96
Tabla 16. Lista de verificación de servicio sanitario para empleados	97
Tabla 17. Lista de verificación de manejo de basura	97
Tabla 18. Lista de verificación de control de plagas	97
Tabla 19. Lista de verificación de control de personal	98
Tabla 20. Lista de verificación de bar	98
Tabla 21. Presupuesto de compra de materiales y equipo en general para la mejora de las instalaciones del área de Alimentos y Bebidas	99
Tabla 22. Estratificación de las empresas	109
Tabla 23. Apoyos económicos	109
Tabla 24. Costo total de la aplicación de Distintivo H en el restaurante Bocaccio	111
Tabla 25. Diagrama de proceso	115
Tabla 26. Comparativo de ventas del restaurante Bocaccio del 2001 al 2005	117
Tabla 27. Ventas totales del año 2001 al 2005	118
Tabla 28. Comparativo de ventas del restaurante VIPS (Plaza Galerías	119
Tabla 29. Efecto de las temperaturas sobre los microbios	133

Tabla 30. Temperatura de los alimentos.	133
Tabla 31. Bitácora de ajuste de termómetro	142
Tabla 32. Bitácora de registro de temperatura de mesa caliente	142
Tabla 33. Bitácora de registro de temperaturas de refrigeración	143
Tabla 34. Bitácora de registro de temperaturas de congelación	143
Tabla 35. Bitácora de registro de temperatura de mesa fría	144
Tabla 36. Bitácora de mantenimiento de trampas de grasa (limpieza)	144
Tabla 37. Bitácora de registro de temperatura de cocción	145
Tabla 38. Bitácoras de medición de cloro residual	145
Tabla 39. Bitácora de mantenimiento de sistema de purificación de agua	146
Tabla 40. Bitácora de verificación del arrastra alcalino	146
Tabla 41. Bitácora programa de limpieza	147

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación del Hotel Excelencia Plaza	50
Figura 2. Organigrama General del Hotel Excelencia Plaza	53
Figura 3. Organigrama del departamento de AY B	54
Figura 4. Tipos de montaje	62

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Restaurantes de mayor preferencia en Pachuca Hgo	73
Gráfica 2. ¿Considera que la forma de trabajo es la adecuada?	75
Gráfica 3. ¿Los platillos son presentados como lo especifica el menú?	75
Gráfica 4. ¿Se siente seguro con los platillos que ofrece el restaurante?	76
Gráfica 5. ¿La higiene es la base de la preparación de los productos del Establecimiento?.	76
Gráfica 6. ¿Qué sabe usted del Distintivo H?	77
Gráfica 7. Comparativo de ventas anuales.	118
Gráfica 8. Proyección de ventas del Restaurante VIPS aplicando el Distintivo H	119

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La palabra Pachuca viene del náhuatl Pachoacan o Patlchiucan que significa "lugar estrecho" o "lugar de gobierno".

La capital del estado de Hidalgo, fue fundado en 1598 y su crecimiento a lo largo de los siglos se relaciona directamente con la minería.

Su centro histórico tiene calles inclinadas y curiosos callejones angostos; aquí se encuentran los antiguos y bellos edificios mineros, mientras que en el sur crece una ciudad moderna con gran actividad comercial.

Pasear por la hermosa Ciudad de los Vientos nos permite descubrir monumentos de gran valor histórico como el Ex convento de San Francisco y museos únicos en su género como el de Minería o el de Fotografía.

Pachuca es un lugar de gente trabajadora, hospitalaria y alegre que ofrece una gastronomía exquisita como sus tradicionales pastes rellenos, cultura heredada de los mineros ingleses del siglo XIX.

Sin embargo, los turistas que visitan México le temen a la ya conocida "Venganza de Moctezuma" o "dama de Nueva Delhi" pero en realidad se trata del mismo problema: afección estomacal por deficiente higiene en alimentos y bebidas que aqueja principalmente a los visitantes extranjeros.

Dice la leyenda que antes de morir el antepenúltimo emperador azteca, Moctezuma, profirió una maldición en contra de los españoles que dominaban su cultura, y de todos aquellos extranjeros que arribaran al nuevo continente, condenándolos a padecer una serie de enfermedades intestinales como respuesta a sus intenciones de conquista. Esa parece ser la razón por la que los visitantes sufren en México afecciones como gastroenteritis y la cual generalmente es causada por el parásito *Escherichia coli*,

científicamente es denominada **ECET**(Escherichia Coli Enterotoxigénica) y lo singular en el asunto es que también los mexicanos, y de hecho el resto de los americanos, también pueden sufrir los embates de esta bacteria cuando visitan países latinoamericanos, asiáticos o africanos donde las medidas de higiene en los alimentos no son las de mayor confianza; sucede lo mismo a la inversa para los viajeros de aquellas tierras al continente americano.

Es por esta razón que se decidió que este problema sería la base y el motivo principal de la realización de este proyecto de investigación: ya que si bien, las enfermedades transmitidas a través de los alimentos constituyen una preocupación para la salud pública, también repercuten en actividades que se encuentran en expansión con el turismo y el comercio de alimentos.

Pachuca, para satisfacer tanto a los turistas como a los propios habitantes de la ciudad, cuenta con restaurantes de todos los gustos y especialidades como la comida típica mexicana, internacional, mariscos, italiana, argentina, china y comida rápida entre otras. Es esencial que estos al igual que todos los restaurantes en cualquier parte del mundo, garanticen la inocuidad de los platillos que ofrecen.

Se debe contar con buenas prácticas de sanidad, higiene y manipulación de los alimentos, para poder garantizar que los alimentos ofrecidos en los restaurantes son seguros de consumir; y existen organismos para verificar y regular que dichas prácticas se lleven a cabo, basándose en programas y normas especializadas en el tema.

El distintivo H, y la aparente indiferencia y desconocimiento del mismo por parte de la industria restaurantera y clientes, es la base de este proyecto de investigación. Dicho programa, es regulado por la norma **NMX-F-605-NORMEX-2004** que promueve, fomenta y controla las buenas prácticas de sanidad e higiene en los alimentos, desde la compra y recepción de estos, el almacenamiento, descongelación, cocción y conservación, hasta el servicio en restaurantes y comedores.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad, la capital del Estado de Hidalgo “Pachuca de Soto” cuenta con una infinidad de estilos de establecimientos dedicados al manejo de alimentos y bebidas, pero a su vez, éste sector tiene un problema; la falta de conocimiento e interés por parte de los empresarios restauranteros sobre los beneficios y cumplimiento de expectativas de sus clientes, si tomaran la decisión de aplicar el Distintivo H.

Hoy en día, únicamente cinco establecimientos que manejan alimentos y bebidas, han logrado dicha certificación (Pastelería de Soriana, Cafetería de City Club, Cafetería del Tecnológico de Monterrey campus Pachuca, VIPS-Galerías y Banquetes Finestra) de los cuales Soriana, City Club y Tecnológico de Monterrey solamente benefician a un segmento de mercado (Clientes locales, clientes que cuentan con membresía y estudiantes del nivel medio-superior y superior).

De ahí la importancia y la preocupación por implementar el Distintivo H en el Restaurante Bocaccio, uno de los principales recursos turísticos de Pachuca, y de los cuales, sus ventas representan el 62% a comensales foráneos y el 38% a comensales locales. (Según estadística anual de venta). Por lo que a lo largo de esta investigación responderemos a la siguiente pregunta:

¿Será el Distintivo H una herramienta para mejorar la calidad de los procesos y la elaboración de sus productos* en el Restaurante Bocaccio?

III. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

- Conocer las normas Mexicanas para el manejo higiénico de Alimentos.
- Conocer la metodología de aplicación del Distintivo H.
- Dar a conocer las expectativas de mejora al implementar el Distintivo H.

* Resultado de la transformación de las materias primas en cosas útiles.

- Conocer los diferentes consultores encargados de capacitaciones de Distintivo H.
- Formar al personal de Alimentos y Bebidas por medio de una capacitación sobre el Distintivo H.
- Lograr implementar y obtener el Distintivo H para el restaurante Bocaccio en un periodo de 6 meses.
- Comprobar la eficiencia del distintivo H al ser aplicado en el restaurante Bocaccio.
- Identificar los niveles de conocimientos sobre higiene y sanidad por parte de las personas encargadas de la administración del restaurante Bocaccio (gerente, dueños y encargados).
- Conocer los programas de capacitación de alimentos para el personal que labora en el restaurante Bocaccio.
- Lograr que este proyecto sirva de motivación para otras industrias restauranteras y así adquirir el Distintivo H, haciendo más competitivo al Estado de Hidalgo.

IV.- OBJETIVO GENERAL

Conocer los requisitos para que el restaurante Bocaccio pueda implementar el Distintivo H, así como poder mejorar los procesos operativos y administrativo, para ofrecer productos y servicios de calidad e incrementar las ventas.

V. OBJETIVOS PARTICULARES

- Conocer a fondo el tema Distintivo H para aplicarlo en un establecimiento fijo de Alimentos y Bebidas y posteriormente en una empresa propia.
- Al conocer el Distintivo H, tener las herramientas necesarias para capacitar y lograr una cultura organizacional acerca de dicho tema.

VI. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuáles son los beneficios que obtendrá tanto el cliente como el personal del restaurante Bocaccio al implementar el Distintivo H? (Respuestas en las páginas 47 y 48).
2. ¿Cuál es la inversión total requerida, para la aplicación del Distintivo H? (Respuesta en la página 111).
3. ¿Qué beneficios obtendrá el restaurante Bocaccio al implementar el Distintivo H.? (Respuesta en la página 120).
4. ¿Es factible aplicar el Distintivo H en el restaurante Bocaccio? (Respuesta en la página 154).

VII. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La importancia de la salud de los visitantes o residentes locales nos muestra una necesidad de atención única y constante, su magnitud requiere que las actividades de manipulación de alimentos en la preparación y servicio se considere como procesos “críticos” del turismo; no importa si es por placer o por negocios, uno de los factores determinantes es la permanencia y retorno a los destinos es la alimentación.

Al implementar el Distintivo H se beneficiará el cliente al tener un lugar garantizado para consumir alimentos recomendando ampliamente el lugar, el beneficio particular para los empleados es que incrementa su autoestima, desarrollan el orgullo por el trabajo bien hecho, comprende porqué lo hace y se compromete y por último también habrá beneficio para la empresa ya que tendrá un mejor aprovechamiento en materias primas reduciendo mermas.

Cabe mencionar que debido a la remodelación que se realiza en el Hotel Excelencia Plaza (próximamente Holiday Inn) hemos encontrado algunas limitantes para lograr la implementación del Distintivo H a corto plazo por lo se concientizará al Director General y al Gerente de Alimentos y Bebidas mostrando los beneficios que generará la implementación del mismo al considerarse como una inversión y no un gasto.

VIII. METODOLOGÍA

La metodología es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación. De ahí que la metodología de la investigación se basa en métodos y técnicas para realizar la investigación.

La metodología que se llevó acabo en la presente investigación fue la realización de un diagnostico de la situación existente en el área de alimentos y bebidas, mediante una observación directa de su problemática interna y externa, y a la vez realizando cuestionarios tanto a clientes como a empleados de dicha área.

El principal objetivo de elegir la metodología más adecuada, es analizar la problemática actual por la que atraviesa el restaurante, en cuanto al manejo inadecuado de alimentos y bebidas proponiendo alternativas de solución para su mejoramiento y funcionamiento adecuado.

Se utilizó un método mediante técnicas administrativas, como son la técnica FODA y el diagnóstico empresarial. Estas herramientas administrativas ayudan a analizar de una manera más detallada la situación actual, ambiente interno y ambiente externo, para de ésta forma, lograr la realización de los objetivos propuestos.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas. De entre estas cuatro variables tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar

directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

Para el análisis FODA se realizó una serie de reuniones con los trabajadores del área de estudio, los cuales manifestaron los principales problemas por los cuales atraviesa el restaurante, éstas entrevistas ayudaron a identificar el ambiente interno, el ambiente externo se identificó por el método deductivo, y para la situación actual se realizó un cuestionario que nos arrojó datos muy importantes para resolver los problemas existentes. **(ANEXO 1)**

IX NARRATIVA POR CAPÍTULOS

Capítulo I

Antecedentes de restaurantería y Distintivo H.

Nos habla acerca de la evolución de los alimentos junto con la del hombre en su proceso de civilización, dándonos a conocer el surgimiento de los alimentos de acuerdo a cada etapa. De igual manera se da una explicación sobre la historia de los restaurantes y la clasificación de los mismos.

También se explicará lo que es el Distintivo H, objetivos fundamentales y los beneficios que se obtendrán tanto para la organización, cliente, personal y el País.

Capítulo II

Hotel Excelencia Plaza

En este capítulo se conoce el surgimiento del Hotel Excelencia Plaza desde su historia, misión, visión, valores, estructura organizacional, centros de consumo al igual que su proceso de remodelación cuyo fin es cumplir con todos los aspectos estipulados para convertirse en Holiday Inn.

Capítulo III

Propuesta de implementación del Distintivo H en el Restaurante Bocaccio.

En este capítulo se propone y se explica la importancia de implementar el Distintivo H en el restaurante Bocaccio. Se realiza una lista de los restaurantes registrados ante SECTUR y en base a encuestas aplicadas a 100 personas se determinan los lugares más reconocidos (competencia).

Para mejorar necesitamos controlar y no se puede controlar lo que no está definido por esta razón se realiza un análisis de la situación en la que se encuentra el restaurante Bocaccio al igual que un presupuesto de los artículos que se deben adquirir o cambiar.

Se mostrará el comparativo de ventas del restaurante VIPS para sustentar los beneficios mencionado en este trabajo junto con el costo total de aplicación de Distintivo H.

Capítulo IV

Aportaciones para la formación del personal sobre el Distintivo H

El objetivo primordial de este capítulo es que nosotras como parte de esta organización podamos dar una capacitación completa y exitosa a todo el personal del área de Alimentos y Bebidas, aportando herramientas necesarias para que toda persona involucrada en la industria restaurantera pueda conocer de una manera fácil, práctica e interesante las normas a seguir para la obtención del Distintivo H a través de:

- 1.- Manual de capacitación para la formación del personal sobre el Distintivo H e higiene de los alimentos.
- 2.- Curso interactivo "Distintivo H".
- 3.- Curso de bitácoras dirigido al personal administrativo

De igual forma se crearon reglas internas apegadas a los lineamientos de este Distintivo con el fin de llegar a una mejora continua. **(ANEXO 2)**

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DE RESTAURANTERÍA Y DISTINTIVO H.

1.1 ANTECEDENTES

Referirnos a la historia de la gastronomía o alimentación revela la estrecha relación de ésta con la evolución del hombre en su proceso de civilización.

Nuestro trabajo analizará desde la aparición del hombre y su forma básica de conseguir alimentos hasta fines de la edad moderna como la llegada de nuevas materias primas desde América. Claro queda que, entre ambos acontecimientos, los alimentos característicos de cada etapa han ido variando al igual que la comida como factor determinante para el surgimiento, desarrollo y extinción de las sociedades en la historia.

En este trabajo analizamos los alimentos característicos de cada etapa, los utensilios desarrollados, la comunión entre ambos para cocinar con las herramientas nuevas. Veremos las diferencias o similitudes y los avances entre cada período.

1.1.1 Edad Antigua

Pueblo Egipcio

- Se alimentaban de lentejas, hortalizas, frutos; también de los tallos de papiro y las raíces y los bulbos de luto servían de alimento.
- Las almendras, las peras y los melocotones hicieron su aparición sino hasta después de la dominación romana.
- En el egipcio medio vivían con muy escasas mantenciones: pan, cerveza, cebolla y algunas legumbres.
- No fueron partidarios de los lácteos, la cerveza era la bebida nacional, pero sin levadura, por lo cual se debía consumir rápido si no se agriaba.
- El cereal más antiguo de esta época fue el mijo, luego la cebada, la avena y el centeno. Como consecuencia del cultivo de los cereales se descubrió el pan.

Pueblo Hebreo

- Comían alimentos simbólicos en estos se encuentra el pan y el vino.
- Los israelitas cultivaban el olivo y los cereales como el centeno y la cebada.
- El agua en aquel tiempo no era potable por lo que la leche cuajada y agria, ocupaba un papel muy importante.
- Las hortalizas eran fundamentales y variadas: melones, cebolla y ajos.
- Las uvas se comían frescas o como pasas, los higos eran el alimento primordial de los soldados.
- La carne se consumía, en general, en las fiestas y provenía del cordero o la cabra, la carne del buey y los animales engordados se reservaban para las grandes fiestas que sólo estaban al alcance de los ricos.
- El vino era accesible para toda la clase social y lo bebían puro.
- De forma accidental, por el batido de la leche contenida en la ubre, conocieron la manteca.
- La religión de este pueblo muy estricta con respecto a los alimentos que se podían consumir, se podía comer bueyes, terneras, cabras y cordero. De los pescados se podía comer aquellos que tuvieran escamas.

Pueblo griego

Egis (uno de los 7 cocineros legendarios de Grecia) llevó a la cocina aristocrática la cocción del pescado aunque tardaron en apreciarlo, lo cocinaban con orégano, hinojo y comino.

El pescado principal era atún que se conservaba en aceite de oliva pero había también: rodaballo, dorada, salmonete, pulpo, pez espada y esturión. Sus principales características son las siguientes:

- Los griegos comían todas las carnes que hoy en día se conocen. La que menos consumían era la carne de buey.
- Como especias se encontraban: laurel, tomillo, orégano, retama, salvia, cilantro y malva.

- La leche era de oveja o de cabra ya que la de las vacas apenas si alcanzaba para amantar a sus terneros
- La cocina griega es la madre de la cocina de occidente.
- Los primeros cocineros griegos fueron panaderos.
- El aceite de oliva (primer procesado) se utilizaba para comer, el segundo para el cuerpo y el tercero para alumbrar.
- La cocina griega aporta al mundo la entrada de carne de cerdo, los asados y los guisos a bases de hierbas aromáticas.

Pueblo Romano

La revolución culinaria romana se basó en la incorporación de muchos vegetales que eran desconocidos o considerados inaceptables hasta entonces: la col, los nabos y los rábanos.

La gallina fue una de las primeras aves de la época. Había olivos, ciruela, granado, membrillos, cerezos y la higuera autóctona de Italia. Estas son sus principales características:

- Se hacían 3 comidas diarias: desayuno, el almuerzo y la cena. El pueblo romano tomaba el pullmentun (papilla de harina de trigo) y agua que diluida hacía refresco.
- Los romanos conocían la levadura y aunque su pan era fermentado hacía otros tipos de panes: uno sin fermento y uno levemente fermentado.
- El garo se utilizaba para condimentar o aliñar cualquier comida. Ésta era el líquido que se obtenía pescando la carne de diversos pescados con sal. A esto se añadía hierbas olorosas como la ruda, el anís, hinojo, menta, albaca, tonillo etc.
- La presencia hispánica en el imperio puede apreciarse en los jabones salazones, aceite y en los cereales.
- Los bizantinos adoraban la lechuga y hacían una gran variedad de purés de legumbres y cereales aromatizados con nardo, canela, vino tinto, y miel.
- Los romanos organizaban grandes banquetes de derecho por clases privilegiadas.

- Tan amantes del placer de comer eran que a medida de estos debían retirarse al vomitorium en donde excitándose la garganta con plumas de pavo real, devolvían lo comido para aliviarse el vientre y poder continuar comiendo.

1.1.2 Edad media

En esta época se comía mucho asno joven, este se rellenaba de aceitunas verdes, pajaritos y trufas enteras y luego se asaba al espetón (hierro largo).

La cocina medieval era un arte que necesitaba de mucha dedicación y de mucha inventiva. Sobre todo, descubriremos sabores insólitos como, la delicadeza de la leche de almendras o del agua de rosas, la fuerza del agridulce, el encanto exótico de especias olvidadas.

Los hombres y mujeres del medioevo eran grandes comedores y para sus comidas y sobre todo para sus grandes banquetes, realizaban enormes cantidades de platos. El gusto de la época privilegiaba la superposición de los sabores, típico es el caso del agridulce y el amplio uso del azúcar y de las especias.

Los condimentos más preferidos eran el trigo queso, azúcar y canela, y entre los animales la predilección era por los cuadrúpedos y los pájaros, a menudo, los presentaban revestidos de su propia piel o de su plumaje, decorados con oro o rellenos con otros animales vivos más pequeños.

Había comida para todos, los empleados artesanos comían 4 platos servidos por sus patrones: una sopa, 2 platos de carne y uno de legumbres, A la diferencia de los campesinos, los ricos burgueses y los grandes señores eran más carnívoros. Además de cerdos consumían: gallinas, ocas, grullas, ciervos, jabalís y corozos.

Para lograr ser un chef medieval es recomendable seguir las estaciones (consejo válido también para la cocina contemporánea) y buscar siempre los productos frescos y de calidad. Además de ser precisos se debe recordar que en base a las reglas impuestas por la Iglesia, se debía comer ligero, sin grasas el miércoles, el viernes y el sábado, las

vigilias de las festividades y naturalmente durante la Cuaresma, lo que significaba sustituir la carne por el pescado, las grasas animales por las vegetales y la leche animal por la de almendras.

1.1.3 Edad Moderna

En Inglaterra se hacen los grandes pastelones de carne, como el Yorkshire (relleno de carne de oca, lengua de buey y cocinado a fuego fuerte), los puddings de arroz y pastel manzana o en inglés se les llama apple pie.

Los alimentos más comunes eran: aceites, vinos, porotos, alubia, carne de patos, pollo, jabalí, terneros, las frutas como el melón, las ciruelas, cerezas, peras, manzanas, y membrillos. Se preparaban dulces y helados con esto.

En los siglos **XVII** y **XVIII** las personas comen sopas con un poco de tocino, también comen trozos de pan con cebolla, ajos y quesos y en la noche comen una olla de nabos o coles.

También podemos encontrar que hubo pueblos enteros que se alimentaban solo de bellotas. Lo que dio América a Europa fue el cacao, el maíz, el maní, el girasol, las arvejas, el pimiento y el pimentón, la piña, las papas y el tomate.

De lo que llegó de Asia a Europa el arroz ha sido el cultivo más importante traído a América.

La semilla del cacao entre los aztecas ha servido de moneda. El refinamiento de éste lleva al chocolate, en un principio los europeos lo toman como cantidades extremas de endulzante.

El maíz fue el cultivo básico (al igual que lo fue el trigo en Europa y el arroz en Asia; plantas consideradas “civilizadoras”) y las características y requerimientos de éste marcaron las culturas americanas.

La papa fue el tubérculo que recuperó el hombre a las sociedades europeas deprimidas.

En Alemania los campesinos las cultivaban. Estas se preparaban con salchichas, hecha puré, se consumía el almidón y se hervía para hacer aguardiente.

En Inglaterra triunfaban las papas al vapor y fritas acompañadas de pescado frito. El tomate en principio se utilizó verde y como adorno en sombreros. Inglaterra hace su famoso dulce de tomate o hecho jugo en el famoso trago BLOONDY MARY, en Italia lo llamaban la manzana dorada se unió casi maritalmente a la pasta.

El girasol es a parte de haber sido una planta que hasta el siglo pasado se utilizó como ornamental, rica en aceite.

1.1.4 Historia de los Restaurantes

Las salidas a comer tienen una larga historia. Las tabernas existían ya en el año 1700 a.C. se han encontrado pruebas de la existencia de un comedor público en Egipto en el año 512 a. C. que tenía un menú limitado, sólo servía un plato preparado con cereales, aves salvajes y cebolla. No obstante, los egipcios utilizaban una amplia selección de alimentos: guisantes, lentejas, sandía, alcachofas, lechuga, rábanos, cebollas, carne, miel, dátiles, quesos, mantequilla, etc.

En aquel entonces, las mujeres no podían acudir a estos comedores. Sin embargo, hacia el año 402 a.C. las mujeres comenzaron a formar parte del ambiente de las tabernas, los niños pequeños también podían asistir si iban acompañados de sus padres pero las niñas no podían hacerlo hasta que estuvieran casadas.

Los antiguos romanos salían mucho a comer fuera de sus casas; aún hoy pueden encontrarse pruebas en Herculano, una ciudad de veraneo cerca de Nápoles que durante el año 79 d.C. fue cubierta de lava y barro por la erupción del volcán Vesubio.

Después de la caída del Imperio Romano, las comidas fuera de casa se realizaban generalmente en las tabernas o posadas, pero alrededor del año 1200 ya existían casas de comida en Londres, París y algunos otros lugares en las que podían comprarse platos

ya preparados. Las cafeterías son también un antepasado de nuestros restaurantes. Estas aparecieron en Oxford en 1650 y siete años más tarde en Londres.

En aquel entonces el café era considerado un "curalotodo". En 1657 podía verse un anuncio que decía: "...el café sana los orificios del estómago, calienta el cuerpo, ayuda a la digestión... es bueno para los resfriados y el catarro..." Estas cafeterías eran también muy populares en la América Colonial. Había muchas en Boston, Virginia y Nueva York. La palabra *cafetería* proviene del francés *café*.

El primer restaurante propiamente dicho tenía la siguiente inscripción en la puerta: "Venite ad me omnes qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos". No eran muchos los parisinos que en el año 1765 sabían leer francés y menos aun latín, pero los que podían sabían que Monsieur Boulanger, el propietario, decía: "Venid a mi todos aquellos cuyos estómagos clamen angustiados, que yo los restauraré".

1.1.5 Historia de los restaurantes modernistas de París

Los sondeos ponen de manifiesto que a los franceses les gustan los restaurantes ante todo por ser lugares de reunión y conversación. Una dimensión social que efectivamente está muy desarrollada en Francia donde se va a un restaurante para hablar, pasar un rato con los amigos o en pareja. Es revelador el hecho de que se siga manteniendo en boga la comida de negocios, y que la moda anglosajona del sándwich compartido a mediodía entre hombres de negocios haya tenido tan poca aceptación a pesar de la persistencia de la crisis. "Aquí es donde los hombres de negocios analizan balances y firman contratos", recuerda Alain Dutournier, el *chef* del restaurante *Le Carré des Feuillants* de París. De manera más general, las comidas en Francia se siguen sirviendo en la mesa y no en una bandeja ante la televisión, y así pues siguen siendo momentos propicios para que se reúna la familia. Tampoco se ha puesto en tela de juicio el modelo tradicional de la comida completa: entrada, plato principal, queso y/o postre.

Sentarse a la mesa ofrece, además, la oportunidad de disertar sobre los manjares elegidos. En Francia, como lo precisa una famosa Guía de protocolo y costumbres, no es inapropiado evocar la sutileza de los platos, ni hablar de lo que se está comiendo. Algo

que por ejemplo no está bien visto en los países del Norte de Europa. Sentarse a la mesa para hablar de lo que en ella se sirve, no es ni más ni menos que ejercer el sentido crítico. Ese "tercer poder" de la crítica gastronómica le debe mucho a Alexandre Grimod de la Reynière (1758-1838), que fue el inventor de este género -junto a Anthelme Brillat-Savarin (1755-1826), cuyos comentarios tenían una incidencia tal que tiranizaban a productores y consumidores. Un fenómeno que no se ha atenuado, como lo prueba la repercusión que llega a tener la adquisición o pérdida de una estrella en la *Guía Michelin*. Cuando Bernard Loiseau, el afortunado propietario de *La Côte d'Or* de Saulieu recibió su tercera estrella reconoció que "desde el día siguiente mi clientela aumentó un 65%". París cuenta con un número importante de edificios que no han sido considerados habitualmente como monumentos a pesar de su estética y de su historia: restaurantes, cafés, etc. creados en la Belle Époque.

Es en éste tiempo, finales del s. XIX, cuando París vive la eclosión de nuevos restaurantes, donde la calidad y el refinamiento de la comida responden al lujo y a la originalidad de la arquitectura. Aún más que en la decoración de las calles, l' Art Nouveau, ha marcado de manera determinante el ambiente de estos locales destinados a la clientela selecta del café-concierto y del music-hall. Es la época de los grandes chefs, de los solemnes maîtres, de la aparición de numerosos restaurantes de prestigio que, junto a los grandes restaurantes ya existentes (La Tour d' Argent, Le Grand Véfour, Lapérouse, Prumier, Drouant...), hacen de Paris el centro mundial del arte de vivir. En sus mesas se sientan aristócratas europeos, banqueros, industriales, turistas millonarios vestidos con frac, corbata y chaleco blanco cuyas mujeres cambian de ropa según el carácter o la hora de la comida. Los grandes cocineros del momento, Auguste Escoffier, Edouard Nignon y Prosper Montagné, comienzan a publicar con gran éxito libros de cocina y en 1908 se publica *La Guide de les Plaisirs de Paris*. Este periodo frívolo, que según algunos autores comienza en 1890 y según otros en 1900, dedicado al culto de los placeres y de la vida ociosa finaliza de forma dramática en 1914 con el comienzo de la Primera Guerra Mundial.

1.1.6 Importancia del servicio* de alimentos.

Se conoce que los días más populares para comer fuera de casa son en este orden: sábado, domingo, y el menos popular es el lunes. Esta industria emplea en mayor proporción a mujeres, ya que de cada 10 empleos, siete los ocupan mujeres.

También se sabe que existe un mayor número de restaurantes pequeños e independientes que grandes, sin embargo, estos últimos cuentan con programas de capacitación exitosos, por lo que sacan gran ventaja a los negocios pequeños.

1.1.7. División del mercado de servicio de alimentos según Rocco y Andrew (1994)

Lugares para comer y beber (Segmento más grande de la industria de A y B)

Menú con más de una docena de platillos. En estos lugares se prepara o cocina en el momento de levantar la comanda (orden del comensal). Existen diferentes establecimientos de este tipo:

1.- Restaurante de menú completo:

- Menú formal o casual. Se clasifica en términos de precio, menú, atmósfera y otros
Precio: Alto, medio y bajo.

- Menú: Especial y étnico
Atmósfera: Arquitectura, diseño y decoración

Otros: Restaurante que integra estratégicamente los conceptos de decoración, atmósfera (ambiente).

2.- Restaurante de menú limitado:

Menú limitado y se caracteriza por su servicio rápido; se considera el tiempo de preparación. Servicio las 24 hrs, o un horario de apertura muy amplio. No existe servicio de vinos. Mc donald's fue el primero de esta clase.

* Servicio: Satisfacer las necesidades del público.

3.- Cafeterías comerciales:

Menú visible para seleccionar opciones; se caracteriza por su excelente sistema de control de dinero, por medio de comandas individuales, ya sea con atención a la mesa o en barra de servicio. “Todo lo que usted pueda comer” por un precio determinado.

4.- Centros sociales:

Lugar especial para servir alimentos en eventos sociales para toda ocasión, conocido como banquete.

5.- Nevería / heladería:

Lugar pequeño donde se sirve lo nombrado, en ocasiones se complementa con panques, pays o bocadillos ligeros.

6.- Bares / tabernas:

Principal atractivo presentación de una amplia variedad de bebidas alcohólicas acompañadas por una botana, bocadillo o especialidad de la casa.

7.-Restaurantes en lugares de hospedaje:

Puede ser una herramienta de mercadeo muy poderosa. Se encuentra en hoteles y centros vacacionales; pueden ser propios del hotel o concesionarios por otras firmas, franquicias o cadenas restauranteras.

8.- Servicio en medios de transporte y áreas de apoyo:

Se ofrece todo tipo de alimentación en diferentes medios de transporte o áreas de apoyo como son los restaurantes ubicados en autopistas, terminales camioneras, ferroviarias y aeropuertos, así como el servicio a bordo de líneas aéreas, cruceros y trenes. Sencilla selección de vinos, comida nutritiva.

9.- Mercado de Leisure (ocio, entretenimiento, diversión):

Ofrece todas las facilidades de servicio de alimentos y bebidas en áreas o zonas recreativas, estudios, áreas deportivas, autódromos, teatros, boliches, parques de diversión, zoológicos. Son concesionarios y operan por volumen.

10.- Tiendas:

Responde a la modernidad y necesidades que nuestras tareas diarias nos exigen.

11.- Industrias y empresas:

Comedores industriales ofrece servicio de alimentos a empleados de empresas o industrias. Por lo regular operadas o compañías dedicadas a ofrecer este servicio.

12.- Instituciones educativas:

Comedor especial para alumnos de universidades, colegios y escuelas.

13.- Instituto para el cuidado de la salud:

Ofrece servicio de alimentos en hospitales, hogares de ancianos y comunidades de retiro. Maquinas vendedoras, tiendas de café, cafetería para empleados, comida para doctores o dietas especiales para niños.

14.- Prisiones:

Menú cíclicos muy limitados.

15.- Servicio a militares:

Segmento poco comercial, pero de gran actividad en especial para manejar servicios de 100 comidas o más a la vez. Alimentos especiales y de gran cuidado para militares, astronautas, marinos y personal de submarinos y clubes.

1.1.8 Principal motivo del cierre de restaurantes según Rocco y Andrew (1994)

- Carencia de conocimientos de negocio
- Carencia de conocimiento de tecnología
 - Planeación del menú
 - Técnica de Preparación
 - Producción y técnicas de servicio
- Carencia de capital activo, ya que se gasta mas dinero en el primer año (Obviamente hay que solventar muchos gastos).

Recomendaciones

- Determinar el concepto del restaurante, distinguir el tipo de cliente que se desea, detectar las necesidades a satisfacer, donde, cuando, cómo. Se les podrá dar nombres. Atmósfera, ubicación y menú-precio a su negociación.
- Buscar el lugar adecuado para su concepto ya definido. Debe encontrarse las áreas de influencia dominante en donde se realizará el restaurante.
- Realizar estudio de mercado (marketing) análisis financiero que involucre costo del terreno, construcción, equipo mobiliario, capital de trabajo salario y capital antes de apertura.

1.1.9 Tipos de restaurantes (Torruco 1987)

- **Restaurante gourmet (full Service/Servicio completo):** Ofrece platillos que atraen a personas aficionadas a comer manjares delicados.
- **Restaurante de especialidades:** Ofrece variedad limitada o estilos de comida. La carta tiene una extensa variedad de su especialidad ya sean mariscos, aves, carnes o pastas entre otros.
- **Restaurante familiar (fast food/ comida rápida):** Alimentos sencillos a precios moderados, accesibles a la familia. Confiabilidad que ofrece a sus clientes en término de precios y servicio estándar.

- **Restaurante conveniente (fast food/ servicio limitado):** Servicio rápido precio económico y la limpieza del establecimiento intachable. Confiabilidad y preferencia.

1.2. ¿QUÉ ES Y CÓMO SE OBTIENE EL DISTINTIVO H?

En México, en 1998 surge el PROGRAMA H, e inicia sus actividades operativas desde septiembre de 1990, derivado de un programa llamado Turismo y Salud, que la Secretaría de Turismo instituyó en el marco del gabinete turístico, se implemento un programa nacional de manejo Higiénico de alimentos, denominado Distintivo H, que contempla cumplir con la normatividad establecida por la secretaria de salud (OMS), para que los prestadores de servicios mejoren la calidad en la higiene de los alimentos, y de manera voluntaria se sometan a una verificación de las operaciones en cuanto a protección de alimentos se refiere, desde la compra, recepción, almacenamiento, descongelación, refrigeración, cocción, conservación y servicio, para finalmente reconocer sus esfuerzos al otorgarles un incentivo promocional como el Distintivo H.

El Distintivo H se elevó a norma Mexicana el 23 de Mayo de 2001, bajo la denominación NMX-F-605-NORMEX-2000, "Alimentos-Manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo H", con las características de mantener su carácter voluntario con un marco jurídico y criterios uniformes para su obtención.

La secretaria de turismo a través del programa H fue precursora y promotora de esta tendencia internacional, homologando conceptos con Estados Unidos y Canadá.

El programa de Distintivo H tiene dos objetivos fundamentales:

- Disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA's), en turistas nacionales y extranjeros.

- Mejorar la imagen de México a nivel mundial con respecto a la seguridad alimentaria en materia de prevención y control de las ETA's.

H significa higiene, confianza y seguridad en el manejo y preparación de alimentos.

El Distintivo H es más que un certificado, es un sistema de aseguramiento de calidad en higiene de alimentos y establece las bases para crear el hábito de respetar lo establecido. La certificación sirve para validar y distinguir la excelencia y lo que se ha hecho bien.

El objetivo del Distintivo H es apoyar a las empresas restauranteras del sector turismo para conducir a los negocios hacia la calidad.

Para que los restaurantes y hoteles garanticen el manejo higiénico de alimentos y bebidas deben obtener el Distintivo H.

El Distintivo H es el reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo que es avalado por la Secretaría de Salud, a los prestadores de servicio de alimentos y bebidas que manejan los alimentos con altos niveles de estándares de higiene y que lo solicitan de manera voluntaria y cumplen con requisitos específicos.

El 13 de Octubre de 2004, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2004, Alimentos-Manejo higiénico en el servicio de Alimentos preparados en la obtención del Distintivo H que cancela a la NMX-F-605-NORMEX-2000, esta norma entró en vigor el día 12 de Diciembre de 2004.

1.2.1 Requisitos para obtener el Distintivo H.

I. El programa H es 100% PREVENTIVO, lo que asegura la advertencia de una contaminación que pudiera causar alguna enfermedad transmitida por alimentos; este programa contempla la capacitación al 100% de los manipuladores de alimentos (personal operativo), deben recibir una inducción al manejo higiénico de alimentos y por lo menos el 80% de debe estar capacitado con el curso manejo higiénico de alimentos, de acuerdo a las disposiciones de esta norma.

II.- Se debe presentar evidencia de esta capacitación. Esta capacitación es orientada e impartida por un instructor con registro vigente ante la SECTUR, con perfil en el área químico-médico-biológica, bajo lineamientos dictados por un grupo de expertos en la materia, registrados por la secretaría de Turismo.

La asesoría del instructor consiste en dar cursos, desarrollar las estrategias y dar una serie de recomendaciones para cumplir los requisitos establecidos en la norma y está regido por una lista de verificación que contempla los siguientes puntos:

1.- Recepción de alimentos

2.- Almacenamiento

3.- Manejo de productos químicos

4.- Refrigeración

4.1.-Refrigeradores

4.2.- Cámaras de refrigeración

5.- Congelación

5.1.- Congeladores

5.2.- Cámaras de congelación

6.- Área de cocina

7.- Preparación de alimentos

8.- Área de servicio

9.- Agua y hielo

10.- Servicios sanitarios para empleados

11.- Manejo de la basura

12.- Control de pagas

13.- Personal

14.- Bar

Los cursos de Capacitación que se encargan de impartir los instructores registrados por la Secretaría de Turismo, están diseñados en tres niveles:

Nivel operativo para personal de cocina, el cual dura 10 horas.

Mandos Medios para Chefs y supervisores dueños, gerentes directores, con una duración de 6 horas.

Instructores que se imparte en 24 horas, que va dirigido a personas con una carrera terminada en el área químico-medico-biológica.

Para asegurar que el sistema implementado en manejo higiénico de alimentos en el establecimiento se efectúe, el instructor monitorea frecuentemente el cumplimiento de los estándares durante el año de vigencia y el reconocimiento Distintivo H.

III. Cumplir con los requisitos de higiene de alimentos que están definidos en la Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2004, y detallados en la lista de verificación de la propia norma, la cuál agrupa los requisitos en dos categorías:

- Requisitos no críticos, que deben cumplirse al 90%
- Requisitos críticos, que deben cumplirse al 100%

La diferencia entre los requisitos críticos y no críticos se determina por el grado de riesgo de contaminación y su gravedad. Los puntos críticos son aquellos en los que el peligro es mayor y por consiguiente requiere de un mayor control.

IV. Una vez que el establecimiento cumple con los estándares que se mencionan anteriormente, se solicita una Unidad de Verificación Acreditada y Aprobada. La visita de verificación.

V. Si se obtiene una calificación aprobatoria por parte de la unidad el gobierno de México a través de la SECTUR entrega en reconocimiento (Distintivo H), mismo que tiene una vigencia de un año por lo que deberá solicitarse su renovación al término del mismo.

VI. Durante la vigencia del distintivo H el establecimiento estará sujeto a recibir una visita de verificación. En caso de no aprobar el mantenimiento de las condiciones que lo condujeron a su obtención, el Distintivo les será retirado.

1.2.2 Lista de Verificación.

Los requisitos que deben cumplir un establecimiento están descritos en la lista de verificación que se presenta a continuación. (Los requisitos críticos que se deben cumplir al 100%, se encuentran en negritas).

1.- Recepción de alimentos:

- Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y de buen estado.
- Coladoras en buen estado y sin estancamientos. Ausencia de malos olores.
- Cuenta con iluminación que permite verificar el estado de las materias primas
- Focos o fuentes de luz con protección.
- Bascula completa, limpia y sin presencia de oxidación en la parte de contacto de los alimentos. Se desinfecta antes y después de su uso.
- Envases de alimentos limpios e íntegros: latas libres de roturas, abolladuras, sin señales de insectos o materia extraña con fecha de caducidad o consumo preferente vigente.

- Los termómetros para medir la temperatura interna de los alimentos se ajustan todos los días cuando se caen o cuando se cambia bruscamente la temperatura.
 - Se verifica su funcionamiento.
 - Se limpian y se desinfectan antes de su uso.
- La entrega de producto se planea de ante mano y se inspecciona inmediatamente de acuerdo a las características organolépticas establecidas.
- **Verifican las temperaturas para cada producto (llevar registros): refrigerados máximo a 4°C o inferior / congelados a -18°C o inferior.**
- No hay alimentos o recipientes con alimentos colocados sobre el piso.
- El área del vehículo del proveedor que este en contacto con los alimentos se mantiene limpia.
- Los alimentos congelados se reciben sin signos de descongelación o recongelación.
- Los productos perecederos que se reciban enhielados, no están en contacto directo con el suelo.

2.- Almacenamiento:

- Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y de buen estado.
- Coladoras en buen estado y sin estancamientos. Ausencia de malos olores.
- Cuenta con iluminación que permite verificar el estado de las materias primas.
- Cuenta con ventilación. En caso de ser natural cuenta con mallas de protección en buen estado.
- Focos o fuentes de luz con protección.
- Sin materias primas, alimentos o recipientes colocados sobre el piso.
- Anaqueles de superficie inerte, limpios y en buen estado.
- **Se aplica el procedimiento PEPS. (Alimentos fechados e identificados).**
- Recipientes y envases limpios de superficie inerte, en buen estado cubiertos y en orden.
- Latas sin abombamientos, abolladuras o corrosión.
- Alimentos sin presencia o rastros de plaga o mohos.

- Los alimentos rechazados están marcados y separados del resto de los alimentos, teniendo para ello un área específica e identificada.

3.- Manejo de productos químicos:

- Área limpia y seca.
- **Plaguicidas identificados, en su envase original y almacenado bajo llave.**
- Almacenamiento de productos de limpieza, desinfectantes y otros productos químicos en un lugar delimitado debidamente identificado y separado de cualquier área de manejo o almacenamiento de alimentos.
- Productos químicos en recipientes exclusivos, etiquetados y cerrados. Control estricto en la distribución y uso de los mismos. Indicar su toxicidad, empleo y medidas en caso de contacto o ingestión. Mostrar hojas de seguridad y fichas técnicas.

4.- Refrigeración:

Refrigeradores:

- **Temperatura interna del alimento máximo a 4 ° C.**
- Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura.
 - Se verifica su funcionamiento. -
 - Se limpian y desinfectan antes de su uso.
- Termómetro de la unidad limpio, visible, funcionando y en buen estado.
- Equipo limpio y en buen estado (puertas, empaques, anaqueles y componentes).
- Alimentos en recipientes íntegros limpios y cerrados, conforme al apéndice normativo. No se guardan diferentes tipos de alimentos en un recipiente.
- **Se aplica el procedimiento PEPS. (Alimentos fechados e identificados).**
- Alimentos crudos colocados en la parte inferior del refrigerador.
- Registros de temperaturas internas de los alimentos.
- Registros de temperaturas de la unidad.

Cámaras de Refrigeración:

- **Temperatura interna del alimento máximo a 4 ° C.**
- Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura.
 - Se verifica su funcionamiento.
 - Se limpian y se desinfectan antes de su uso.
- Termómetro de la unidad limpio, visible, funcionando y en buen estado.
- Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado.
- Coladeras en buen estado y sin estancamiento; ausencia de malos olores.
- Focos o fuentes de luz con protección.
- Puertas, empaques, anaqueles y componentes en buen estado.
- Puertas, empaques, anaqueles y componentes limpios.
- **Se aplica el procedimiento PEPS. (Alimentos fechados e identificados).**
- Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados, conforme al apéndice normativo. No se guardan diferentes tipos de alimentos en un mismo recipiente.
- Sin alimentos o recipientes colocados directamente sobre el piso.
- Alimentos crudos colocados en la parte inferior del congelador.
- En caso de tener producto alimenticio rechazado debe estar claramente identificado como tal y separado del resto de los alimentos, pudiendo tener para ello un área específica eliminándose lo antes posible.
- Registros de temperaturas internas de los alimentos.
- Registros de temperaturas de las unidades.

5.- Congelación:

Congeladores:

- **Temperatura de los alimentos a -18°C o inferior.**
- Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente la temperatura.

-Se verifica su funcionamiento.

-Se limpian y desinfectan antes de su uso.

- Termómetro de la unidad limpio, visible, funcionando y en buen estado.
- Equipo limpio y en buen estado.
- Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados, conforme al apéndice normativo. No se guardan diferentes tipos de alimentos en un mismo recipiente.
- Alimentos crudos colocados en la parte inferior del congelador.
- **Se aplica el procedimiento PEPS. (Alimentos fechados e identificados).**
- Registros de temperaturas internas de los alimentos.
- Registros de temperaturas de las unidades.

Cámaras de congelación:

- **Temperatura de los alimentos a -18°C o inferior.**
- Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente la temperatura.
 - Se verifica su funcionamiento.
 - Se limpian y se desinfectan antes de su uso.
- Termómetro de la unidad limpio, visible, funcionando y en buen estado.
- Sin alimentos ni recipientes colocados directamente sobre el piso.
- **Se aplica el procedimiento PEPS. (Alimentos fechados e identificados).**
- Alimentos crudos colocados en la parte inferior del congelador.
- Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados, conforme al apéndice normativo No se guardan diferentes tipos de alimentos en un mismo recipiente.
- Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado.
- Coladeras en buen estado y sin estancamiento; ausencia de malos olores.
- Puertas, empaques, anaqueles y componentes en buen estado.
- Puertas, empaques, anaqueles y componentes limpios.
- Los alimentos rechazados están marcados y separados del resto de los alimentos, pudiendo tener para ello un área específica e identificada.

- Registros de temperaturas internas de los alimentos.
- Registros de temperaturas de las unidades.

6.- Área de cocina:

- Pisos, paredes y techos de fácil limpieza y en buen estado.
- Coladeras en buen estado y sin estancamiento; ausencia de malos olores.
- Focos o fuentes de luz con protección.
- **Superficie de contacto con los alimentos como: licuadoras, rebanadoras, procesadoras, mezcladoras, peladoras, molinos, se lavan y desinfectan después de su uso. Se desarmen, lavan y desinfectan por lo menos cada 24 horas (cuando aplique) o al final de cada jornada.**
- Estufas, hornos, planchas, salamandras, freidoras, vaporeras, mesas calientes, etc., limpias en todas sus partes, sin cochambre y en buen estado.
- Campanas y/o extractores sin cochambre y en buen estado.
- En caso de contar con instalaciones de aire acondicionado o tuberías en alto estar libre de goteos.
- Cuenta con ventilación que evita el calor excesivo y la condensación del vapor en caso de ser natural cuenta con mallas de protección.
- Instalaciones exclusivas para el lavado de artículos de limpieza.
- **El área de preparación de alimentos cuenta por lo menos con una estación exclusiva para el lavado de manos esta equipada con jabón líquido antibacteriano, cepillo en solución desinfectante, toallas desechables o secadoras de aire de paro automático. En caso de usar toallas desechables cuenta con un bote para basura con bolsa de plástico cualquier dispositivo o acción que evite el contacto directo de las manos con el bote de basura.**
- **Tablas para picar, de acuerdo al apéndice normativo.**
- Solo se emplean utensilios de superficie inerte.
- **Las tablas, cuchillos y utensilios se lavan y desinfectan después de su uso.**
- Utilizan trapos exclusivos para limpieza de mesas y superficies de trabajo.

- **Los trapos utilizados en el área de preparación de alimentos se lavan y se desinfectan después de su uso.**
- Carros de servicio, entrepaños, gavetas y repisas limpios en buen estado.
- Almacenan utensilios en un área específica y limpia.
- Limpian y desinfectan mesas de trabajo antes y después de su uso. En procesos continuos no exceden las dos horas.
- El lavado manual de loza, cubiertos y utensilios se realiza según el procedimiento descrito.
- Lavan y desinfectan utensilios.
- Las temperaturas de la máquina lava loza son las especificadas por el fabricante y/o proveedor de productos químicos.
- Enjuagan los utensilios antes de introducirlos en la máquina.
- La carga de utensilios es adecuada a la capacidad de la máquina.
- El sistema de secado de utensilios se realiza como lo indican los puntos.
- Los botes de basura cuentan con bolsa de plástico y están separados mientras no estén en uso continuo.
- Realizan la limpieza conforme al programa establecido.

7.- Preparación de alimentos:

- **Los alimentos de origen vegetal se lavan en forma individual o en manojos pequeños con agua potable, estropajo o cepillo (si es necesario), jabón o detergente, se enjuagan con agua potable y desinfectan.**
- **Se planea de antemano la descongelación de alimentos, por medio de:**
 - **Refrigeración.**
 - **Horno de microondas, siguiendo de inmediato la cocción del alimento.**
 - **Como parte del proceso de cocción. En casos excepcionales se descongela a chorro de agua potable, una temperatura máxima de 20°C evitando estancamientos.**
- **No se sirven pescados, mariscos ni carnes crudas en caso de los establecimientos en los que se sirven alimentos crudos, o a base de huevo**

crudo se especifica en la carta o menú que el platillo se sirve bajo consideración del comensal y es riesgo que este implica.

- **Temperatura mínimas internas de cocción:**
 - **Cerdo y carne molida a 69°C por 15 segundos mínimo.**
 - **Aves o carnes rellenas a 74°C por 15 segundos mínimo.**
 - **El resto de los alimentos arriba de 66°C por 15 segundos mínimo.**
- Los alimentos son recalentados rápidamente a una temperatura interna mínima de 74°C por 15 segundos mínimo.
- Los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato se someten a un proceso de enfriamiento rápido máximo 4 horas.
- Los alimentos descongelados no se vuelven a congelar.
- Se usan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con el alimento, tales como cucharones, pinzas, tenedores, etc.
- El personal se lava las manos antes de manipular alimentos, vajilla limpia y después de cualquier situación que implique contaminación.
- En caso de usar guantes, se exige el lavado de manos antes de colocárselos. Estos son desechables y se cambian después de cada interrupción.

8.- Área de servicio:

- **Alimentos fríos listos para servirse y buffet a una temperatura máxima de 7°C inferior.**
- **Alimentos calientes listos para servirse y buffet a una temperatura mínima de 60°C.**
- Los alimentos preparados y listos para servirse están cubiertos antes de iniciar el servicio.
- Los utensilios de servicio no se tocan por la parte que entra en contacto con los alimentos o con la boca del comensal.
- Los alimentos envasados en porción individual cumplen con las instrucciones del fabricante para su conservación, y una vez utilizada se desecha.
- Manteles y servilletas limpios.

- Área y estaciones de servicio limpios y funcionando.
- El área del vehículo que está en contacto con los alimentos esté limpio.
- Los alimentos listos para servirse, se transportan en recipientes cerrados o envases desechables.
- Los alimentos preparados que se transportan, no se exponen a la zona de peligro de temperaturas por más de 2 hrs.

9.-Agua y hielo:

- **Agua potable con un rango de 0,2 a 1,5 mg/l (ppm) de cloro residual o análisis microbiológico por lo menos una vez al mes.**
- Registro de potabilidad del agua.
- Hielo para consumo humano elaborado con agua purificada y/o potable.
- Se cuenta con registros de mantenimiento de equipo de potabilización y/o purificación de agua y maquina de hielo.
- El depósito de agua está limpio.
- Utensilios exclusivos para hielo limpio y desinfectado.

10.- Servicios sanitarios para empleados:

- Área limpia.
- Cuenta con: lavabo, agua corriente, jabón líquido, toallas desechables o secadoras de aire, bote para basura provisto de una bolsa de plástico y tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo o acción que evite contaminación.
- El wc cuenta con: agua corriente, papel sanitario, bote para basura provisto de una bolsa de plástico y tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo o acción que evite contaminación.

11.- Manejo de la basura:

- Área general de basura limpia y separada del área de alimentos. Contenedores limpios, en buen estado con tapa. (Con bolsa de plástico según el caso).

- Se evita la a acumulación excesiva de basura, en las áreas de manejo de alimentos, los depósitos se lavan y desinfectan al final de la jornada.

12.- Control de plagas:

- **Ausencia de plagas.**
- Se tiene contratado un servicio profesional para el control de plagas presentando:
 - Licencia federal sanitaria expedida por la autoridad correspondiente.
 - Hojas de seguridad del producto utilizado.
 - Programa de control de plagas.
 - Registros e informes que amparen el servicio durante los últimos 3 meses.
 - Contrato de servicio vigente.
- Ausencia de trampas con cebos y lámparas de luz ultravioleta de atracción de choque eléctrico, en el área de manejo de alimentos.

13.- Personal:

- Apariencia pulcra.
- Uniforme limpio y completo.
- Cabello completamente cubierto con cofia, red o turbante.
- Manos limpias, uñas recortadas y sin esmalte.
- **El personal afectado con infecciones respiratorias, gastrointestinales o cutáneas, no labora en el área de preparación y servicio de alimentos.**
- El personal no utiliza joyas (reloj, pulseras, anillos, aretes, etc.) u otro objeto ornamental en cara, orejas, manos, cuello, ni brazo.
- El personal cuenta con capacitación impartida por un instructor con registro vigente ante la SECTUR.
- El personal no fuma, come, masca o bebe en área de preparación alimentos.

14.- Bar:

- Área Limpia.
- Utiliza cucharón y/o pinzas limpias y desinfectado para servir hielo.

- No enfrían botellas en el hielo con el que se preparan las bebidas.
- **Lavan y desinfectan las licuadoras y mezcladoras después de su uso. Al final de la jornada se desarman para lavarlas y desinfectarlas.**
- El personal cuenta con las facilidades para lavarse y desinfectarse las manos.

1.3 BENEFICIOS DEL PROGRAMA DISTINTIVO H

- El programa H es más que un certificado.
- Es un sistema de aseguramiento de calidad en Higiene de Alimentos.
- Establece las bases para crear el hábito de respetar lo establecido.
- La certificación sirve para validar lo que se ha hecho.

1.3.1 Para el cliente:

- El cliente tiene mayor confianza.
- Estandarización de los procesos.
- La empresa tendrá una evaluación favorable por parte del cliente.
- La higiene es un componente de la satisfacción del cliente.
- Aumenta la probabilidad de que el cliente regrese.
- Credibilidad y reconocimiento nacional e internacional.
- Mayor satisfacción del cliente, al definir y asegurar uniformidad y consistencia en el servicio.
- Disminución de la incidencia de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA'S) en los clientes nacionales y extranjeros.

1.3.2 Para el personal:

- Significa un reto que se puede lograr.
- Incrementa su autoestima y responsabilidad.
- Desarrolla el orgullo por el trabajo bien hecho.
- Comprende por que lo hace y se compromete.
- Desarrolla valores individuales.
- Sus conocimientos los lleva al núcleo familiar.

- Sensación de orgullo por México.
- Mayor satisfacción al definir y asegurar uniformidad y consistencia en el servicio.

1.3.3 Para la organización:

- Unifica valores organizacionales.
- Aumento de servicios al cliente.
- Mejor control de los alimentos y materias primas.
- Desarrollo de disciplina en el personal.
- Asegura el cumplimiento de las normas.
- Mejor control de proveedores.
- Cumplimiento de las disposiciones legales.
- Mayor competitividad nacional.
- Unifica y desarrolla valores universales.
- Control en todas las etapas del servicio de Alimentos y Bebidas.
- Sentar las bases para la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 Y 2000. Ganar nuevos clientes.
- Incrementar la rentabilidad.
- Cumplimiento de las leyes sanitarias.
- Optimizar recursos materiales, humanos y financieros.
- Vinculación directa con agencias de viajes mayoristas, tour operadores y clientes a través de una base de datos mundial.
- Estandarización de los procesos.
- Disminución de mermas.
- Aumenta la productividad del negocio.
- El negocio será más competitivo.
- Permite estar a la vanguardia.

1.3.4 Para el País:

- Desarrollo de confianza en los turistas.
- Aumento de las divisas por turismo.
- Reducción de las enfermedades transmitidas por alimentos.
- Mayor imagen en el exterior.
- Mayor competitividad internacional.

CAPÍTULO II

HOTEL EXCELENCIA PLAZA

2.1 ACERCA DEL HOTEL EXCELENCIA PLAZA S.A. DE C.V. Y SU CAMBIO A HOLIDAY INN PACHUCA.

El Hotel Excelencia Plaza, nace como una organización familiar, dedicada a ofrecer servicio de hospedaje y alimentos entorno al ámbito turístico. Dicho establecimiento fue Inaugurado el 23 de mayo de 1994, bajo la denominación de “Hotel Excelencia Plaza S.A de C.V y dividida en 2 partes a su vez, una como Operadora Excelencia Plaza que comprende el área de División cuartos, ventas, contabilidad y administración y la otra Corporación Excelencia Plaza S.A de C.V. formada por el área de alimentos y bebidas.

Su **principal objetivo** es ofrecer confort y buen servicio, satisfacer las necesidades de clientes locales y foráneos, utilizando los más altos estándares de calidad, colocándolo como el de mayor preferencia del cliente en cuestión de hospedaje y de igual manera para la organización de ventas particulares.

Visión

“Ser el mejor Hotel de Pachuca en base a la calidad de los servicios y a la calidez del personal”.

Misión

Esfuerzo diario en conjunto para superar las expectativas de los clientes dentro de un entorno de armonía y trabajo en equipo.

Valores

- Orden.
- Disciplina.
- Limpieza.

Datos generales:

Nombre Actual: Hotel Excelencia Plaza

Nombre Futuro: Holiday Inn Pachuca

Teléfono (01771) 717 2300

Dirección Electrónica: www.hotelexcelenciaplaza.com

Localización del Hotel Excelencia Plaza:

Se localiza en la zona centro-sur de la ciudad, a 2 minutos del estadio de Football Miguel Hidalgo con la siguiente dirección: Boulevard Rojo Gómez 104 Colonia Residencial Pachuca Hidalgo.

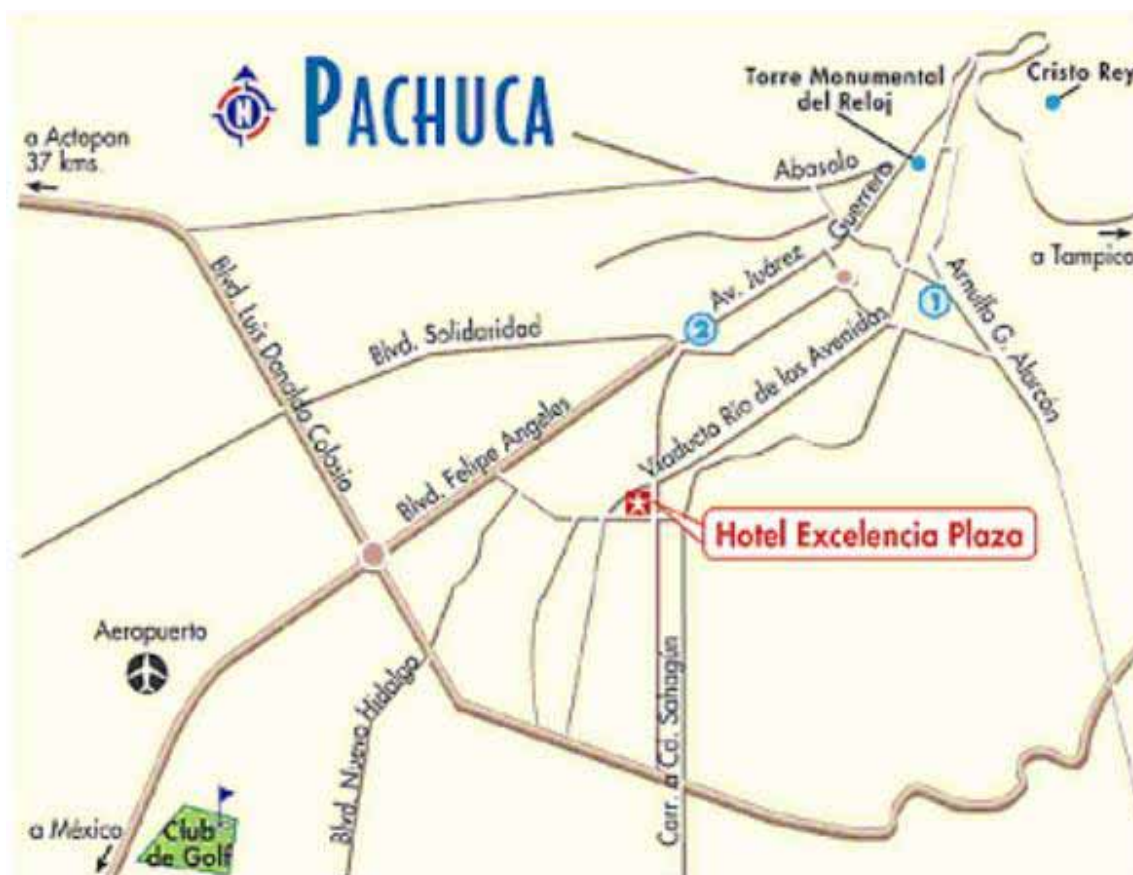


FIGURA 1. Mapa de ubicación del Hotel Excelencia Plaza S.A. de C.V.

2.2 ORGANIGRAMA

Un organigrama es una representación gráfica de una organización que consiste en definir los diferentes niveles organizativos, así como las diferentes funciones, relaciones y responsabilidades entre los integrantes de la empresa.

Los organigramas revelan:

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

2.2.1 Tipos de organigramas

- **Vertical**

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

- **Horizontal**

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

- **Circular**

Formados por un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima en la empresa, a cuyo derredor se trazan círculos concéntricos, cada uno de los cuales constituye un nivel de organización.

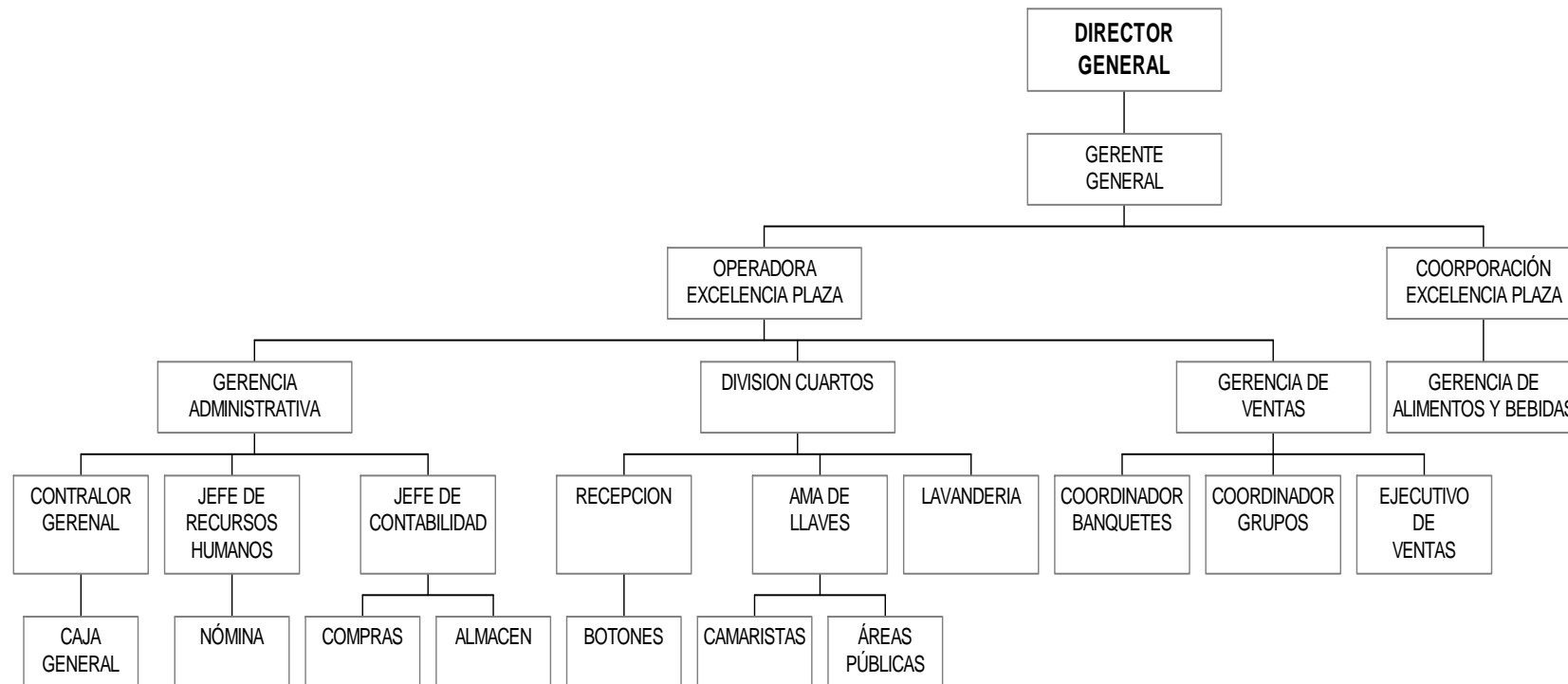
- **Escalar**

Señala con distintas sangrías en el margen izquierdo los distintos niveles jerárquicos, ayudándose de líneas que señalan dichos márgenes.

De acuerdo a esta información el tipo de organigrama manejado dentro de la empresa es de tipo vertical ya que se representa por medio de cuadros y líneas que especifican el grado de autoridad y responsabilidad.

2.2.1 Organigrama General del Hotel Excelencia Plaza

El siguiente organigrama muestra la estructura organizacional del Hotel Excelencia Plaza el cual se divide en 2 filiales: Operadora Excelencia Plaza S.A de C.V. (División cuartos) y Corporación Excelencia Plaza S.A. de C.V. (Restaurante).



** NOTA: El organigrama de alimentos y bebidas se describe en la siguiente hoja

FIGURA 2. Organigrama General del Hotel Excelencia Plaza

2.2.2 Organigrama del Departamento de Alimentos y Bebidas.

Este departamento es el encargado del manejo higiénico y responsable de Alimentos y Bebidas, el cual está integrado por un total de 34 empleados distribuidos en 24 diferentes puestos.

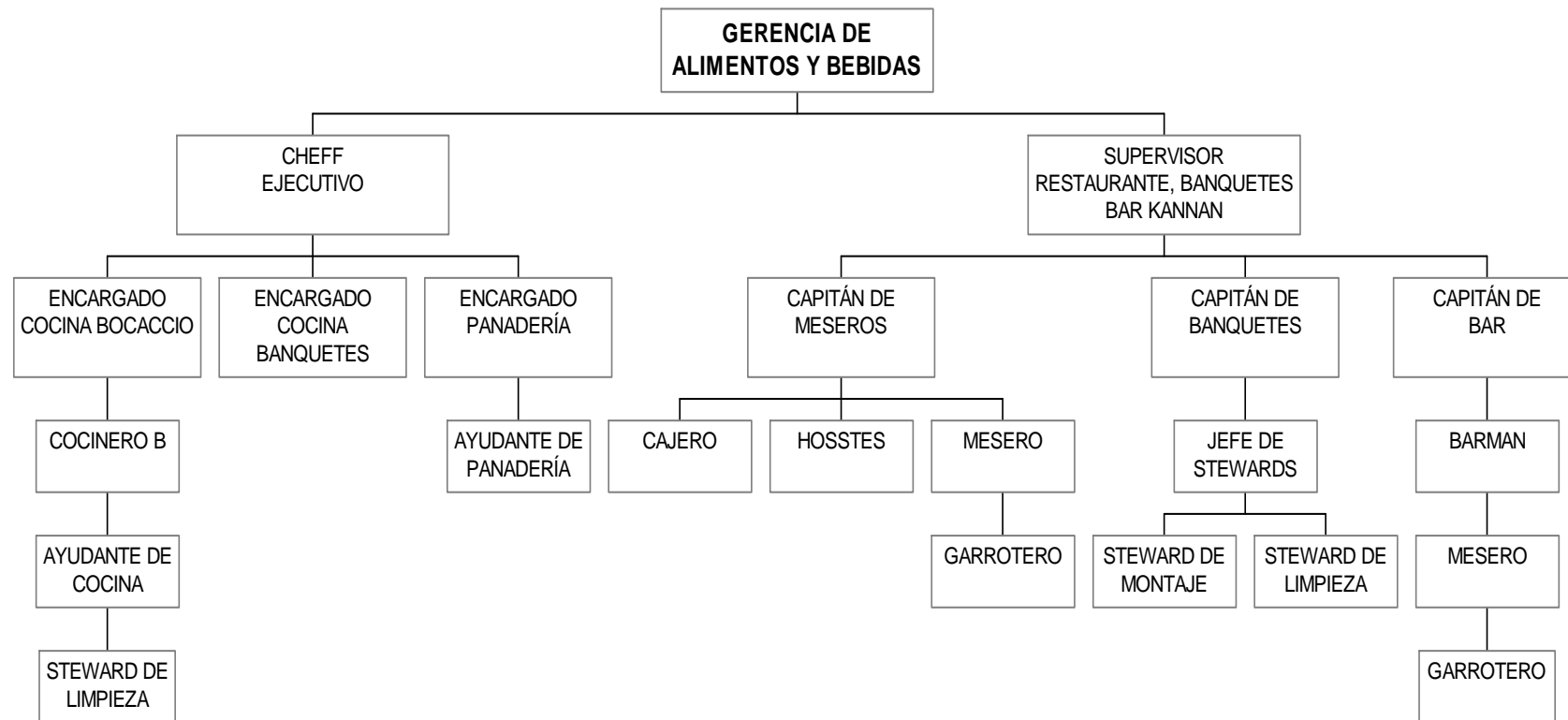


Figura 3. Organigrama del Departamento de A y B

2.3 Estructura organizacional*

Es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad debe cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad.

La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

2.3.1 Elementos de la organización: (requerimientos)

- **Objetivos:** Deben de ser verificables, precisos y realizables. Para que sean precisos deben ser cuantitativos y para ser verificables deben ser cualitativos.
- **Definición:** Debe ser clara al especificar los deberes, derechos y actividad de cada persona.
- **Área de autoridad:** Se debe fijar el área de autoridad de cada persona, lo que cada uno debe hacer para alcanzar las metas.
- **Información:** Saber cómo y dónde obtener la información necesaria para cada actividad. Cada persona debe saber donde conseguir la información y le debe ser facilitada.

2.3.2 Principios de una organización

- **Eficacia:** Una estructura organizativa es eficaz si permite la contribución de cada individuo al logro de los objetivos de la empresa.
- **Eficiencia:** Una estructura organizativa es eficiente si facilita la obtención de los objetivos deseados con el mínimo coste posible.

*

* Definición de Mintzberg 1984

2.3.3 Tipos de organización

Organización Formal: Es el modo de agrupamiento social que se establece de forma elaborada y con el propósito de establecer un objetivo específico. Se caracteriza por las reglas , procedimientos y estructura jerárquica que ordenan las relaciones entre sus miembros.

Organización Informal: Son las relaciones sociales que surgen de manera espontánea entre el personal de una empresa. La organización informal es un complemento a la formal si los directores saben y pueden controlarla con habilidad.

2.3.4 Estructura organizacional Operadora Excelencia Plaza S.A de C.V.

Está integrada por 6 departamentos los cuales son: Ama de llaves (lavandería, camaristas, áreas públicas) recepción (Valet - parking, Bell boy) Mantenimiento, Ventas, Contabilidad (Almacén, Cuentas por cobrar, Cuentas por pagar, Caja general, Compras) y Recursos Humanos.

OPERADORA EXCELENCIA PLAZA S.A DE C.V		
AMA DE LLAVES		
1	MARICELA GOMEZ HERNANDEZ	AMA DE LLAVES
	Camaristas	
2	MARÍA GUADALUPE ISLAS PÉREZ	CAMARISTA
3	MARÍA VICTORIA CASTILLO AGUILAR	CAMARISTA
4	MARIA DEL SOCORRO RAMÍREZ	CAMARISTA
5	ADRIANA NORMA ROMERO JAIMES	CAMARISTA
6	GUADALUPE PACHECO BAZAN	CAMARISTA
7	MARIA DE LOS ANGELES AGUILAR	CAMARISTA
	Áreas publicas	
8	MARTHA TREJO OROPEZA	SUPERV. DE ÁREAS PÚBLICAS
9	ILSE SARAI BORBOLLA MARTÍNEZ	ÁREAS PÚBLICAS
10	PATRICIA REYES TÉLLEZ	ÁREAS PÚBLICAS
11	SUSANA SIERRA GUERRERO	ÁREAS PÚBLICAS
	Lavandería	
12	DAVID PALACIOS MARTÍNEZ	ENCARGADA DE LAVANDERÍA
13	CAROLINA MOROCHO GUTIÉRREZ	AYUDANTE DE LAVANDERÍA.
14	MIGUEL ANGEL ROJAS	AYUDANTE DE LAVANDERÍA.
RECEPCIÓN		
15	JOSÉ ANTONIO CONTRERAS RODRÍGUEZ	GERENTE DE RECEPCION
16	ERIKA PATRICIA CHAVARRÍA JUARICO	RECEPCIONISTA
17	ALEJANDRA MELO SOLÍS	RECEPCIONISTA
18	ALAN MENESES SAMPERIO	RECEPCIONISTA
19	KARLA JANET SÁNCHEZ VARGAS	RECEPCIONISTA
20	ISRAEL CRUZ GONZALEZ	GTE. NOCTURNO
	Valet parking	
21	JESÚS CAMPA GUTIERREZ	VALET PARKING
	Bell Boy	
22	JORGE ALVARO GARCÍA DEL ÁNGEL	CAPITÁN DE BELL BOY
23	SALVADOR AREU CALLEJAS	BELL BOY
24	ISRAEL GARRIDO BONOS	BELL BOY

MANTENIMIENTO		
25	MARIO CUADRILLA PRADO	JEFE DE MANTENIMIENTO
26	JUAN RAFAEL MIRANDA GARCÍA	COORDINADOR DE REMODELACIÓN
27	ABRAHAM SANTANDER ORDÓÑEZ	OFICIAL DE MANTENIMIENTO
28	ISABEL ZARCO CASTILLO	AYUDANTE MANTENIMIENTO
VENTAS		
30	JUAN JOSÉ HERNANDEZ LÓPEZ	DIRECTOR COMERCIAL
31	ANEL GUERRERO TELLO	EJECUTIVO DE VENTAS
32	YOHANA ALBARRAN	EJECUTIVO DE VENTAS
33	CAROLINA MENDEZ AGUIRRE	EJECUTIVO DE VENTAS
34	YANET RAMIREZ ESCAMILLA	COORDINADOR DE BANQUETES
35	ALBERTO RODRIGUEZ PÉREZ	COORDINADOR DE GRUPOS
CONTABILIDAD		
36	HUMBERTO SOTO ACOSTA	CONTRALOR GENERAL
37	EDUARDO PEREZ CABRERA	JEFE DE CONTABILIDAD
38	YEDIT CERON CARMONA	CAJA GENERAL
39	BEATRIZ NUÑEZ HERNANDEZ	CUENTAS POR PAGAR
40	XIMENA SERVANTES MUÑOZ	CUENTAS POR COBRAR
41	LUIS MARTINEZ SANTOS	COMPRAS
42	CESAR HERNANDEZ MORQUECHO	ALMACEN GENERAL
43	CRISTIAN CASTRO GODINEZ	MENSAJERO
RECURSO HUMANOS		
44	GABRIELA CABALLERO MEJIA	JEFE DE RECURSOS HUMANOS
45	EDUARDO CARDENAS JUÁREZ	RESPONSABLE DE NOMINA
46	PAULINA DELGADO FUENTES	AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Tabla 1. Estructura Organizacional Operadora Excelencia Plaza

2.3.5 Estructura organizacional Corporación Excelencia Plaza S.A. De C.V.

Está integrado por el departamento de Alimentos y Bebidas y este a su vez se forma por: Gerencia de Alimentos y Bebidas, Restaurante Bocaccio, Cocina Bocaccio, Barkannan y Banquetes.

CORPORACIÓN EXCELENCIA PLAZA S.A DE C.V		
GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
1	MARCO ANTONIO GARCIA MONROY	GERENTE DE AYB
2	LAURA GUADALUPE VIGUERAS HERNÁNDEZ	SUPERVISOR DE AYB
Restaurante Bocaccio		
3	OMAR BAÑOS YÁNEZ	SUPERVISOR DE RESTAURANTE Y BAR
4	JOSE MANUEL CORONA	CAPITÁN
5	VICTOR LEDEZMA ORTA	CAPITÁN
6	JOSÉ EMMANUEL RIVERA RUBIO	MESERO
7	JOSÉ JUAN GÓMEZ SALAZAR	MESERO
8	JUAN ESPITIA ANAYA	MESERO
9	APOLO APOSTOL AMADOR	MESERO
10	ALBERTO MARTÍNEZ MUÑIZ	MESERO
11	RICARDO HERNÁNDEZ ÁLVAREZ	MESERO
12	ALBERTO VARGAS GARCIA	MESERO
13	EDUARDO HERNANDEZ UGALDE	MESERO
14	KARLA PALOMA GARCÍA RIVERA	CAJERA
15	NALLELY RAMÍREZ JIMÉNEZ	CAJERA
Bar Kannan		
16	VICTOR ARENAS BENITEZ	CAJERO
17	ROBERTO ROBLES CORONA	BARMAN
18	JAVIER ALBERTO GONZÁLEZ	MESERO
19	ERIKA RAMÍREZ LÓPEZ	MESERO
Banquetes		
20	OSCAR JIMENEZ ULLOA	CAPITAN DE BANQUETES
21	MARIO FELICIANO GARCÍA MORENO	STEWARD
22	CARLOS ISLAS MALDONADO	JEFE DE STEWARDS
Cocina Bocaccio		
23	JOSÉ LUIS PÉREZ GACHUZ	CHEFF EJECUTIVO
24	EVA BAUTISTA MENDOZA	ENCARGADA DE COCINA
25	ISIDRA AGUIRRE GRANADOS	ENCARGADA DE BANQUETES
26	CARLOS TREJO MARTINEZ	ENCARGADA DE PANADERÍA
27	CARLOS PÉREZ RODRÍGUEZ	COCINERO A
28	MARIBEL TREJO CHÁVEZ	COCINERO B
29	RODRIGO MONCADA RUBIO	AYUDANTE DE PANADERÍA
30	DIEGO VARGAS ISLAS	AYUDANTE DE COCINA
31	MA. PILAR OIDOR MARTÍNEZ	AYUDANTE DE COCINA
32	MAXIMINA MONTIEL	STEWARD-COCINA
33	LAURO REYES FLORES	STEWARD-COCINA
34	PASCUALA RAMÍREZ RAMIREZ	STEWARD-COCINA

Tabla 2. Estructura Organizacional Corporación Excelencia Plaza

2.4 SERVICIOS

Alojamiento

El Hotel Excelencia Plaza cuenta con un total de 120 Habitaciones, distribuidas de la siguiente manera:

- 88 Habitaciones Dobles
- 20 Habitaciones Ejecutivas
- 6 Suite
- 5 Master Suite
- 1 Suite Presidencial
- 1 Master suite con jacuzzi
- junior suite con jacuzzi
- Piso ejecutivo con acceso a internet
- Habitaciones para no fumadores
- Caja de seguridad electrónica para Lap Top
- Sistema de cerraduras electrónicas
- T.V. cable
- Baño completo con 2 lavabos
- Electricidad 110 v y 220 v
- Hora de entrada a las 13.00 hrs
- Hora de salida a las 15.00 hrs
- Elevadores para huéspedes
- Servicio de niñera

Centros de consumo

- Restaurante “Bocaccio” con delicias y especialidades de la cocina Mexicana e Internacional.
- Bar “Kannan”
- Snack Bar- Alberca

- Servicio a cuartos de 7:00 a 23:00 horas.

Servicios y facilidades

- Sub-gerente en turno las 24 horas
- Centro de negocios
- Alberca y jardines
- Servicio de reservaciones
- Servicio de lavandería y tintorería
- Tabaquería
- Niñera
- Servicio médico
- Cambio de Divisas
- Facilidades para discapacitados
- Personal bilingüe
- Estacionamiento
- Taxi disponible las 24:00 hrs.

Facilidades para Convenciones Banquetes y Conferencias

- 6 salones para reuniones sociales y juntas de trabajo
 - a) Salón Espejos
 - b) Salón Espejos A
 - c) Salón Espejos B
 - d) Salón Anubis
 - e) Salón Lemangiare
 - f) Salón Paradise
- Servicio de videoconferencias
- Todos los salones cuentan con controles individuales de aire acondicionado, sonido y electricidad.
- Equipo audiovisual disponible en renta.

Capacidades de Salones

Tipo de Montaje	Alberca Bocaccio	Espejos	Espejos A	Espejos B	Anubis	Lemangiare	Paradise
Auditorio	25	130	150	200	70	120	450
Banquetes	20	120	90	110	50	100	350
Herradura	-	45	150	60	25	35	90
Escuela	15	100	130	150	45	60	350
Rusa	-	50	60	70	30	40	100
Imperial	-	50	60	70	30	40	100
Coctail	50	130	180	200	70	150	350

Tabla 3. Capacidades de salones

Tipos de montaje

En el área de banquetes, se manejan 7 tipos diferentes de montajes, que varían de acuerdo a las necesidades del tipo de evento requerido por el cliente y del tipo de alimento que se ofrece, como pueden ser desayunos, comidas, cenas, taquizas, bocadillos, cocktail, conferencias, capacitaciones, etc. Los tipos de montajes son: Tipo banquete, escuelita, herradura, media luna, imperial auditorio y rusa ilustrados a continuación.

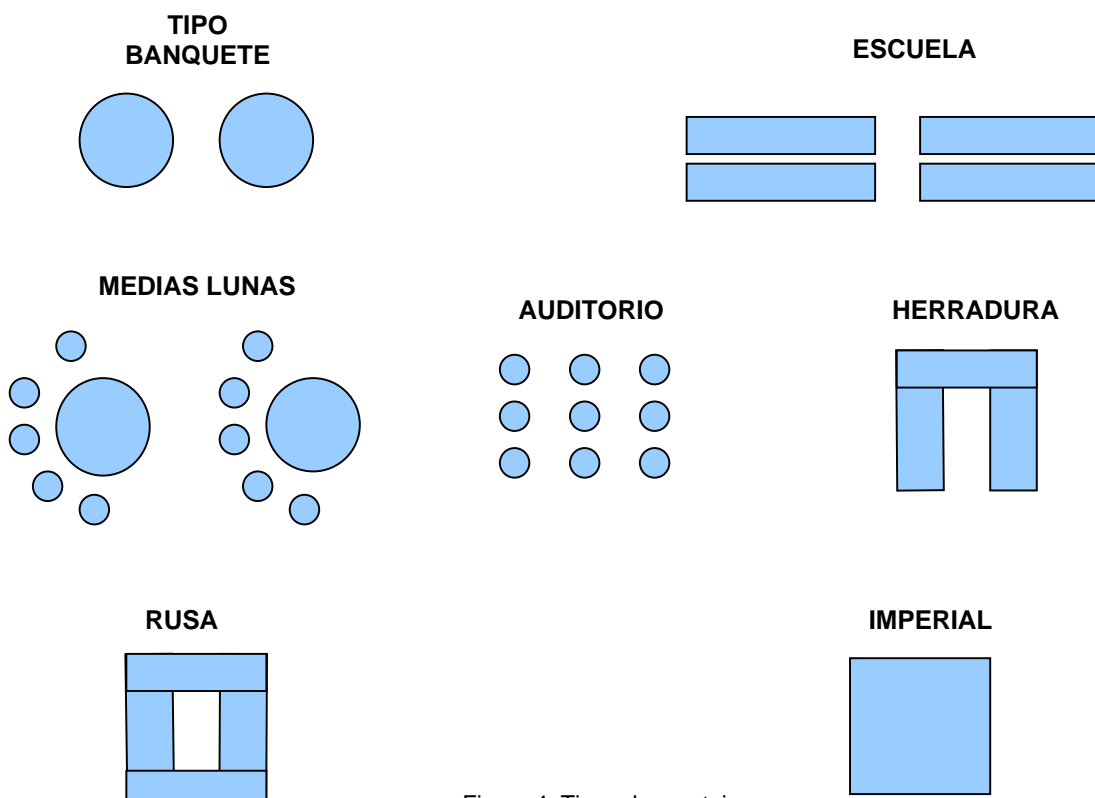


Figura 4. Tipos de montaje

2.5 INTEGRACIÓN A HOTELS GROUP COMO HOLIDAY INN

El hotel Excelencia Plaza, ha pasado por diferentes cambios, con la finalidad de competir y seguir ganando mercado a los diversos establecimientos de alojamiento que forman parte de su competencia.

Sin duda el cambio más estratégico en la vida del Hotel Excelencia, es 10 años después de su inauguración, el Director general del Hotel, Lic. Víctor Guillermo Kanan Huebe establece un reto más, la integración a la cadena más grande del mundo: INTERCONTINENTAL HOTELS GROUP, en donde decide participar con la marca Holiday Inn.

Lo cual, lleva a la necesidad de hacer cambios de acuerdo a los estándares establecidos por ésta marca, comenzando un largo periodo de remodelación, tanto en infraestructura, como en cultura organizacional.

La remodelación dio inicio en abril de 2003, con la esperanza de conseguir el nombre de HOLIDAY INN PACHUCA. Fueron años de gran esfuerzo y trabajo conjunto de todo el personal de la organización.

Se trabajó arduamente, principalmente en habitaciones, remodelándolas totalmente desde decoración, instalaciones eléctricas, líneas de acceso a Internet muebles, cortinas, alfombra, y aire acondicionado.

Así como sus salones de eventos, mejorando sus servicios de TV, video, líneas de acceso a Internet, iluminación, instalaciones, mobiliario, etc.

La alberca cuenta con un mejor sistema de calefacción, iluminación interna, mejor decoración, y seguridad para los menores en sus instalaciones, etc.

Se construyeron 4 puentes que conectan las dos alas de habitaciones, teniendo un fácil acceso y vista panorámica a todo el hotel.

El lobby principal también tuvo cambios en mueblería, ampliación, sistema de seguridad, con la instalación de 17 cámaras de video en todo el hotel, permitiendo un mejor control en la seguridad del huésped, se remodelaron todas las oficinas administrativas y el área de recepción y fachada principal del hotel, de acuerdo a los estándares que exige Holiday Inn.

Uno de los objetivos de esta fusión es el recuperar clientes que se han perdido y abarcar otra parte más grande del mercado, por la imagen del buen servicio que ofrece ésta marca.

El único lugar que no sufrirá ningún tipo de remodelación en sus instalaciones es el “Restaurante Bocaccio”, que cuenta con servicio tanto para huéspedes, (en restaurante, o de Room Service) como para clientes externos, que visitan el hotel, por motivo de un evento, convención o festejo de cualquier tipo.

De igual manera como se ha beneficiado al huésped con la integración del antes Hotel Excelencia Plaza a Holiday Inn, se pretende mejorar la oferta complementaria (alimentos y bebidas) implementando el Distintivo H en el Restaurante Bocaccio acorde a los estándares que maneja Holiday Inn

La inauguración a Holiday Inn Pachuca, se logró el 30 de Septiembre de 2005.

2.6 HOLIDAY INN

- **Objetivo.**

Lograr la excelencia mediante la mejora continua de los servicios para alcanzar la satisfacción de nuestros clientes.

- **Misión.**

Ofrecer un excelente servicio de hospedaje en la Capital del Estado de Hidalgo, haciendo que los huéspedes, clientes y visitantes sean lo más importante para la empresa, cuyo logro está sustentado en la valiosa participación de todos y cada uno de los colaboradores.

- **Visión.**

Se nos reconocerá como el mejor Hotel del Pachuca Hidalgo por la calidad en la prestación de los servicios, así como por la calidez de la gente.

Valores:

1. La **comunicación** es la principal herramienta para expresar opiniones y sugerencias, así como para dar respuesta a nuestras inquietudes.
2. La **limpieza del Hotel** es responsabilidad de toda la empresa, haciendo de éste un hábito que refleja calidad.
3. La disposición existe en todo momento para la realización del trabajo, siendo un **SI** la respuesta para la resolución a problemas de los huéspedes, clientes y colaboradores.
4. La **cordialidad y el respeto** se manifiestan en todo momento, hacia los colaboradores, huéspedes, clientes y proveedores, logrando así un ambiente agradable.
5. La **puntualidad** es el respeto al tiempo nuestro y de los demás, hagamos de ésta no sólo una obligación sino un hábito.

6. La **confianza** prevalece en la realización del trabajo, porque se esta seguro que dándola la recibimos.
7. El **desarrollo y el progreso** son constantes en la empresa, se debe reconocer logros y méritos así como corregirlos sabiamente.
8. **Anticipación** a las necesidades de los clientes y huéspedes refleja la **calidad** ofrecida.
9. La **respuesta inmediata** hacia los clientes y huéspedes es una muestra más de la **calidad** en el servicio.
10. El **respeto** a las instalaciones, mobiliarios y equipo refleja el compromiso con la empresa, así como con los clientes y compañeros.
11. El **respeto** por los **señalamientos de seguridad** crea un ambiente de confianza en el lugar de trabajo.
12. El **servicio** inicia en el cuidado de nuestro aspecto, se responsable de tu **higiene**, mantén tu uniforme en impecable condición y no olvides portar tu gafete.

Filosofía:

Todos los asociados deben desempeñar sus cargos de acuerdo a los siete principios del servicio excelente de intercontinental Hotels Group:

1. Saludar y reconocer calurosamente a todo huésped encontrado.
2. Atender la solicitud de todo huésped rápidamente y en forma amistosa.
3. Ayudar a crear una atmósfera cálida y hospitalaria en el hotel.
4. Proyectar una imagen profesional por medio de la apariencia y conducta.
5. Estar comprometidos con la comodidad, seguridad y protección del huésped.
6. Proporcionar información confiable sobre los servicios disponibles en el hotel y en el área local.
7. Trabajar para hacer que todo este bien para el hotel.

Principales Reglas Internas a Seguir:

- Presentarse puntualmente al trabajo.
- Presentarse aseado, rasurado, peinado, sin aliento alcohólico, ni en estado de ebriedad.
- No faltar a sus labores injustificadamente y cuando haya necesidad de hacerlo, debe contar con autorización de su superior inmediato.
- Usar el uniforme establecido por la gerencia, conservándolo limpio y en el mejor estado posible.
- Usar pelo corto sin patillas no-bigote, usar anillos y pulseras discretos, zapato negro y calcetín oscuro. Las mujeres no deben usar perfumes fuertes así como también cosméticos en forma exagerada.
- El trabajo se debe desarrollar en la forma más eficiente, sin abandonar su puesto en algún momento; durante el desempeño de sus labores no deberá masticar chicle, fumar, beber, cantar, silbar, adoptar posiciones incorrectas, leer revistas y periódicos, gritar, discutir o correr.
- Conservar el equipo de trabajo en buen estado, ya que en caso de haber desperfectos por mal uso, deberá pagar por su reparación.
- Para solicitar permisos especiales deberá tramitarse ante el departamento de Desarrollo Humano la papeleta correspondiente, recabando la firma del Jefe Inmediato. Si faltas injustificadamente se aplicara una sanción, tienes 5 min. De tolerancia a tu llegada, 3 retardos en una quincena se te descuenta un día.
- Está prohibido recibir visitas o correspondencia en el trabajo, no se puede utilizar los teléfonos para llamadas personales, ni los sanitarios y servicios en general dedicados a huéspedes o clientes.
- Tratar a los huéspedes con atención, cortesía, educación, respeto y amabilidad.
- Respetar las políticas sobre el uso de equipo de cómputo.
- No se puede hacer uso de celulares dentro de las Instalaciones.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL DISTINTIVO H EN EL RESTAURANTE BOCACCIO

3.1 IMPORTANCIA DE APLICACIÓN

En la actualidad, el Estado de Hidalgo cuenta con 256 hoteles, que van desde 1 a 5 estrellas, y de 1 a 4 diamantes, de los cuales ninguno de los que cuentan con servicio de restaurante, tiene DISTINTIVO H.

Este capítulo, hace referencia a la importancia de la aplicación del “certificado de calidad” más importante en establecimientos expertos en el manejo higiénico de alimentos y bebidas, así como sus beneficios, mejoras, procesos, y cotización para expedirlo.

Es muy importante que uno de los principales hoteles de la capital del Estado obtenga el reconocimiento Distintivo H, porque éste contribuye a mejorar la calidad de los servicios ayudando a lograr la visión que se propone Holiday Inn Pachuca.

Si el restaurante Bocaccio logra la certificación Distintivo H, atraerá gran cantidad de personas elevando su imagen y preferencia en la mente del cliente, como un lugar seguro para consumir alimentos.

No solo se busca el beneficio económico si no que también crear una convicción propia de trabajo honesto y leal al cliente elaborando productos con un estricto régimen de limpieza y calidad para el consumidor. Así como crear una cultura que no solo sea aplicable en el área de trabajo si no que forme parte de la vida diaria del trabajador.

3.2 OBJETIVO DE LA CERTIFICACIÓN EN EL RESTAURANTE BOCACCIO

Proporcionar confianza en la seguridad y bondad de los productos y servicios, protegiendo al consumidor, promoviendo la mejoría de los sistemas de Gestión de calidad de la empresa, motivando a los dueños y al personal para proporcionar un excelente servicio y productos de calidad.

3.3 ESTUDIO SOBRE EL GRADO DE ACEPTACIÓN DE LOS DIFERENTES RESTAURANTES DE PACHUCA HIDALGO.

Actualmente, la capital del Estado de Hidalgo, cuenta con **91** restaurantes registrados ante SECTUR, y seguirán llegando empresas de este tipo a tomar parte del mercado, por lo que es de suma importancia conocer la competencia y lo que esto significa para el Restaurante Bocaccio, y la mejor forma de conocer el grado de aceptación y gusto del cliente, es a través de encuestas.

3.3.1 Restaurantes en Pachuca Hidalgo registrados ante la SECTUR.

Para analizar los diferentes restaurantes se clasifican de la siguiente manera: Cocina árabe, Cocina Argentina, Cocina China, Cocina Española, Cocina regional e internacional, Cocina Italiana, Cocina Japonesa, Comida rápida, Cocina vegetariana, Especiales del mar, Restaurante – Hotel, Restaurante – Bar.

COCINA ÁRABE		
La Cascada		
COCINA ARGENTINA		
Alex Steak S.A De C.V	El Lugar del Bife	Arracheras la Silla
COCINA CHINA		
China Wongs		
COCINA ESPAÑOLA		
Casino Español Pachuca		
COCINA REGIONAL E INTERNACIONAL		
Vips	Pueblo Viejo	Ronny Café
El portón	El César	Calimocho
Liverpool	Los adobes	El parador de San Javier
El Capricho	Don Horacio	Le Vins Quality Superior
La Blanca	La luz roja	El estufón de la abuela
Effigies	La Nacional	El Barbón
El buen Gourmet	El rinconcito del Álamo	Bistro
La Casona	Mirage	D´ fuera
Las Palomas	La Guarida	Maximus
Jeita	Tangos	
COCINA ITALIANA		
Italianos		
COCINA JAPONESA		
Sushi itto		Yoku Sushi
COMIDA RAPIDA		
Aldi Pizza	Mama´s Pizza	Tortas Hipocampo
Alfredo Pasta y Pizza	Quinta Fast Food	Burguer Fiesta
Rigoletto Pizza	Pizza Hot	Mc. Donals
Dominos Pizza	Kentucky Fried Chicken	Burguer King
Hamburguesas Barbaritos	Tortas Locas	Hamburguesas Desam
Pepe Pizza	Wichos & lachos	Bolachería
COCINA VEGETARIANA		
La abejita de Natura	100% Natural	Lisu Vegetariano
ESPECIALIDADES DEL MAR		
El embarcadero	EL Aqua	Las Brisas de Pachuca
Las acamayayas		Puerto Escondido
Aldamary	Ostería del Bohemio	La casa de los mariscos
RESTAURANTE HOTEL		
Elugar / H. Emily	Bocaccio / H. Holiday Inn	El Salero / H. Plaza el Dorado
Ciro´s / H. Ciro	Noriega / H. Noriega	Fiesta / H. Fiesta Inn
De los Baños / H. Los Baños	Valle Inn / H. Del Valle Inn	Alfredo´s / H. Cown Plaza
La Paz / H. La Paz	Sofía / H. Holiday Inn Express	Universitario/CEUNI
RESTAURANTE BAR		
La Cabaña	Bar Kannan	Sanborns
Los girasoles	La Garita	Mone´s
La palapa	La Gruta	Olimpos
El Galerón	Coconuts	Man Pau

Tabla 4. Restaurantes de Pachuca Hgo registrados ante SECTUR

NOTA: Los restaurantes que se encuentran con letra roja son aquellos que están en proceso de cierre o apertura.

Para conocer el estado real del restaurante Bocaccio frente a su competencia, es muy importante identificar las ventajas y desventajas de la misma, para luego analizar y realizar un plan a seguir efectivo y exitoso que nos lleve a superarlos.

3.3.2 Cuestionario aplicado a comensales para detectar los restaurantes más visitados

Objetivo: Conocer los lugares más visitados y reconocidos de Alimentos y Bebidas por clientes de diferentes gustos y clases sociales en la Ciudad de Pachuca de Soto Hidalgo para determinar la competencia del Restaurante Bocaccio.

¡Buenos días!

El siguiente cuestionario es aplicado, para obtener el título de licenciadas en administración de la U.A.E.H. Con el fin de conocer sus expectativas en relación a los diferentes restaurantes de la Ciudad de Pachuca Hidalgo.

De antemano le agradecemos conteste sinceramente estas sencillas preguntas.

Sexo_____ Ocupación_____

1.- ¿Cuál es su lugar de residencia?

2.- ¿Cuál restaurante visita con mayor frecuencia en Pachuca Hgo?

3.- ¿Cómo se enteró de ese lugar?

4.-¿Qué piensa del servicio que se le brindo en ese lugar?

5- ¿Regresaría a ese establecimiento?

6.-¿Qué expectativas debe cumplir su restaurante favorito?

Gracias por su apoyo.....

Después de aplicado el cuestionario a 100 personas (de distinto sexo y ocupación), pudimos observar que son 12 los restaurantes renombrados en ésta encuesta cuyo nivel de preferencia quedó establecido de la siguiente manera:

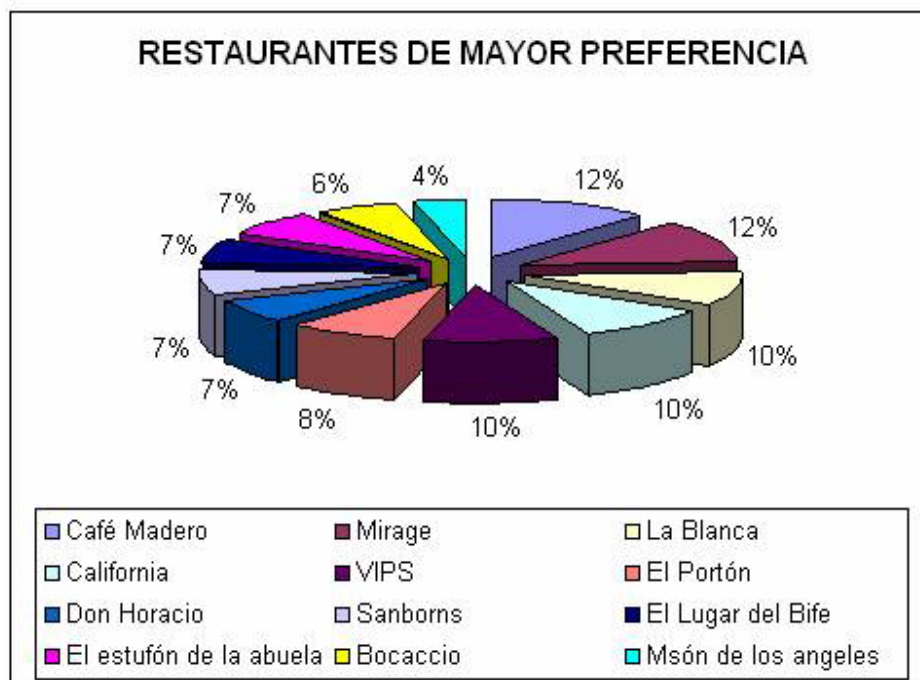
- 1) Café Madero, Mirage
- 2) La Blanca, California, VIPS
- 3) El Portón
- 4) Don Horacio, Sanborns, Lugar del Bife, El Estufón de la abuela
- 5) Bocaccio
- 6) Mesón de los Angeles.

Restaurantes	No. Pax
Café Madero	12
Mirage	12
La Blanca	10
California	10
VIPS	10
El Portón	8
Don Horacio	7
Sanborns	7
El Lugar del Bife	7
El estufón de la abuela	7
Bocaccio	6
Mesón de los angeles	4
	100

Tabla 5. Restaurantes más visitados

Nota: Estos cuestionarios fueron entregados en diferentes lugares de Pachuca Hidalgo como son: Galerías Pachuca, Reloj monumental, Plaza Bella, entre otros. 55% Mujeres y 45 % hombres

GRÁFICA



Gráfica 1. Restaurantes de mayor preferencia en Pachuca Hgo.

Lo cual nos permite confirmar que el Restaurante Bocaccio, es superado por: Café Madero, Mirage, La Blanca, California, El Portón, Vips, Don Horacio, Sanborns, Lugar del Bife y el Estufón de la abuela. Por lo que es muy importante trabajar en innovar y darle un valor agregado a su servicio, con la finalidad de recuperar la preferencia y satisfacción del cliente.

3.4 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE SERVICIO DEL RESTAURANTE BOCACCIO

Objetivo: Por medio de este cuestionario buscamos que el comensal califique el servicio dado en el restaurante Bocaccio de igual manera analizaremos el nivel de conocimiento de Distintivo H por parte de nuestros clientes con el fin de darles a conocer la importancia del mismo por medio de folletos y spots de radio.

(ANEXO 3)

Restaurante Bocaccio
¡Buen día!

Con el fin de brindarle un mejor servicio le agradecemos nos permita conocer su opinión acerca de la calidad de nuestros productos y servicios. Cualquier comentario en beneficio de su completa satisfacción será tomado en cuenta.

Marque una X la opción que usted considere adecuada

Ocupación_____

1.- ¿Considera usted que nuestra forma de trabajo es adecuada?

De acuerdo Indiferente En desacuerdo

2.- ¿El personal se encuentra capacitado para atenderlo?

De acuerdo Indiferente En desacuerdo

3.- ¿Los platillos son presentados de acuerdo a lo que se especifica en el menú?

De acuerdo Indiferente En desacuerdo

4.- ¿Se siente seguro con la comida que ofrece el restaurante?

De acuerdo Indiferente En desacuerdo

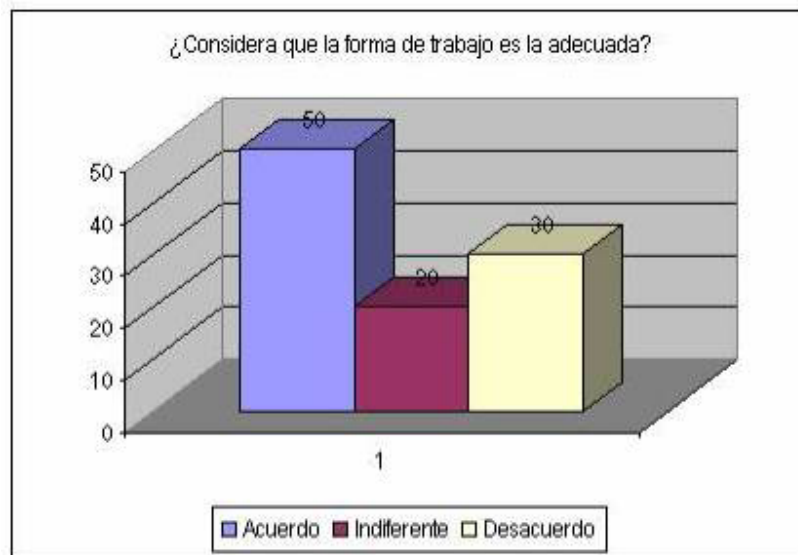
5.- ¿La higiene es la base de los alimentos preparados en nuestro establecimiento?

De acuerdo Indiferente En desacuerdo

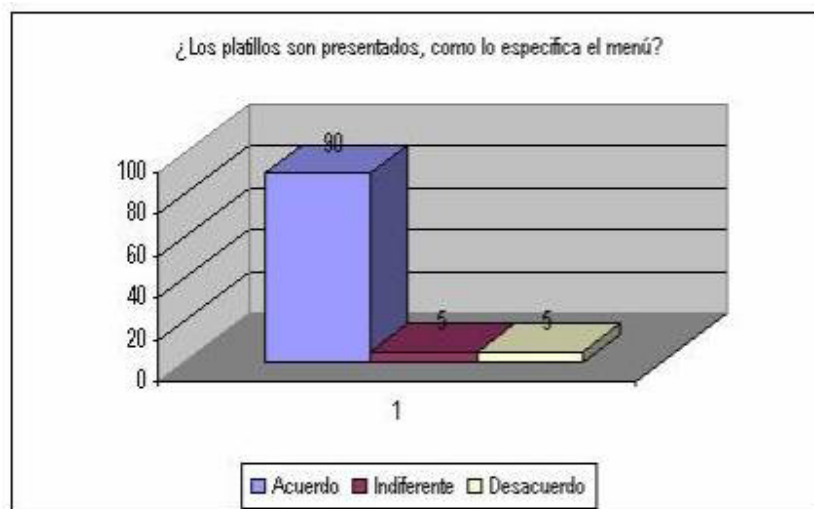
6.- ¿Que sabe usted sobre distintivo H?

Gracias por su atención....

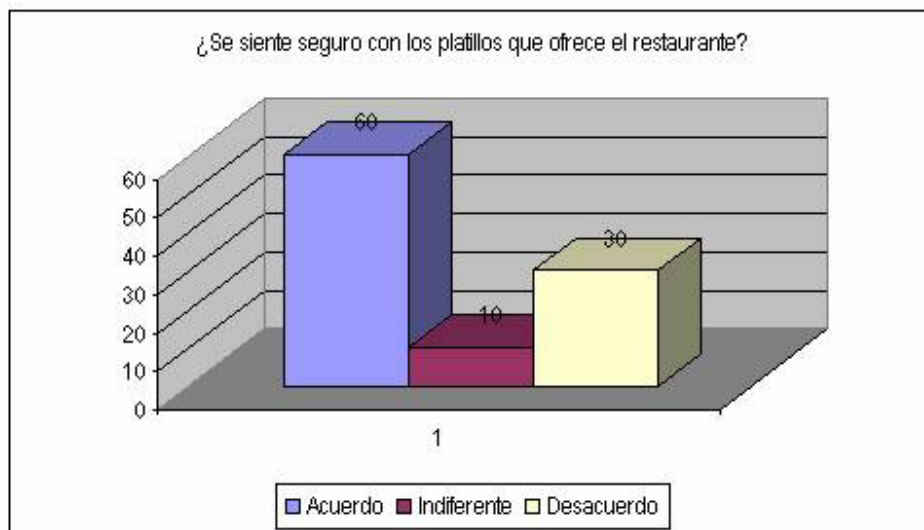
GRÁFICAS



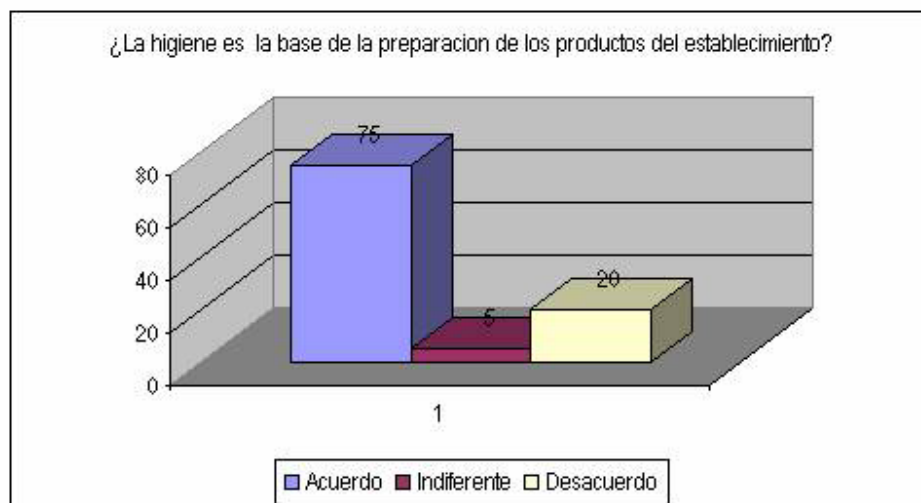
Gráfica 2. ¿Considera Que la forma de trabajo es adecuada?



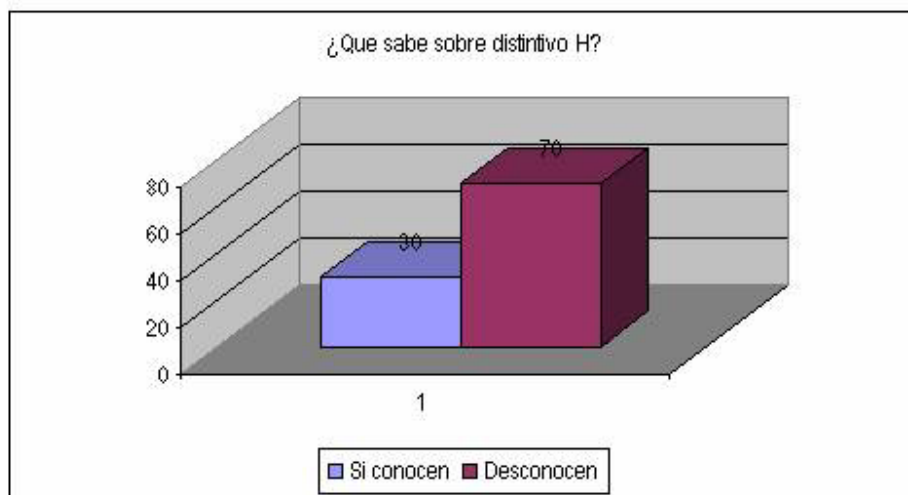
Gráfica 3. ¿Los platillos son presentados como lo especifica el menú?



Gráfica 4. ¿Se siente seguro con los platillos que ofrece el Restaurante?



Gráfica 5. ¿La higiene es la base de la preparación de los productos del establecimiento?



Gráfica 6. ¿Qué sabe usted sobre Distintivo H?

Como se puede observar al aplicar este cuestionario a los clientes del restaurante Bocaccio se define que el principal problema es la capacitación al personal ya que el comensal no se siente satisfecho con el servicio que obtiene, de igual manera existe un gran desconocimiento acerca del Distintivo H las personas que lo mencionan son las que laboran dentro de la rama turística o estudiantes de la misma. Además se observó que existían quejas en relación a la higiene en los platillos la cuál originaba que no se vieran tan apetecibles como se muestra en la carta.

Después de analizar las fallas que los comensales dan a conocer nos enfocaremos en esos problemas buscando la satisfacción total del cliente creando un programa completo de Capacitación y Aplicación del Distintivo H.

3.5 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL RESTAURANTE BOCACCIO

Antes de comenzar cualquier estudio con consultores realizamos un análisis previo de la situación actual de las áreas que toma en cuenta el Distintivo H para su aplicación.

En base a la experiencia y a la observación que se realizó en las instalaciones del área de Alimentos y Bebidas se puede realizar el siguiente análisis, tomando en cuenta los puntos críticos que realiza el verificador del Distintivo H.

Este estudio se realizó en un periodo de 15 días detallando área por área, con el propósito de corregir las fallas existentes y agilizar el estudio por parte de los consultores.

3.5.1 Recepción de alimentos

En esta área se encontró: el piso limpio, la báscula esta oxidada y sucia. El espacio destinado para este procedimiento es demasiado pequeño; los alimentos perecederos permanecen mucho tiempo fuera del refrigerador o congelador (según corresponda) por lo que se altera la temperatura a la cual deben estar para disminuir el desarrollo de microorganismos. El personal desconoce la temperatura a la que tienen que estar dichos alimentos.

3.5.2 Almacenamiento

El área se encontró relativamente limpia, ventilada y con buena iluminación, hay desconocimiento de la temperatura de la cámara de congelación y de refrigeración, se encontró materia prima al ras del suelo como papel higiénico, servilletas; los estantes tienen polvo al igual que las cosas sobre ellos como especias, vino, etc.

Los estantes no están a 15 cm sobre el suelo como lo marca la norma de interés. El sistema de PEPS únicamente se usa en productos lácteos. Los productos secos como chiles se encuentran revueltos y expuestos al polvo.

La cámara de refrigeración esta en estado optimo, pero la de congelación no cumple con los requisitos de higiene, ya que hay sangre en el piso y el hielo aun permanece sin contenedores.

3.5.3 Químicos y productos de aseo

La ubicación de esta área es a un costado del departamento de contabilidad (este almacén se encuentra bajo llave), se encontró en perfecto orden, todos los químicos en garrafones, etiquetados y acomodados de tal manera que no obstruye el paso para tener acceso a ellos. Se encontraron algunos artículos de papelería los cuales fueron retirados en el momento de la visita.

3.5.4 Cocina

Los pisos, paredes y techos se lavan una vez a la semana, la pintura del techo se esta cayendo, las paredes están sucias principalmente cerca de la preparación de alimentos. Las coladeras que aquí se encuentran no están en declive lo que puede producir estancamientos. La rebanadora, el horno de microondas se encontraron con: cochambre y restos de alimentos, el extractor de jugo se encontró sucio, utilizándolo sin su lavado previo, se acostumbra lavarlas ocasionalmente, sin utilizar ningún desinfectante. Las tablas de picar se encuentran con grietas lo que representa un foco muy importante de contaminación para los alimentos. El lavado de manos se hace en el mismo lugar donde se lavan los trastos que se realiza de manera inadecuada. La batería esta abollada y hay una mala organización de la misma, además los contenedores de las cucharas están sucios.

Aún hay personal que no cuenta con el uniforme adecuado, desde zapatos hasta portar el mandil de forma inadecuada o no traer cofia, cubre bocas o las uñas largas y con esmalte. Las planchas y estufas están sucias casi todo el tiempo. Los cestos de basura se encuentran cerca de los alimentos sin tapa, e incluso se colocan alimentos sobre ellos.

La cámara de congelación y refrigeración que está en cocina se encuentra en muy malas condiciones, en la cámara de congelación sus paredes y piso están muy sucios, el hielo esta sobre el piso y hay algunas bolsas destapadas, se percibe un olor desagradable al entrar. Las rejillas y charolas están oxidadas y sucias.

En la cámara de refrigeración: Los alimentos están sobre el piso, los contenedores de fruta y verduras están muy sucios y esta revuelta la verdura madura con la fresca. El piso esta muy sucio. En ambas cámaras hay un faltante importante de charolas, que podrían ayudar a organizar de mejor manera.

3.5.5 Área de preparación previa

La fruta y verdura se lava con agua y jabón posteriormente se desinfecta con yodo por 15 minutos. La fruta se prepara junto al cesto de basura; el extractor para elaborar se desarma una vez a la semana y se limpia una vez al día.

3.5.6 Panadería

No se usa el uniforme (la empleada porta zapatos abiertos, no usa cubre boca; argumentando que no se les proporciona), una empleada manipula la materia con esmalte en las uñas. La limpieza del piso se hace cada 3 días. Los utensilios y moldes están abollados y con cochambre. El lavado de la batidora es solo con detergente y no se desarma.

3.5.7 Área de servicio

Hay desconocimiento de la temperatura de los platillos del servicio de buffet.

3.5.8 Agua, hielo

El hielo esta sobre el piso en la cámara de congelación y se manipula con las manos transportándolo en batería, se utiliza para enfriar refrescos y cervezas para después preparar diferentes bebidas.

3.5.9 Servicios sanitarios

Hay 2 baños el de damas y caballeros, cada uno cuenta con 4 sanitarios, hay 3 lavabos de los cuales solo 2 funcionan, se cuenta con papel sanitario y toallas para el secado de manos, el jabón liquido además de no ser antibacterial no esta colocado de manera correcta por lo que se derrama. Solo hay un cesto de basura sin tapa, la puerta no es de cierre automático. Es un lugar muy pequeño, los

lockers se encuentran en mal estado. Hay 6 regaderas de las cuales solo 4 funcionan, ambos baños no cuentan con vestidores.

3.5.10 Basura

El lugar esta junto a juegos infantiles, los contenedores no están limpios ni en buenas condiciones, además no tienen bolsas. La recolección de basura es diaria.

3.5.11 Bar

La limpieza se realiza una vez al día, hay un solo cesto con bolsa para la basura, los popotes se colocan en un lugar cerca de la caja, hay moscos donde se reserva la botana y preparan las bebidas. Las mezcladoras se lavan solo con detergente y cepillo sin usar desinfectante.

3.6 ASPECTOS A CORREGIR EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL RESTAURANTE BOCCACIO

Después de conocer la situación actual del área de alimentos y bebidas, realizamos un listado de necesidades primordiales de restauración, modificación, creación y compra de artículos necesarios, en cada área del departamento de Alimentos y Bebidas, de acuerdo con los requisitos descritos en la lista de verificación y que debe cumplir un establecimiento para obtener el Distintivo H.

3.6.1 Pastelería

En el área de pastelería debemos modificar los siguientes puntos con el fin de cumplir con los lineamientos establecidos por el Distintivo H como son: pisos, paredes y techos deben estar en buen estado ya que se pueden generar insectos por los orificios. El área deberá contar con buena iluminación por lo cual se debe limpiar y pintar, no debe existir oxidación en básculas, batidoras, horno, etc.

Se requiere comprar:

- ❖ 1 Jabonera
- ❖ 1 Secadora de aire para manos
- ❖ 1 Cerrojo con llave
- ❖ 1 Chapa de aluminio (chica) para alacena
- ❖ Pinzas para pan
- ❖ 6 Molde para pastel del No. 20
- ❖ 6 Molde para pastel del No. 18
- ❖ 6 Molde para flan (Los actuales están muy abollados y chuecos)
- ❖ Coladera (grande)
- ❖ Molde para panqué
- ❖ 12 Plato para montar pastel (los cuáles se encuentran despostillados y chuecos)
- ❖ 6 Molde de diversas figuras (No hay)
- ❖ 1 Bote de basura con tapa y pedal (grande)
- ❖ Placa duplex
- ❖ 1 Contacto duplex
- ❖ Sellar orificio junto a las lámparas.
- ❖ Sanar esquinas
- ❖ Pintar los tubos de acuerdo a su color específico.
- ❖ Sellar toda la parte por donde pasan los cables de luz.
- ❖ Rellenar los orificios de la puerta de entrada (blanca)
- ❖ Sellar techo
- ❖ Dar mantenimiento a refrigeradores corona
- ❖ Poner formaica a la mesa de trabajo

3.6.2 Cámara de refrigeración

En ésta área es necesario, cumplir con los requisitos mencionados en la lista de verificación, manteniendo los termómetros limpios, visibles y funcionando, a una temperatura máxima de 4°C y mejorando paredes, ventiladores, piso y recipientes apropiados para lograr una excelente conservación de frutas y verduras.

- ❖ Cambiar cortina de plástico
- ❖ Cambiar motor del ventilador
- ❖ Cambiar azulejos rotos
- ❖ Siete cajas Rubbermaid (grande)
- ❖ Cambiar sello de puerta (1.40 x 1.92)
- ❖ Pintar anaqueles (blanco)
- ❖ Arreglar la puerta (una de las bisagras esta floja)
- ❖ Pintar la base de los ventiladores
- ❖ Cambiar termómetro

3.6.3 Cámara de Congelación

Es necesario mejorar totalmente ésta área, ya que actualmente las rejillas están oxidadas, tanto al piso como a la pared le falta azulejo, el termómetro es demasiado viejo y no funciona correctamente, además las charolas no son las apropiadas para cumplir con los requisitos indispensables.

- ❖ 20 Charola de plástico
- ❖ Cambiar termómetro
- ❖ Colocar azulejo en piso y pared
- ❖ Pintar toda la cámara de blanco

3.6.4 Área de cocktail

Los puntos que se detallan a continuación deberán ser cumplidos para seguir con lo estipulado en el Distintivo H.

- ❖ Cambiar termómetro de refrigerador Royal Colihes
- ❖ Cambiar sello de refrigerador Royal Colihes (4 puertas)
- ❖ 1 Termómetro para refrigerador de helados (No existe)
- ❖ 1 Bote de basura con pedal y tapa (grande) solo hay un tonel con bolsa.
- ❖ Lijar tabla de picar
- ❖ Pintar mesa de trabajo

- ❖ Sellar mangueras de luz pegadas a la pared (están descubiertas).
- ❖ Restaurar pared.
- ❖ Limpieza general de switch, apagadores y pintar.
- ❖ Pintar toda el área de blanco.
- ❖ Restaurar esquinas
- ❖ Pintar base de refrigerador
- ❖ Barnizar alacena de madera
- ❖ Sellar techo
- ❖ Sellar marco de puerta que da al privado Bocaccio.
- ❖ Sellar lámparas fluorescentes
- ❖ Lijar y pintar molino (color aluminio)
- ❖ Pintar mueble de molino
- ❖ Arreglar y pintar puerta de alacena (blanco)

3.6.5 Cocina

En esta área no se lleva un manejo adecuado de los alimentos de acuerdo a lo estipulado en los lineamientos del Distintivo H, por ello es importante modificar gran parte de su infraestructura con el objetivo de adquirir los materiales y técnicas adecuadas para el manejo de alimentos.

- ❖ Restaurar esquinas
- ❖ Evitar cajas en el suelo
- ❖ Poner sello de hule en área caliente (parte de abajo)
- ❖ Arreglar motor de línea fría
- ❖ Lijar tablas de picar
- ❖ Tapar tubería
- ❖ Pintar regulador y tubería de gas
- ❖ 17 Perillas de estufa
- ❖ Arreglar 5 parrillas de estufa
- ❖ Cambiar máquina lava-loza
- ❖ Poner jabón para manos y secadora de aire

- ❖ Agrandar tarja de escamoche (triturador)
- ❖ Pintar base de salamandra
- ❖ Arreglar campana con focos y filtro
- ❖ Sellos de plástico para las coladeras
- ❖ Pintura en general de la cocina
- ❖ Restaurar pared
- ❖ Poner tapas de lámparas
- ❖ Cambiar especieros de un solo color
- ❖ Pintar patas de muebles de preparación y tarjas
- ❖ 8 Contactos
- ❖ 5 Apagadores
- ❖ 1 Placa ciega
- ❖ Cambiar azulejos de tarja
- ❖ Sellar lámparas en general
- ❖ Botes de basura con pedal y tapa (grandes)
- ❖ Checar filtro de agua potable
- ❖ Sellar alrededor del aire acondicionado
- ❖ Arreglar o cambiar máquina para capuchino (ya no funciona correctamente)
- ❖ Pintar orilla de lámparas (están oxidadas)
- ❖ Pintar tubería de su color específico
- ❖ Pintar o barnizar mueble de madera
- ❖ Sanar pared del pasillo
- ❖ Sanar puerta (que da a restaurante)
- ❖ Sanar orilla de tubo (pasillo)
- ❖ 1 Manija para tablero de alumbrado
- ❖ Engrasar puerta que da al restaurante

3.6.6 Restaurante Bocaccio

El mejoramiento del restaurante es básico ya que es la carta de presentación ante el cliente y nuestro principal objetivo de estudio.

- ❖ Pintar patas de biombo
- ❖ Focos de cafetera
- ❖ Comprar mueble de jugos, licuados y postres
- ❖ Quitar plantas que están cerca del buffet
- ❖ Tapar 4 orificio con madera (área de caja)
- ❖ Arreglar puerta del sten de servicio
- ❖ Palomas
- ❖ 1 Placa de 1 unidad
- ❖ 1 Apagador
- ❖ 1 Placa para coaxial
- ❖ Sellar columna

3.6.7 Privado Bocaccio

Como parte del restaurante y al ser un área de las más utilizadas para juntas ejecutivas se debe poner atención en la imagen que refleja para el comensal.

- ❖ Sellar orificio y poner pasta en ventiladores
- ❖ Restaurar contorno de puerta (cocina y privado)
- ❖ Arreglar aire acondicionado (no funciona)
- ❖ Tapar 2 orificios con madera
- ❖ Placas de 2 unidades
- ❖ 1 Placa de 1 unidad
- ❖ Contactos polarizados
- ❖ 2 Apagadores
- ❖ Acomodar cable de TV.
- ❖ Cambiar resistencia a cafetera

3.6.8 Almacén

Al ser el área en donde se controla la entrada y salida de productos debe poner especial cuidado en los aspectos que se mencionan a continuación:

- ❖ 5 Tapa para caja de ½"
- ❖ 1 Tapa para caja de ½"
- ❖ 20 Charolas plástico
- ❖ 1 Termómetro de cámara de refrigeración
- ❖ Sellar ductos
- ❖ Pintar tarimas
- ❖ Pintar anaqueles (blanco)
- ❖ Pintar puerta (blanco)

3.6.9 Cocina lava-loza

En esta área los cambios que se deben realizar en cuanto a instalación son pocos, en donde se debe poner especial cuidado es en crear el hábito de tener la temperatura correcta en la máquina lavalozas, eliminar escamocha previo al lavalozas, enjuagar trastes antes de introducirlos a la máquina, lavado y desinfectado de cubiertos, vasos y vajillas al igual que el sistema de secado a temperatura ambiente, con aire caliente. Toallas de papel o trapos que cumplan con los lineamientos de Distintivo H.

- ❖ 1 Sello de plástico para coladera
- ❖ 1 Sello de goma para techo (la que da a la planta de luz)
- ❖ Sellar orillas de placas
- ❖ Pintar patas de tarja
- ❖ Pintar anaqueles
- ❖ Restaurar pared
- ❖ 1 Bote de basura con pedal y tapa (grande)
- ❖ Poner piso (azulejo)
- ❖ Pintar mesa de preparación

- ❖ Pintar conductos
- ❖ Lijar tabla para picar
- ❖ Pintar puerta de entrada
- ❖ Poner tapa de protección a ventiladores
- ❖ Asegurar cables de luz
- ❖ Cambiar tarja por una más grande

3.6.10 Depósito de basura

En esta área la situación que se observo no fue favorable ya que no se cuenta con las condiciones necesarias para evitar un problema de plagas.

- ❖ 1 contenedor con tapa o botes con tapas y pedal (grandes, aproximadamente 5)
- ❖ 1 jabonera
- ❖ 1 secadora de aire para manos
- ❖ Pintar la pared en general
- ❖ Poner placa en apagador
- ❖ Poner loseta o piso
- ❖ Quitar material que no es basura (láminas, herramientas)

3.6.11 Bar

En esta área se deben corregir los puntos especificados ya que las instalaciones no se encuentran totalmente equipadas para un funcionamiento adecuado.

- ❖ 1 Tapa duplex
- ❖ 1 contacto
- ❖ 1 Bote de basura con pedal y tapa (chico)
- ❖ 1 Bote de basura con pedal y tapa (grande)
- ❖ Pintar base de máquina de refresco
- ❖ Cambiar llave de tarja
- ❖ 0Pintar madera que cubre la tarja (negro)

- ❖ Pintar parte trasera de la pantalla gigante.
- ❖ Poner mosaico de lado izquierdo de la puerta de entrada
- ❖ Lijar refrigerador y pintar
- ❖ Lijar tabla de picar.

3.6.12 Baños de empleados

Es una de las áreas menos cuidadas dentro de los servicios para empleados las condiciones en las que se encuentran no son las adecuadas y para corregir esta situación se deben cambiar los siguientes puntos:

a) Mujeres

- ❖ Poner tapas a lámparas de 75w.
- ❖ Reparar puertas en general
- ❖ Pintura en general
- ❖ Arreglar regaderas
- ❖ Comprar dos puertas para regaderas
- ❖ Arreglar fugas de regaderas
- ❖ Sellar orillas de azulejo
- ❖ Cambiar 3 panelar gris (que divide cada wc)
- ❖ bote de basura chico con tapa integrada (para wc)
- ❖ 1 bote para basura con tapa y pedal (mediano)
- ❖ Enderezar puertas de lockers y pintar
- ❖ Reparar chapas de puerta de entrada
- ❖ Pintar paredes de acceso a baños
- ❖ Cambiar los tres lavabos (rotos)
- ❖ Fluxómetro para wc.
- ❖ tapas para wc.
- ❖ 3 contra asiento para wc
- ❖ Colocar 2 regaderas

b) Hombres

- ❖ 1 Jabonera
- ❖ Tapas para wc.
- ❖ Porta papel
- ❖ Bote con pedal y tapa (chico)
- ❖ 1 Bote con pedal y tapa (grande)
- ❖ 1 Coladera
- ❖ 3 Fluxómetro para wc.
- ❖ 3 Fluxómetro para migitorio
- ❖ Cambiar panelar que divide wc (1 pieza)
- ❖ Cambiar panelar de puerta de wc. (1 pieza)
- ❖ Cambiar panelar de puerta de regadera
- ❖ Cambiar un lavabo (blanco)
- ❖ Cambiar placa de mármol para lavabos
- ❖ Cambiar 3 tapas para wc (blanco)
- ❖ Cambiar 3 contra-asiento para wc
- ❖ Secadora para manos
- ❖ Arreglar wc.
- ❖ Reparar lavabos en general
- ❖ Enderezar y pintar lockers
- ❖ Reparar 4 puertas del área de regaderas
- ❖ Reparar chapa de puerta

3.7 LISTAS DE VERIFICACIÓN

A continuación presentamos la lista de verificación establecida por la norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2000 la cual contiene la calificación actual obtenida por el Restaurante Bocaccio. (15 octubre de 2005). **(ANEXO 4)**

1.- Recepción de alimentos

	Cumple		
	Si	No	N/A
Área de recepción limpias. ✓ Pisos, paredes y techos en buen estado. ✓ Ausencia de malos olores. ✓ Cuenta con iluminación que permite verificar el estado de los insumos.		X	
✓ Báscula completa, limpia y sin presencia de oxidación.	X		
✓ Envase de alimentos limpios e íntegros: libres de rupturas, abolladuras, sin señales de insectos o materia extraña con fecha de caducidad o consumo preferente vigente.	X		
✓ Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura. ✓ Se verifica el funcionamiento de los termómetros. ✓ Se lavan y desinfectan antes de su uso.		X	
✓ La entrega de productos se planea de antemano y se inspecciona inmediatamente de acuerdo a las características organolépticas establecidas.	X		
✓ Verifican las temperaturas recomendadas para cada producto (llevan registros): Refrigerados máximo a 4°C/Congelados mínimo a -18°C.		X	
OBSERVACIONES:			

Tabla 6. Lista de verificación de recepción de alimentos

2.- Almacenamiento

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Área seca y limpia. ✓ Ventilada. ✓ Iluminada.	X		
✓ Piso, techo y paredes limpios. ✓ Sin cuarteaduras o grietas.		X	
✓ Sin alimento o recipientes colocados sobre el piso.		X	
✓ Anaqueles de superficie inerte limpios y en buen estado sin		X	

presencia de oxidación y/o descarapelamiento.			
✓ Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados e identificados). Verificar que el proceso sea completo, para su adecuada rotación.	X		
✓ Recipientes y envases limpios, íntegros y cerrados.	X		
✓ Latas sin abombamientos, abolladuras o corrosión.		X	
✓ Granos y productos secos sin presencia o rastros de plagas ni hongos. ✓ Envases íntegros.	X		
✓ Los alimentos rechazados están identificados con etiqueta y separados del resto de los alimentos, teniendo para ello un área específica y marcada para productos rechazados.		X	
OBSERVACIONES			

Tabla 7. Lista de verificación de almacenamiento

3.- Manejo de sustancias químicas

Cumple
Si No N/A

✓ Plaguicidas almacenados en gabinetes bajo llave.	X		
✓ Almacenamiento de detergentes y desinfectantes, separados de los alimentos y utensilios de cocina. Puede o no ser dentro del mismo almacén.	X		
✓ Sustancias químicas en recipientes etiquetados y cerrados. ✓ Control estricto en el uso de los mismos. ✓ Indicar su toxicidad, empleando medidas en caso de contacto o ingestión. ✓ Mostrar hojas de seguridad en su caso.		X	
OBSERVACIONES:			

Tabla 8. Lista de verificación de manejo de sustancias químicas

4.- REFRIGERACIÓN

4.1 Refrigeradores

Cumple
Si No N/A

✓ Alimentos dentro del refrigerador máximo a 4 ° c.		X	
✓ Termómetros limpios, visibles y funcionando.		X	
✓ Charolas de superficie inerte o rejillas limpias en buen estado.		X	
✓ Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados.		X	
✓ Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados e identificados). Verificar que el proceso sea completo para su adecuada rotación.		X	
✓ Puer0tas limpias y empaques en buen estado.		X	
✓ Alimentos crudos colocados en la parte inferior del refrigerador.		X	
✓ Se llevan registros de las temperaturas de los alimentos.		X	
✓ Se llevan registros de las temperaturas de las unidades.		X	
OBSERVACIONES:			

Tabla 9. Lista de verificación de refrigeradores.

4.2 Cámaras de Refrigeración.

Cumple
Si No N/A

✓ Alimentos dentro de la cámara de refrigeración máximo a 4°C.		X	
✓ Termómetro visible limpio y funcionando.		X	
✓ Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados.		X	
✓ Piso, techo y paredes limpias y en buen estado, ausencia de malos olores, focos con protección.		X	
✓ Sistema establecido de PEPS (Alimentos Fechados e identificados). Verificar que el proceso sea completo, para su adecuada rotación.		X	
✓ Puertas limpias y empaques en buen estado.		X	
✓ Sin alimentos o recipientes colocados directamente sobre el piso.		X	
✓ Anaqueles de superficie inerte y tarimas limpias y en buen estado.		X	
✓ Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos, pudiendo tener para ello un área de producto no conforme.		X	
✓ Se llevan registros de las temperaturas de los alimentos.		X	
✓ Se llevan registros de las temperaturas de las unidades.		X	
OBSERVACIONES:			

Tabla 10. Lista de verificación de cámara de refrigeradores

5.- Cámaras de congelación:

Cumple
Si No N/A

✓ Temperatura de los alimentos dentro de la cámara de congelación mínimo a -18°C.		X	
✓ Sin alimentos ni recipientes colocados directamente sobre el piso.		X	
✓ Termómetro limpio, visible y funcionando.		X	
✓ Sistema establecido de PEPS (Alimentos fechados e identificados). Verificar que el proceso sea completo, para su adecuada rotación.		X	
✓ Alimentos en recipientes o envolturas íntegras limpias.		X	
✓ Puertas limpias y empaques en buen estado.		X	
✓ Anaqueles de superficie inerte, piso, techo y paredes limpias. ✓ En buen estado. ✓ Ausencia de malos olores.		X	
✓ Los alimentos rechazados están identificados con etiqueta y separados del resto de los alimentos, pudiendo tener para ello un área de producto de rechazo.		X	
✓ Se llevan registros de las temperaturas de los alimentos.		X	
✓ Se llevan registros de las temperaturas de las unidades.		X	
OBSERVACIONES:			

Tabla 11. Lista de verificación de cámara de congelación

6.- Área de cocina:

Cumple
Si No N/A

✓ Piso, techo y paredes lisos y sin cuarteaduras o grietas. ✓ Limpios.		X	
✓ Coladeras, con rejillas, en buen estado y sin estancamientos.		X	
✓ Focos y fuentes de luz con protección.		X	
✓ Equipo con licuadoras, rebanadoras, procesadoras, mezcladoras, peladoras, molinos y similares lavados y desinfectados después de su uso. Desarmado, lavado y desinfectado al final de cada jornada de accesorios o partes en contacto con alimentos.		X	
✓ Estufas, hornos, planchas, salamandras y freidoras limpias en todas sus partes sin cochambre y en buen estado.		X	
✓ Marmitas, vaporeras y mesas calientes limpias, sin cochambre y en buen estado.		X	
✓ Campanas o extractores sin cochambre y funcionando.		X	
✓ En caso de contar con instalaciones de aire acondicionado o tubería en alto, deben de estar libres de goteo.	X		
✓ Tablas para picar. No se permiten tablas de madera.	X		
✓ Solo se emplean utensilios de superficie inerte.		X	
✓ Empleo de cuchillos, tablas y utensilios distintos para alimentos crudos que para alimentos cocidos y/o se lavan o desinfectan después de su uso con productos específicos para dicho fin aprobados por la SSA o mediante inmersión en agua caliente a una temperatura de 75°C a 82°C por lo menos durante medio minuto.		X	
✓ Utilizan trapos diferentes para alimentos crudos y para alimentos preparados.		X	
✓ Lavan y desinfectan los trapos desinfectados en el área de preparación de alimentos.		X	
✓ Carros de servicio limpios y en buen estado.	X		
✓ Almacenan utensilios en un área específica y limpia.	X		
✓ Mesas de trabajo limpias y desinfectadas después de su uso.		X	
✓ Uso de detergentes y desinfectantes en el lavado de utensilios.	X		
✓ Lavado con detergente y desinfección de cubiertos, vasos y vajillas.		X	
✓ Las temperaturas de la máquina lavalozas deberán ser las especificadas por el proveedor.	x		
✓ Eliminar escamocha previo al lavado de loza.	x		
✓ Enjuagan los trastos antes de introducirlos a la máquina.	x		
✓ La carga de trastos es adecuada a la capacidad de la máquina.	x		
✓ Sistema de secado de cubiertos, vajillas, vasos y utensilios.	x		
✓ Entrepaños, gavetas y repisas limpias	x		

✓ Instalaciones exclusivas dentro del área para el lavado de manos equipada con: 1.- Jabón antibacteriano. 2.- Cepillo en solución desinfectante. 3.- Toallas desechables o secador de aire. 4.- Bote de basura con bolsa de plástico y tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo que evite el contacto directo.		x	
✓ Los botes de basura cuentan con bolsa de plástico y están tapados mientras no estén en uso.		x	
✓ Se cuenta con programas de limpieza.	x		
OBSERVACIONES:			

Tabla 12. Lista de verificación del área de cocina

7.- Preparación de alimentos

Cumple
Si No N/A

✓ El lavado y desinfección de frutas, verduras y hortalizas, se lleva a cabo de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Se lava con agua potable y jabón, una por una o en manojos pequeños. • Se enjuagan perfectamente asegurándose que no queden residuos de detergentes. • Se sumergen en una solución desinfectante aprobada por la SSA adecuada para este uso siguiendo las instrucciones del fabricante. 		x	
✓ Se planea de antemano la descongelación de alimentos, por medio de : <ul style="list-style-type: none"> • Refrigeración • Por medio de horno de microondas, siguiendo de inmediato la cocción del alimento • Como parte del proceso de cocción En casos excepcionales se descongela a chorro de agua Potable, a una temperatura máxima de 20°C evitando estancamientos.		x	
✓ No se sirven pescados, mariscos ni carnes crudas. En el caso de los establecimientos en los que se sirven alimentos crudos, o a base de huevo crudo deberán especificar en la carta un menú que el platillo se sirve bajo consideración del consumidor y el riesgo que este implica.		x	
✓ Las mayonesas que se emplean para la preparación de alimentos son la industrializada a fin de asegurar que no implican un riesgo a la salud. En caso de que la mayonesa sea elaborada en el establecimiento se especifica en la carta o menú y el riesgo que esto implica.	x		

✓ Temperaturas mínimas internas de cocción: cerdo y carne molida a 69°C por 15 segundos mínimo, aves o carnes rellenas a 74°C por 15 segundos mínimo y es resto de los alimentos arriba de 63°C por 15 segundos mínimo.		x	
✓ Los alimentos son recalentados rápidamente a una temperatura interna mínima de 74°C por 15 segundos mínimo.		x	
✓ Los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato se someten a un proceso de enfriamiento rápido.	x		
✓ Se utilizan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con el alimento tales como cucharones, pinzas, tenedores, etc.		x	
✓ El personal se lava las manos después de cada interrupción de actividad.		x	
✓ En caso de usar guantes, el personal se lava las manos antes de ponérselos y se los cambia después de cada interrupción de actividades.			X
OBSERVACIONES:			

Tabla 13. Lista de verificación de preparación de alimentos.

8.- Área de servicio

Cumple
Si No N/A

✓ Alimentos fríos listos para servirse y buffet a una temperatura máxima de 7°C.	x		
✓ Alimentos calientes listos para servirse y buffet a una temperatura mínima de 60°C.	x		
✓ Los alimentos calientes preparados y listos para servirse están tapados antes de iniciar el servicio.		x	
✓ Área y estaciones de servicio limpias y funcionando.		x	
OBSERVACIONES:			

Tabla 14. Lista de verificación del área de servicio.

9.- Agua y hielo

Cumple
Si No N/A

✓ Agua potable con un mínimo de 0.5 ppm de cloro residual.		x	
✓ Registros de control de cloro residual en agua de suministro.		x	
✓ Hielo para consumo humano elaborado con agua purificada y/o potable.	x		
✓ Se cuenta con registros de mantenimiento de equipo.		x	
✓ Uso de palas, pinzas o cucharón exclusivo, limpio y desinfectado.		x	
OBSERVACIONES:			

Tabla 15. Lista de verificación de agua y hielo.

10.-Servicios sanitarios para empleados

Cumple
Si No N/A

✓ Cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> • Agua corriente. • Jabón líquido antibacteriano. • Papel desechable o secadora de aire. • Papel sanitario. • Bote de basura provista de bolsa de plástico y tapa oscilante de pedal o cualquier otro dispositivo que evita el contacto directo y vaciado frecuentemente. 		x	
✓ Puertas preferentemente sin picaporte, con cierre automático o sistemas de laberinto.		x	
✓ Cuentan con vestidores o casilleros para el personal.	x		
OBSERVACIONES:			

Tabla 16. Lista de verificación de servicio sanitario para empleados

11.- Manejo de la basura:

Cumple
Si No N/A

✓ Área general de basura limpia y lejos de la zona de comida.	x		
✓ Contenedores limpios, en buen estado con tapa (con bolsa de plástico según el caso).		x	
OBSERVACIONES:			

Tabla 17. Lista de verificación de manejo basura.

12.- Control de plagas

Cumple
Si No N/A

✓ Ausencia de plagas.	x		
✓ Se tiene contratado un servicio profesional para el servicios de plagas presentando: <ul style="list-style-type: none"> • Licencia Federal Sanitaria. • Hojas de seguridad del producto utilizado. • Programa de control de plagas. • Registros que amparen el servicio durante los últimos 3 meses. 	x		
OBSERVACIONES:			

Tabla 18. Lista de verificación de control de plagas.

13.- Personal:

Cumple
Si No N/A

✓ Apariencia pulcra.	x		
✓ Uniforme limpio y completo.		x	
✓ Cabello completamente cubierto con cofia, red o turbante.	x		
✓ Manos limpias, uñas recortadas y sin esmalte.			
✓ El personal afectado con infecciones respiratorias gastrointestinales o cutáneas, no laboran en el área de preparación y servicio de alimentos.		x	
✓ El personal no utiliza joyas (reloj, pulseras, anillos, aretes, etc)		x	
OBSERVACIONES:			

Tabla 19. Lista de control de personal

14.- Bar:

Cumple
Si No N/A

✓ Área limpia.	x		
✓ Utilizan cucharón y/o pinzas limpias desinfectadas para servir hielo.		x	
✓ No enfrían botellas en el hielo con el que se preparan las bebidas de los consumidores.		x	
✓ Lavan y desinfectan las licuadoras y mezcladoras después de su uso. Al final de la jornada se derraman para lavarlas y desinfectarlas.		x	
✓ Las frutas y verduras que se utilizan como adorno o en la preparación de las bebidas se lavan, enjuagan y desinfectan.		x	
OBSERVACIONES:			

Tabla 20. Tabla de verificación de bar.

Como podemos observar en todas las áreas de verificación que contempla el Distintivo H no existe el control adecuado para el manejo de Alimentos y Bebidas lo cual soporta la propuesta de implementación que se ha analizado a lo largo de este trabajo.

3.8 PRESUPUESTOS

En la siguiente tabla se detalla los artículos que requiere cada área para su mejoramiento, así como los precios de cada uno de ellos determinando una inversión de **\$ 131,722.00** con el fin de modificar, restaurar y mejorar las instalaciones apeándonos a la normatividad establecida por el Distintivo H.

3.8.1 Presupuesto de compra de materiales y equipo general para la mejora de Instalaciones del área de Alimentos y Bebidas.

CANTIDAD			ARTICULO		PRECIO UNI.	TOTAL
3	pieza	Jabonera			\$21.00	\$63.00
6	pieza	Porta papel desechable (p/manos)			\$200.00	\$1,200.00
5	pieza	Secadora de aire acondicionado (p/manos)			\$450.00	\$2,250.00
2	pieza	Llave de lavabo URREA NX			\$300.00	\$600.00
4	pieza	Empaques para regadera elvex			\$5.00	\$20.00
3	pieza	Regadera H200HELVEX			\$218.50	\$655.50
4	pieza	Hojas de panelar gris para pared de wc			\$600.00	\$2,400.00
1	pieza	Hojas de panelar gris para puerta de wc			\$540.00	\$540.00
4	pieza	Hojas de panelar gris para puerta de regadera			\$490.00	\$1,960.00
4	pieza	Lavabo blanco (sencillo)			\$100.00	\$400.00
1	pieza	Placa de mármol para 3 lavabos			\$1,200.00	\$1,200.00
6	pieza	Fluxómetro de pedal para wc			\$2,000.00	\$12,000.00
3	pieza	Fluxómetro de pedal para mingitorios			\$1,850.00	\$5,550.00
6	pieza	Tapa para wc. Olímpico-blanco			\$95.00	\$570.00
6	pieza	Contra-asiento olímpico-blanco			\$89.00	\$534.00
6	pieza	Pasador de lujo para puerta de wc			\$20.00	\$120.00
3	pieza	chapara para puerta de aluminio (larga)			\$170.00	\$510.00
7	pieza	bote con tapa y pedal para basura (chico)			\$350.00	\$2,450.00
8	pieza	bote con tapa y pedal para basura grande			\$550.00	\$4,400.00
2	litro	Resina			\$180.00	\$360.00
2	kilo	Yeso			\$70.00	\$140.00
2	bote	Pintura blanca de 20L (COLMEX)			\$650.00	\$1,300.00
1	bote	Pintura blanca de 20L de aceite (COLMEX)			\$900.00	\$900.00
1	bote	Pintura color aluminio de 4L (COLMEX)			\$400.00	\$400.00
1	bote	Esmalte acrílico negro de 4L (COLMEX)			\$600.00	\$600.00
1	bote	Primer de 1L			\$100.00	\$100.00
1	Cubeta	Pasta paladium de 20L			\$1,000.00	\$1,000.00
1	Bote	Barniz de 1/2 l			\$35.00	\$35.00
4	pieza	Lija para fierro			\$10.00	\$40.00
4	pieza	Lija para madera			\$11.00	\$44.00
1	Metro	Azulejo			\$75.00	\$75.00
1	pieza	Cortina de plástico p/cámara de congelación			\$280.00	\$280.00
2	pieza	Termómetro p/cámara de congelación			\$150.00	\$300.00
2	pieza	Termómetro p/cámara de refrigeración			\$150.00	\$300.00
1	pieza	Termómetro para refrigerador Royal Colihes de 4 puertas			\$150.00	\$150.00
1	pieza	Termómetro p/refrigerador de helados			\$150.00	\$150.00
1	pieza	Sello para línea caliente			\$450.00	\$450.00
1	pieza	Sello de puerta para cámara de congelación			\$600.00	\$600.00
1	pieza	Sello para refrigerador (Pepsi) chico			\$340.00	\$340.00
12	pieza	Sello para refrigerador Royal colihes e 4 puertas			\$198.00	\$2,376.00

CANTIDAD		ARTICULO	PRECIO UNI.	TOTAL
1	pieza	Motor de ventilador (p/cámara de congelación)	\$ 850.00	\$ 850.00
1	pieza	Resistencia para cafetera	\$ 300.00	\$ 300.00
17	pieza	Perilla para estufa	\$ 14.00	\$ 238.00
10	frasco	Especieros chicos	\$ 28.00	\$ 280.00
10	frasco	Especieros grandes	\$ 38.00	\$ 380.00
1	pieza	Maquina lava-loza	\$67,000.00	\$ 67,000.00
1	pieza	Filtro para campana	\$ 190.00	\$ 190.00
3	pieza	foco para campana con protección	\$ 150.00	\$ 450.00
1	pieza	Tapa de gabinete 2x55w	\$ 38.00	\$ 38.00
2	pieza	Tapa de gabinete 2x75 w	\$ 49.00	\$ 98.00
1	pieza	Aceite para puerta (1/4)	\$ 25.00	\$ 25.00
3	pieza	Foco para cafetera (rojos)	\$ 25.00	\$ 75.00
2	pieza	Placa para coaxial (línea MODUS)	\$ 14.00	\$ 28.00
1	pieza	Placa siega. MODUS	\$ 14.00	\$ 14.00
9	pieza	Placa de 1 unidad. MODUS	\$ 14.50	\$ 130.50
11	pieza	Placa de 2 unidades. MODUS	\$ 14.50	\$ 159.50
11	pieza	Contactos MODUS	\$ 14.00	\$ 154.00
8	pieza	Apagador MODUS	\$ 14.00	\$ 112.00
2	pieza	Contacto polarizado MODUS	\$ 15.50	\$ 31.00
9	pieza	Contacto duplex	\$ 12.50	\$ 112.50
10	pieza	Placa duplex QUINZIÑO	\$ 17.00	\$ 170.00
5	pieza	Pinzas para pan	\$ 36.00	\$ 180.00
6	pieza	Molde para pastel No. 18	\$ 56.00	\$ 336.00
6	pieza	Molde para pastel No. 20	\$ 62.00	\$ 372.00
6	pieza	Molde para flan	\$ 52.00	\$ 312.00
2	pieza	Molde para panqué	\$ 82.00	\$ 164.00
6	pieza	Molde de diversas figuras	\$ 420.00	\$ 2,520.00
2	pieza	Coladera (grande)	\$ 160.00	\$ 320.00
12	pieza	Plato para montar pastel	\$ 120.00	\$ 1,440.00
7	pieza	Caja Rubbermaid para verdura	\$ 250.00	\$ 1,750.00
40	pieza	Charola de plástico	\$ 55.00	\$ 2,200.00
2.5	Metro	Formaica para mesa de trabajo (pastelería)	\$ 320.00	\$ 800.00
2	pieza	Puertas de madera (1.2 x 60)	\$ 500.00	\$ 1,000.00
1	pieza	Chapa de aluminio para puerta de alacena (chica)	\$ 70.00	\$ 70.00
6	Metro	Loseta (área de basura)	\$ 120.00	\$ 720.00
2	pieza	Sello de goma para techo	\$ 80.00	\$ 160.00
2	Metro	Mosaico (bar)	\$ 350.00	\$ 700.00
			\$ 131,722.00	

Tabla 21. Presupuesto de compra de materiales y equipo general para la mejora de instalaciones del área de A y B

3.9 REFERENCIA DE CONSULTORES DE DISTINTIVO H MÁS RENOMBRADOS

Los consultores, que tomamos en cuenta para la elección de aplicación del Distintivo H son los siguientes:

- Grupo ANCE
- Grupo CRECE
- Grupo CADIHSC

3.9.1 ANCE (Asociación de normalización y certificación, A.C.)

La asociación de normalización y certificación, A.C. se constituye el 10 de diciembre de 1992 con el fin de brindar apoyo y servicios en materia de normalización, laboratorios de prueba, certificación de sistemas de gestión, certificación de productos y verificación.

Debido a la demanda y solicitud de ampliación de sus servicios a otros sectores, ANCE decide ampliar su gama de productos como unidad de verificación acreditada y aprobada en el sector alimenticio, evaluando las disposiciones de buenas prácticas de higiene y sanidad que deben cumplirse para garantizar la inocuidad en el procesamiento y servicio de alimentos y bebidas, a través de la Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2004 “Alimentos manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo H”.

ANCE cuenta con más de 10 años de experiencia en el esquema de Normalización y Evaluación de la conformidad y con el personal experto y ampliamente capacitado en el área de alimentos, que garantiza profesionalismo y la confiabilidad para la satisfacción de sus clientes.

ANCE esta regido por un código de ética que asegura la confidencialidad de su información y además cuenta con un seguro de responsabilidad civil.

Los servicios de la Unidad de Verificación estarán dispuestos en los siguientes:

- Visita de Verificación\$4,000.00 + IVA
- Comedor, cocina, restaurante o Bar adicional..... \$600.00+ IVA
- Día adicional.....\$1,300.00 + IVA
- Visita para la revisión de No conformidades.....\$1,300.00 + IVA

- Se realizará una cotización del servicio al cliente una vez determinados los conceptos a verificar entre ANCE y el cliente.

- Cuando la verificación se realice fuera del D.F. y área metropolitana, los viáticos (alimentación, hospedaje, transportación) corren por cuenta del cliente.

- En el caso de Hoteles en los que se manejen más de una cocina, comedor, restaurante, bar, se consideran como adicionales.

- El costo de la visita de verificación considera un día de verificación.

- La verificación se iniciará una vez que se realice el pago correspondiente, de acuerdo con el calendario de programación, así como la cotización aceptada.

- El cliente cubrirá el 100% del costo del servicio a la aceptación de la programación de la visita de verificación.

Por envíos de documentación (hasta por 1 Kg.)

- D.F. y área metropolitana.....\$100.00 + IVA
- Edo. De México y otros estados de la república.....\$132.00 + IVA
- E.U.A. y resto del mundo\$ 441.00 + IVA

NOTA: ANCE no otorga cotización sin previa visita la cuál tiene un costo adicional.

3.9.2 CRECE

Surge en 1996 apoyado por diferentes instituciones gubernamentales y privadas, con la finalidad no sólo de que se conserven más empleos y negocios en nuestro país, sino también para que el sector de las pequeñas y medianas empresas sea cada vez más competitivo y exitoso. **CRECE** se ha consolidado a lo largo de estos años como la Red de Consultoría y Capacitación Empresarial para el desarrollo de la pequeña y mediana empresa más grande de México.

Su experiencia la respaldan más de 50,000 empresas atendidas en Consultoría Integral y más de 150,000 personas capacitadas en todo el país.

Cotización de servicio

Marco A. García Monrroy
Gerente de Alimentos y Bebidas Hotel Excelencia Plaza.
P R E S E N T E:

Por medio del presente, le envío un cordial saludo y agradezco el tomarnos en cuenta para ser uno de los posibles consultores en la aplicación del Distintivo H en su empresa.

La Asesoría consta de:

1. Recorrido General de Diagnóstico y apoyo en la planeación de la infraestructura
2. Visitas de inspección que pueden ser de 3 a 4 incluyendo la última inspección con el organismo certificador de verificaciones.
3. Capacitación al personal operario que este involucrado directa o indirectamente con el manejo de los alimentos.
4. Microbiología de: Agua-Bebidas-Alimentos el cual incluye muestreo, microorganismos indicadores y si se diera el caso microorganismos patógenos (cada estudio se hace por triplicado).
5. Microbiología del Agua y el Hielo.

El costo total de los servicios serán por \$30.000 + IVA + viáticos (transporte, hospedaje y alimentación). Para cualquier información al respecto, quedo a sus órdenes.

Nota: Cada estudio se hace por triplicado

A t e n t a m e n t e
Q.A. Arturo Guzmán Martínez

3.9.3 GRUPO CADIHSC

Es una corporación 100% mexicana que surge como una necesidad de proveer sistemas de calidad total como sinónimo de confianza y competitividad en la industria alimentaría.

Grupo CADIHSC esta integrado por profesionales de la industria alimentaría y de procesos con experiencia en el sector privado, institucional y universitario. Este equipo, aplicando sus conocimientos, proponiendo mejoras, e implementando tácticas pro positivas en conjunto con su equipo de trabajo, llevará a una mejora en sus procesos y productividad. La compañía es una empresa joven, con nuevas y frescas ideas que en conjunto con experiencia y profesionalismo, ayudará a tener éxito en todo tipo de negocio.

Grupo CADIHSC ofrece los siguientes servicios:

Asesoría y Capacitación:

- Manejo Higiénico de alimentos y bebidas

Aplicación de las normas:

- NOM-093-SSA1-1994
- NOM-120-SSA1-1994
- NMX-F-605-NORMEX-2000 (Distintivo H)

Planeación estratégica

- Uso eficiente de recursos Optimización y análisis de procesos
- Ahorro de energía
- Sistema de Gestión integral de calidad
- Ayuda en Bitácora microbiológicas
- Microbiología de: agua-bebidas-alimentos
- Hisopos de superficies vivas e inertes
- Diseño de mobiliario y espacio

Cotización de servicio:

México D.F. a 20 de Febrero de 2006.

Lic. Marco Antonio García Monroy
Gerente de Alimentos y Bebidas Hotel Excelencia Plaza
P r e s e n t e:

Sirva la presente para mandarle un cordial saludo y hacer de su conocimiento una propuesta de verificación en base a la cédula de inspección para la obtención del Distintivo H.

El Distintivo "H", es un certificado de máxima calidad en cuanto al Manejo Higiénico de los Alimentos, el cual otorga al establecimiento que lo posee el prestigio de ser un lugar sinónimo de confianza y seguridad que cuenta, con un servicio de excelencia para sus comensales.

Nosotros como GRUPO CADIHSC seremos las personas encargadas de evaluar, instruir, inspeccionar y verificar, hasta lograr que todo se realice conforme a la norma para que posteriormente se notifique a una unidad de verificación (CALMECAC, IMNC, NORMES, FACTUAL SERVICES), el cual finalmente realizará la verificación y certificación correspondiente.

Posteriormente se le dará aviso a SECTUR quien les otorgará el reconocimiento "Distintivo H" con vigencia de un año, periodo tras el cuál podrá ser renovado.

El dado por nuestra empresa incluirá los siguientes pasos:

1.- Visita diagnóstico para evaluar el nivel de manejo higiénico de los alimentos por parte del personal de su establecimiento, dicha visita también servirá para anotar las acciones correctivas en cuanto a infraestructura, equipo y proceso de ser necesaria.

2.-Un curso de control e higiene en la preparación de alimentos con una duración mínima de 10 hrs y máxima de 14 hrs y un cupo limitado de 20 personas.

3.- Visitas de seguimiento en donde se verificará que los empleados lleven a la práctica las técnicas que se aprendieron durante el curso de capacitación, de ser necesario, mostrar la manera correcta de como llevar a cabo la actividad (acciones correctivas). La duración de dichas visitas será como máximo de 4 horas y como mínimo 90 minutos. Se intercalarán visitas sorpresa con visitas planeadas con el encargado del establecimiento para verificación de la implantación del sistema de calidad integral.

Dicho proceso tiene un costo de \$30,000 + IVA.

Si decide entrar al proceso podrá recibir el apoyo de PAC, dicho apoyo será del 50% del costo total del programa por lo que a usted le corresponderá pagar el restante 50% que representa \$15,000 + IVA.

Esta cotización esta contemplada para una duración máxima de 6 a 8 meses de trabajo, si se llegara a concluir el proceso en menor tiempo el costo será el mismo y se tendrá que pagar el restante del costo total del proceso. En caso de razones ajenas a nuestro trabajo, se exceda el tiempo arriba citado, el monto se recotizará.

Agradezco su atención y para cualquier información al respecto, quedo a sus órdenes.

A t e n t a m e n t e

Q.A. Vanesa Melgarejo Gutiérrez.

Instructor Externo No.16 (SECTUR)

Una vez analizadas las diferentes alternativas en consultoría se decidió que **GRUPO CADISHC** sería la mejor opción por varias razones:

1. Es una empresa responsable y seria, respaldada por 10 años de experiencia.
2. Es una de empresa mexicana de las más importantes dentro de la gama de asesorías.
3. Está integrado por profesionales de la industria alimentaria y sus procesos están basados en el sector privado.
4. Cuenta con el apoyo del PAC (programa de apoyo a capacitaciones) aportación del 50% del costo total del programa.
5. Cuenta con proveedores autorizados de productos químicos de limpieza industrial, jarabe, conservas naturales, utensilios y equipo para cocina.
6. Es uno de los consultores con más experiencia en la aplicación de Distintivo H recomendada ampliamente por el C.P. Miguel Ángel Flores directivo del PAC.

3.10 ¿QUE ES PAC?

El programa de Apoyo a la Capacitación (PAC) es un mecanismo de la Secretaría del trabajo y Previsión Social creado para proporcionar apoyos para capacitación de los trabajadores en activo y empleadores de las micro, pequeña y mediana empresa.

El PAC contribuye, de esta forma, a promover la cultura que entiende el trabajo como el punto en donde la persona descubre la naturaleza y la transforma para su beneficio. Lo anterior como condición fundamental para incrementar su productividad.

El actual entorno de crecimiento económico requiere de empresas productivas con organizaciones competitivas que puedan adaptarse a la dinámica de los mercados y al ritmo del cambio tecnológico, que demandan mayores niveles de capacitación de los trabajadores.

3.10.1 Orden de prioridades en la atención a empresas

- a) Micro empresas
- b) Pequeñas empresas
- c) Medianas empresas

3.10.2 Estratificación de las empresas

Considerando el tamaño de las empresas en concordancia con el Acuerdo de Estratificación definido por la Secretaría de Economía.

Sector/Tamaño	Industria	Comercio	Servicio
Micro	0-10	0-10	0-10
Pequeña	11-50	11-30	11-50
Mediana	51-250	31-100	51-100

Tabla 22. Estratificación de las empresas

3.10.3 Apoyos económicos

Tamaño de Empresa	Aportación STPS hasta:	Aportación entidad federativa hasta	Aportación mínima empresa.
Micro	50%	30%	20%
Pequeña	50%	20%	30%
Mediana	50%	10%	40%

Tabla 23. Apoyos económicos

Podrán ser beneficiadas hasta por 200 horas anuales, todas las empresas que cumplan con los siguientes requisitos:

Requisito para las empresas

- Contar con el registro Federal de Contribuyentes.

Requisitos para los empleadores

- Acreditar que es socio con acta constitutiva o demostrar que es dueño de la empresa, presentando su alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito público.
- Suscribir solicitud de apoyo.

Requisitos para los trabajadores

- Ser personal en activo contratado bajo cualquier régimen de una micro, pequeña y mediana empresa.
- Ser propuesto por la empresa donde labora.
- Participar en un programa de intervención.
- Contar con el documento que compruebe su afiliación a la seguridad social, y la Clave Única de Registro de Población (CURP) o copia de la identificación social (Credencial de elector, Cartilla de SMN, Pasaporte o Cédula Profesional).
- Se otorgará un apoyo hasta del 50% de los costos de capacitación (exclusivamente para capacitación) el costo base por hora es de \$500.00 más IVA. Apoyo del PAC hasta de \$250 más IVA, si existiera diferencia esta deberá ser absorbida por el empresario.

La dirección General de Capacitación de la STPS entre otras funciones tendrá una supervisión de los recursos de capacitación, vigilando su correcta aplicación de acuerdo a las horas concertadas. Entre las acciones a supervisar se encuentran:

- 1) Contenido del Curso
- 2) Número de horas reportadas
- 3) Número de asistentes
- 4) Estricto apego a la normatividad aplicada al PAC
- 5) Apoyo del 50% de la empresa
- 6) Que el curso se celebre en día y hora establecida.

3.11 COSTO TOTAL DE APLICACIÓN DE DISTINTIVO H EN EL RESTAURANTE BOCACCIO.

Para el cálculo del costo total se define que grupo CADIHSC mandará 2 personas las cuales estarán por un periodo de 6 meses para evaluar, instruir, inspeccionar y verificar las condiciones de restaurante con el fin de realizar las actividades de acuerdo a lo establecido y obtener el Distintivo H.

Gastos del Restaurante			Apoyo económico para el Restaurante	
Concepto	Cantidad	Precio	Concepto	Precio
Compra de material		\$114,540.87	(-) Apoyo del PAC	\$15,000.00
IVA		\$17,181.13	(-) IVA	\$2,250.00
		\$131,722.00		\$17,250.00
Grupo CADIHSC		\$30,000.00	publicidad EXA radio	\$ 10,580.00
IVA		\$4,500.00	Intercambio	(-) 30%
		\$34,500.00		\$ 3,174.00
Volantes	500	\$200.00		
Manteletas	400	\$320.00		
Carteles	100	\$250.00		
Spots de radio	100	\$6,440.00		
Anuncio luminoso	1	\$800.00		
Total publicidad		\$8,010.00		
IVA publicidad		\$1,201.50		
		\$9,211.50		
			Gastos	\$175,433.50
			Apoyo económico	\$20,424.00
			GASTOS TOTALES	\$195,857.50

Tabla 24. Costo total de aplicación de Distintivo H en el restaurante Bocaccio

Nota: Mano de obra entra dentro del rubro del departamento de mantenimiento.

3.12 PROCESO DE OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO H CON GRUPO CADIHSC.

Para obtener el Distintivo H, en el Restaurante Bocaccio es necesario seguir una metodología idónea, respetando cada uno de los pasos en tiempo y forma, para lo que diseñamos un esquema, que explica detalladamente el proceso de obtención del Distintivo H con el Grupo CADIHSC.

PASOS

- 1) Gerencia de Alimentos y Bebidas solicita vía telefónica y correo electrónico, información acerca del servicio a tres diferentes asesores de Distintivo H. (ANCE, CRECE Y CADIHSC) las cuales hacen llegar toda la información, entregando folletos informativos y listado de precios.

- 2) Después de realizar un profundo análisis y comparativo de cotizaciones, decidimos que Grupo CADIHSC es el ideal, por experiencia, buen precio y recomendaciones. La gerencia de Alimentos y Bebidas, hace llegar nuevamente a Grupo CADIHSC la aceptación e información correspondiente en conjunto con los formatos requisitados, (vía fax).

- 3) La gerencia de ayb analiza la lista de verificación y da inicio a un estudio profundo de la situación actual de cada área a revisar. Se hace una lista de modificaciones, restauraciones, mantenimiento y compra de artículos faltantes de acuerdo con lo requerido por la lista de verificación. Y se comienza todas las modificaciones necesarias. (esto con ayuda del departamento de mantenimiento y la previa autorización de la gerencia general). Se le da aviso a CADIHSC, acordando con el gerente de ayb el lugar y la fecha de la visita de verificación.

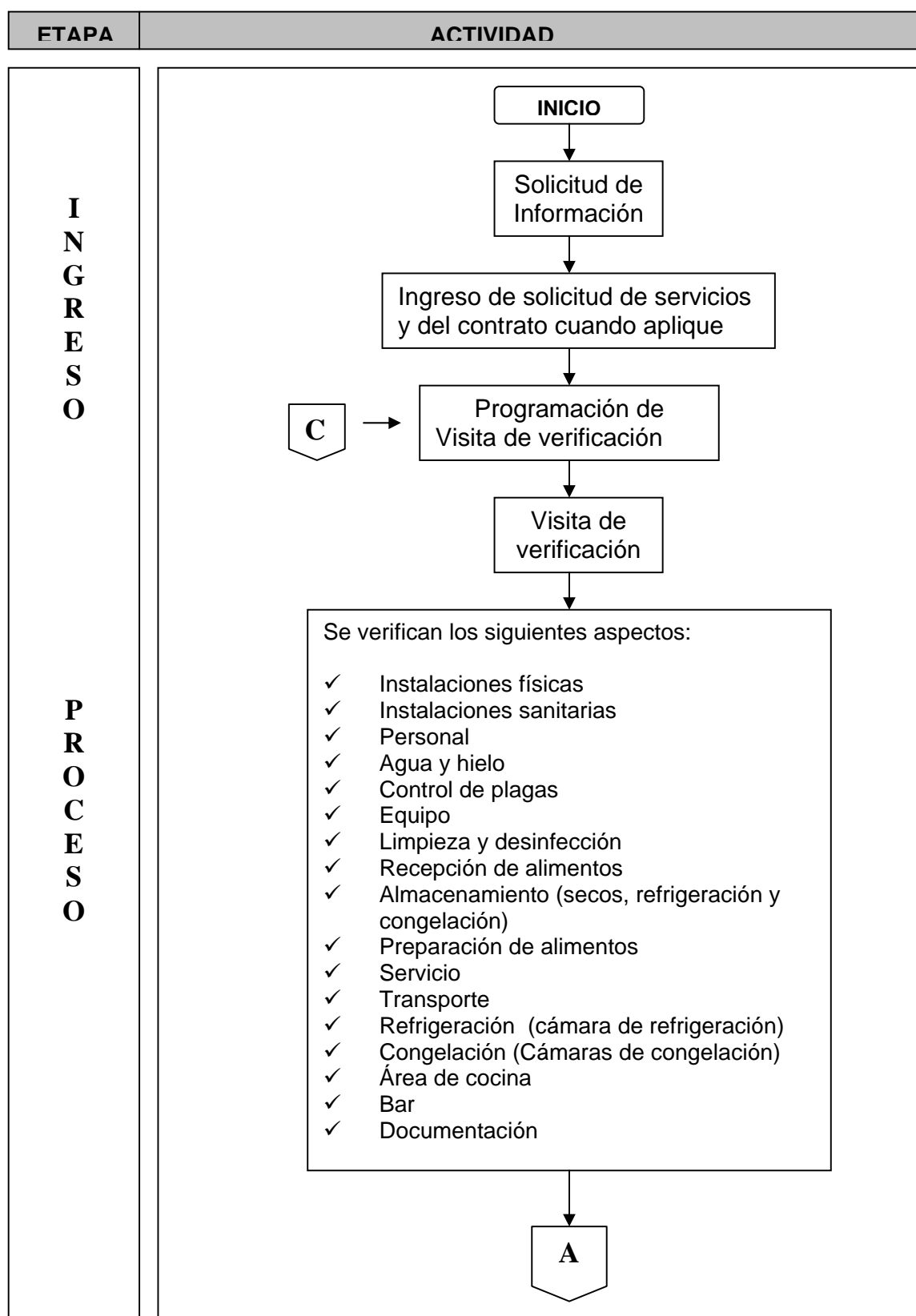
- 4) CADIHSC designa al personal verificador, quien se encargará de llevar a cabo la visita de verificación confirmando por escrito al gerente de ayb del lugar, fecha, verificador y horario de la realización de la visita.
- 5) CADIHSC realiza la visita en las instalaciones definidas por el cliente, revisando los requisitos de la norma y lista de verificación de la NMX-F-605-NORMEX-2004. **(ANEXO 3)**
- 6) Una vez terminada la visita de verificación, si se cumple satisfactoriamente los requisitos de la norma, CADIHSC notifica a SECTUR el resultado de la visita y recomienda al Restaurante Bocaccio para el otorgamiento del DISTINTIVO H. El número máximo de visitas que podrán realizarse son 3 revisiones en sitio, en caso de no cumplir con los requisitos establecidos en la norma, se procederá a emitir un dictamen negativo.
- 7) CADIHSC entrega el original del dictamen técnico y copia autógrafa de la lista de verificación de la Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2004, incluyendo en el Dictamen el nombre del verificador y del instructor reconocido por SECTUR o de la persona que haya implantado la norma antes citada.
- 8) Todo el personal se compromete a dar seguimiento al nuevo certificado, se programa capacitación completa para personal de nuevo ingreso y de antigüedad. La obtención del Distintivo H está sujeto a mantener el cumplimiento de los requisitos en el manejo higiénico de los alimentos, por lo que es necesario observar el mantenimiento de estas condiciones, una vez, durante la vigencia del otorgamiento del distintivo H a través de una visita de seguimiento. Las visitas de seguimiento entrarán en vigor una vez que la dependencia (SECTUR) lo autorice. Las condiciones de aplicación se regirán por lo que dicte la misma dependencia.

- 9) Restaurante Bocaccio solicitará una renovación del DISTINTIVO H.
(Después de 1 año)

Nota:

- Si durante la visita se detecta algún incumplimiento a la norma, no conformidades, el gerente de ayb debe presentar un plan de acciones correctivas para determinar la forma en que va a solventar las deficiencias detectadas.
- Gerencia de ayb entrega acciones correctivas a CADIHSC para su evaluación documental.
- CADIHSC programa una nueva visita en coordinación con el cliente, para determinar el cumplimiento de los requisitos de la norma.

3.12.1 DIAGRAMA DE PROCESO



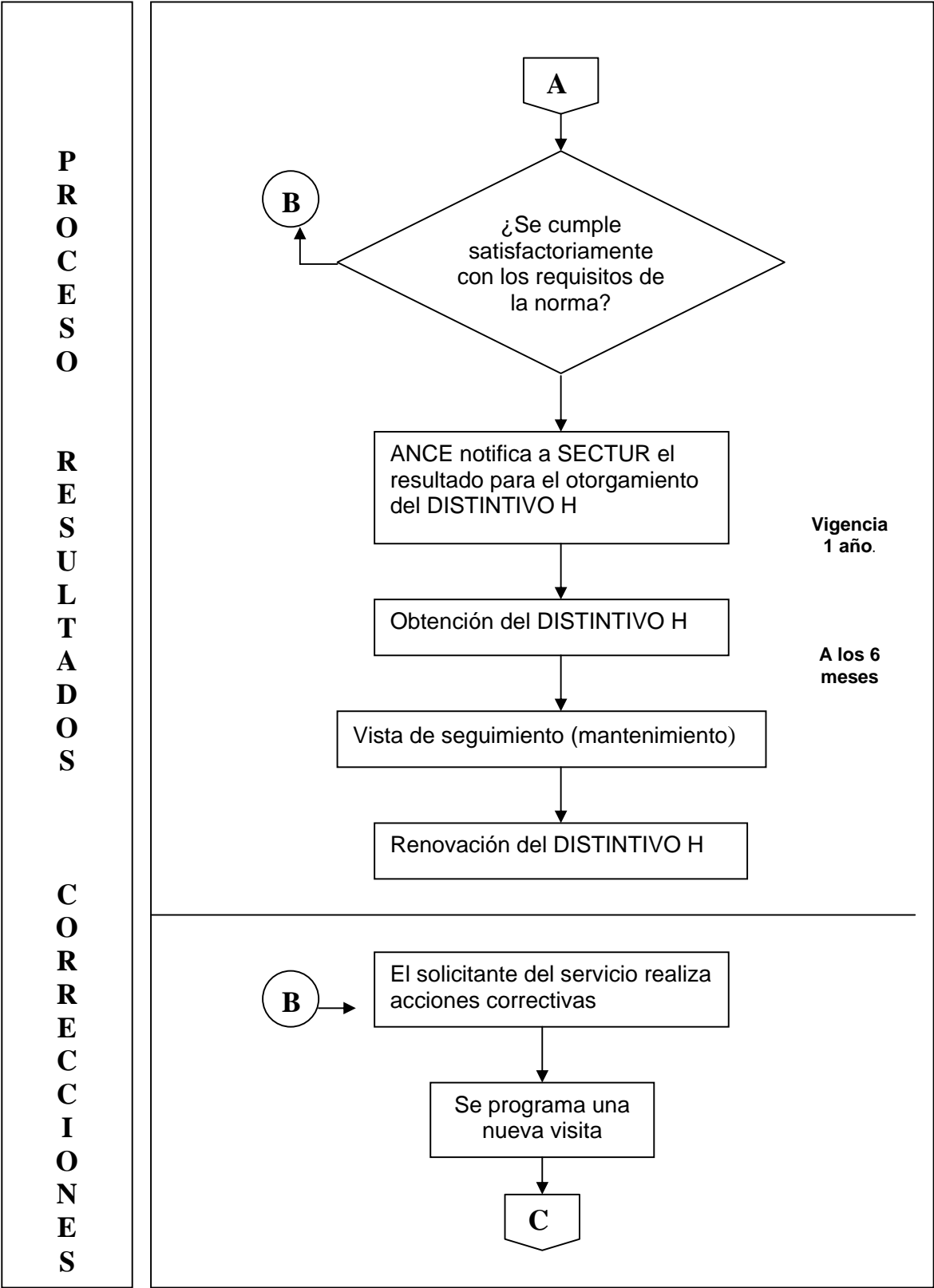


Tabla 25. Diagrama de proceso

3.13 COMPARATIVO DE VENTAS DEL RESTAURANTE BOCACCIO EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS

El presente cuadro representa las ventas mensuales que han venido presentando el Restaurante Bocaccio, a partir del año 2001, hasta el mes de diciembre de 2005.

Lo cual nos permite analizar un incremento de un millón de pesos por año, pero solamente durante 2001, 2002 y 2003, ya que el 2004 presenta disminución en ventas en casi todo el año, comparándolo con el anterior, fueron ventas por \$100,000.00 en promedio, menor a 2003, dando un total de \$883,607.70 de venta, menos que 2003.

Por lo que pensamos que es una empresa rentable con la posibilidad de aplicar el Distintivo H, hablar de un porcentaje exacto en el incremento de ventas es susceptible pero se garantiza como mínimo un **8%**.

MES	2001	2002	2003	2004	2005
ENERO	\$510,884.17	\$418,236.54	\$625,943.52	\$421,921.03	\$208,050.00
FEBRERO	\$551,114.38	\$486,923.22	\$646,282.53	\$788,805.64	\$217,547.27
MARZO	\$592,632.13	\$658,205.97	\$697,007.71	\$543,877.24	\$226,631.56
ABRIL	\$504,279.13	\$588,856.98	\$800,158.08	\$562,176.20	\$220,299.10
MAYO	\$679,133.64	\$875,369.79	\$886,274.76	\$819,121.24	\$398,740.20
JUNIO	\$662,482.28	\$825,331.00	\$911,972.80	\$648,333.83	\$254,734.30
JULIO	\$697,815.37	\$861,234.99	\$550,378.76	\$765,280.72	\$287,902.30
AGOSTO	\$704,910.94	\$474,775.94	\$686,666.37	\$733,132.83	\$297,304.32
SEPTIEMBRE	\$467,151.96	\$554,322.22	\$1,275,749.31	\$722,477.12	\$525,265.32
OCTUBRE	\$468,796.90	\$607,726.37	\$1,007,746.97	\$998,519.92	\$407,258.12
NOVIEMBRE	\$743,585.06	\$750,028.59	\$637,636.87	\$681,703.69	\$405,874.36
DICIEMBRE	\$636,612.93	\$922,945.36	\$842,442.33	\$999,302.84	\$550,325.85

TOTAL ANUAL	\$7,219,398.89	\$8,023,956.97	\$9,568,260.01	\$8,684,652.30	\$3,999,932.70
MES PROMEDIO	\$601,616.57	\$668,663.08	\$797,355.00	\$723,721.03	\$133,995.07

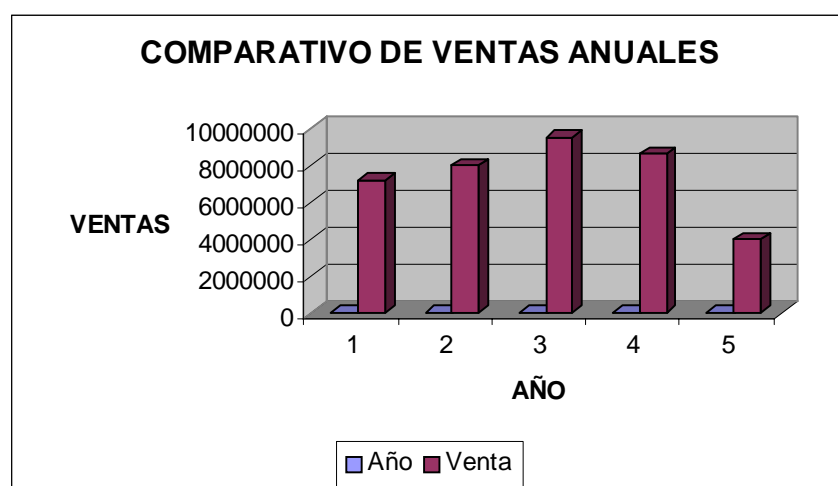
Tabla 26. Comparativo de ventas del restaurante Bocaccio del año 2001 al 2005.

El siguiente cuadro, muestra las ventas anuales del Restaurante Bocaccio, actuales, a partir del año 2001 al 2005.

Analizando los valores, se llega a la conclusión que la baja de ventas se debe a la elevada competencia que ha llegado a Pachuca, así como el largo periodo de remodelación que ha tenido el hotel a lo largo de estos años.

Año	Venta
2001	\$ 7,219,398.89
2002	\$ 8,023,956.97
2003	\$ 9,568,260.01
2004	\$ 8,684,652.30
2005	\$ 3,999,932.70

Tabla 27. Ventas totales del año 2001 al 2005.



Gráfica 7. Comparativo de ventas anuales

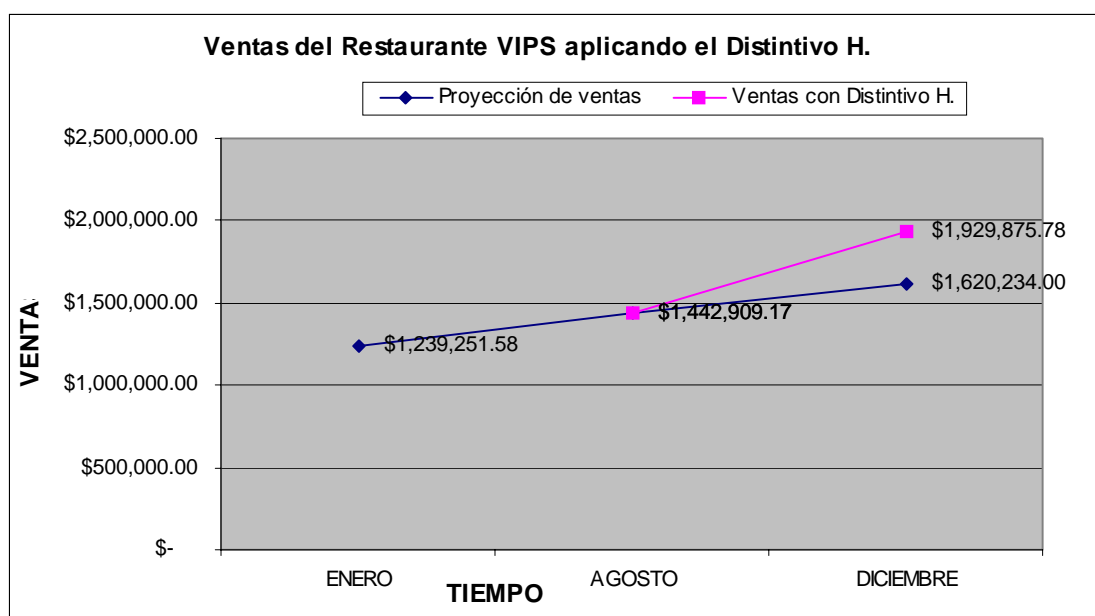
Al implementar el Distintivo H en el restaurante Bocaccio se dará un incremento de ventas como ya se había mencionado no se puede dar un porcentaje exacto ya que es susceptible, depende de varios aspectos internos y externos de la empresa, lo que se puede esperar es un rango de incremento que va desde un 8% hasta un 20%

Para sustentar lo antes mencionando tomaremos como referencia las ventas del restaurante VIPs (Galerías). Como se explicó al principio de la tesis es uno de los lugares que cuenta con Distintivo H.

3.14 COMPARATIVO DE VENTAS DEL RESTAURANTE VIPs (Galerías) APLICANDO EL DISTINTIVO H.

MES	VENTA ESPERADA	VENTA REAL	%
ENERO	\$1,183,000.00	\$1,226,283.24	3.66%
FEBRERO	\$1,031,000.00	\$1,252,219.92	21.45%
MARZO	\$1,110,000.00	\$1,477,091.28	33.07%
ABRIL	\$1,075,000.00	\$1,411,782.33	31.32%
MAYO	\$1,203,000.00	\$1,551,139.70	28.94%
JUNIO	\$1,100,000.00	\$1,482,035.21	34.73%
JULIO	\$1,146,000.00	\$1,446,989.33	26.26%
AGOSTO	\$1,130,000.00	\$1,438,829.00	27.33%
SEPTIEMBRE	\$1,051,000.00	\$1,401,645.15	33%
OCTUBRE	\$1,371,000.00	\$1,527,258.55	11.39%
NOVIEMBRE	\$1,600,000.00	\$1,505,084.83	-5.93%
DICIEMBRE	\$1,900,000.00	\$1,929,875.78	1.57%

Tabla 28. Comparativo de ventas del restaurante VIPs (Galerías)



Gráfica 8. Proyección de ventas del Restaurante Vips con aplicación de Distintivo H.

Como podemos observar en la gráfica se analizan las ventas de enero a diciembre de 2005.

Se realiza una proyección en donde se tiene como meta llegar a \$ 1,620,234.00.

El distintivo H se aplica en este restaurante el 25 de agosto de 2005 y se muestra un aumento del 19.11% a la venta esperada lo que representa una venta final de \$ 1,929,875.78

3.15 BENEFICIOS DEL RESTAURANTE AL APLICAR EL DISTINTIVO H

- Mayor vida en maquinaria y utensilios
- Ahorros de materia prima y energía
- Ambiente laboral motivacional, confianza y seguridad
- Mayor captación de clientes
- Incremento de ingresos
- Renombre a nivel Nacional e Internacional.
- Mayor competitividad en la industria restaurantera
- Ser el primer restaurante de servicio turístico (hotelero) en Hidalgo con distintivo H.

CAPÍTULO IV

APORTACIONES PARA LA FORMACIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL DISTINTIVO H

4.1 CURSO DE CAPACITACIÓN

Se pondrá en marcha un plan de capacitación dirigido a todo el personal involucrado en la manipulación de alimentos y bebidas, por medio de un curso interactivo y un manual que será otorgado a cada uno de los participantes.

Como parte del seguimiento se les realizará una evaluación antes y después de la aplicación del curso con el fin de medir avances y aprovechamiento del mismo.

Dirigido a: Personal involucrado en la manipulación de alimentos y bebidas.

Duración: 12 horas (una hora diaria, solamente lunes, martes y miércoles, es decir, 1 mes de capacitación).

Objetivo

El objetivo de este manual es presentar a todos los manipuladores de alimentos y en particular a los dedicados a la preparación y servicio, una guía de los aspectos más relevantes sobre las buenas prácticas del manejo de los alimentos para minimizar riesgos de enfermedades transmitidas por los mismos.

Introducción.

En este manual, se explican formalmente todos los conceptos sobre inocuidad alimentaria, del campo a la mesa y se describen puntualmente tareas como control de temperaturas para conservación y preparación de alimentos, limpieza de frutas y vegetales, control sanitario del agua de uso y consumo humano, control de plagas, uso de desinfectantes y desinfección de equipos y utensilios, sin faltar, desde luego, la higiene y salud del personal.

En el manual se destaca la importancia que tiene contar con especificaciones o estándares de su establecimiento para documentar las condiciones de desempeño y los registros de control necesarios para demostrar el cumplimiento a sus convicciones.

Lo cual es un buen principio para decidirse a desarrollar buenas prácticas sanitarias en el manejo de los alimentos en su establecimiento

4.1.1 CURSO: MANIPULACIÓN E HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

1.- Contaminación

1.1 Contaminación cruzada

2.- Normas para manipular correctamente los alimentos

2.1 Personal

2.2 Recepción de alimentos

2.3 Almacenamiento

2.3.1 Cámara de refrigeración

2.3.2 Cámara de congelación

2.3.3 Almacén de secos

2.3.4 Otros

2.4 Área de cocina

2.4.1 Lavado de frutas y verduras

2.4.2 Código de colores de tablas

2.4.3 Descongelamiento

2.4.4 Preparación de alimentos

2.4.5 Enfriamiento

2.4.6 Recalentamiento

2.5 Equipos y utensilios

2.6 Instalaciones

2.7 Servicio

2.7.1 Centros de consumo

2.7.2 Buffet

2.7.3 Room Service

3.- Basura

4.- Seguridad Microbiológica de los alimentos

5.- Reglas de oro de la OMS

INTRODUCCIÓN

La exitosa implementación de este curso solo será posible con el involucramiento de los niveles altos del departamento de alimentos y bebidas. Se establecerá un plan que describa las responsabilidades individuales de cada persona trabajando en el departamento, para que al implementar la capacitación todos se involucren y sea una acción continua.

En un inicio habrá un equipo encargado de transmitir los principios de “higiene en el servicio de alimentos” a todos los involucrados en el área de manipulación de alimentos pero al finalizar esta capacitación cada persona será responsable de implementar y desarrollar el plan de acuerdo a las normas establecidas.

A cada persona se le entregará un manual y él será responsable de asumir su rol dentro de este programa de acuerdo al área en que trabaja, ayudando a todos sus compañeros a que los procedimientos se sigan.

El propósito que estas normas pretenden conseguir es que todas las personas implicadas en el proceso de preparación de los alimentos contribuyan, con su capacitación, a prevenir el riesgo de enfermedades transmitidas por alimentos.

Las TIA (Toxoinfecciones alimentarias) no son el resultado del azar ni la concurrencia de factores imprevisibles. Está perfectamente establecida la relación causa-efecto entre determinadas prácticas incorrectas y las TIA. Si se evitan las prácticas incorrectas, no se producirán toxoinfecciones alimentarias.

Cuando los microbios llegan a un alimento encuentran en él los nutrientes necesarios para su desarrollo. Pero es importante tener en cuenta que, como seres vivos, necesitan una temperatura adecuada y un tiempo determinado para reproducirse. La temperatura y el tiempo son dos factores esenciales que determina el número de microbios que pueda haber en un alimento. A una

temperatura favorable un solo microbio se multiplica cada 20 minutos por lo que a las 7 horas puede haber producido miles.

Los principales factores que influyen en la transmisión de enfermedades por alimentos, se dividen en:

- Mal manejo de tiempos y temperaturas
- Mala higiene personal
- Contaminación cruzada

1.- CONTAMINACIÓN

La contaminación de los alimentos la podemos interpretar como la presencia de sustancias o microorganismos dañinos en la comida.

Se divide en 3 tipos:

Riesgos biológicos:

Son microorganismos causantes de enfermedades, como son bacterias, virus, parásitos y hongos. Es una de las contaminaciones más comunes y más fáciles de controlar si se toman en cuenta los factores necesarios para que las bacterias se desarrollen:

- Alimento
- Acidez
- Tiempo
- Temperatura
- Oxígeno (opcional)
- Humedad

Riesgos químicos:

Puede ser ocasionados por pesticidas, aditivos, conservadores para alimentos, artículos de limpieza, metales tóxicos de utensilios y equipo, lubricantes, productos de cuidado personal.

Riesgos físicos:

Materiales ajenos al alimento, como son mugre, vidrio, restos de trastes rotos, cabello, uñas y otros objetos que accidentalmente caen en la comida.

1.1 Contaminación cruzada

En la transferencia de sustancias o microorganismos dañinos a la comida por medio de:

- Manos que tocan alimentos crudos y después tocan alimentos cocidos y listos para su consumo.
- Superficies que no están limpias no desinfectadas, en contacto con alimentos crudos y que después tocan alimentos que están listos para consumirse.
- Alimentos crudos o contaminados que tocan o se derraman sobre alimentos cocinados o listos para su consumo.
- Muchas de estas vías pueden estar en contacto con los alimentos en las distintas fases que contribuyen su proceso de elaboración y consumo.

2.-NORMAS PARA MANIPULAR CORRECTAMENTE LOS ALIMENTOS

2.1 Personal

- Uniforme completo sin manchas:
 - ❖ Pantalón tipo mascota
 - ❖ Filipina blanca

- ❖ Mandil blanco
 - ❖ Red para cubrir cabello
 - ❖ Gorro blanco colocado por encima de la red
 - ❖ Zapatos negros, con suelas antiderrapantes
-
- Cuando se empieza a trabajar se debe portar el uniforme y cambiar el calzado que se usa en la calle.
 - La presentación de todo el personal debe ser pulcra: bañado, afeitado, pelo corto y cubierto completamente, así como ropa limpia. Las uñas deben estar cortas, limpias y sin esmalte.
 - No usar joyas en mano, cuello y orejas
 - Todo el personal debe lavarse las manos el procedimiento es el siguiente: frotar las manos y brazos (hasta la altura de los codos) durante 20 segundos (poner especial atención debajo de las uñas y entre los dedos) enjuagar muy bien con agua limpia, secar con papel de un solo uso, usar desinfectante.
 - Debe lavarse las manos: cuando se empieza a trabajar y cada vez que se interrumpe el trabajo por algún motivo; después de tocar los alimentos crudos, manipular basura, sonarse la nariz, toser, rascarse, ir al baño, tocar aparatos sucios, antes de manipular alimentos cocidos o desinfectados, al manipular vajilla limpia.
 - No debe trabajar en el área personal que padezca de alguna enfermedad transmisible, heridas o abscesos; así como enfermedades respiratorias gastrointestinales o parasitarias. Si se tiene alguna enfermedad se deberá informar al responsable del área con la finalidad de evitar alguna contaminación biológica en las materias primas y alimentos ya procesados.
 - En el área de preparación de alimentos no se permite comer, fumar, beber, masticar chicle, secar el sudor con la mano, escupir, toser, estornudar encima de los alimentos. No se permite probar los alimentos con el dedo.

¿Por que debe hacerse?

- La higiene diaria permite reducir los microbios que se producen en el cuerpo.

- La ropa y el calzado que se usa en la calle pueden transportar microbios al lugar de trabajo.
- Las joyas pueden ocasionar quemaduras, se pueden atorar en el equipo causando accidentes, pueden causar infecciones o enfermedades ya que son difíciles de limpiar y además se corre el riesgo de contaminación física en los alimentos.
- En el pelo, como en toda la piel se encuentran bacterias. La gorra ayuda a evitar que caiga pelo en la comida y lo protege de vapores, grasa y olores.
- Las manos y uñas sucias pueden transportar microbios a los alimentos y contaminarlos.
- En la boca hay microbios que se pueden llevar con el cigarro a los dedos y después contaminar los alimentos. Si se estornuda, se tose o se mastica chicle los microbios que llevan las gotas de saliva contaminan los alimentos. Si se seca el sudor con las manos contaminamos con nuestras bacterias de la piel y el pelo los alimentos. Si se prueba la comida con el dedo llevamos todos los microbios de la boca a los alimentos.

2.2 Recepción de alimentos

1.-Verificar empaques de los alimentos a fin de asegurar su integridad y limpieza.

2.-Corroborar las características organolépticas de los alimentos frescos:

- a) CARNE: Res (rojo brillante), cordero (rojo), cerdo (rosa pálido), grasa blanca, textura firme y elástica. Rechazar: color verdoso o café oscuro, olor rancio. Se tiene que recibir a una temperatura de 4°C o de -18°C si el producto es congelado.
- b) AVES: Color y olor característico, textura firme. Rechazar: color verdoso o amarillado, textura blanda, pegajosa bajo las alas, olor anormal. Se tiene que recibir a una temperatura de 4°C o -18°C si el producto es congelado.

- c) **PESCADO:** Agallas húmedas de color rojo brillante, ojos saltones, limpios, transparentes y brillantes, carne firme, olor característico. Rechazar: color gris o verde en agallas, agallas secas, ojos hundidos, y opacos con borde rojo, textura flácida, olor agrio o amoníaco. Se tiene que recibir a una temperatura de 4 °C o de –18 °C si el producto es congelado.

- d) **MOLUSCOS:** Color y olor característico, textura firme. Rechazar: olor agrio o a amoníaco, textura viscosa, apariencia opaca. Se tiene que recibir a una temperatura de 4°C o de –18°C si el producto esta congelado.

- e) **CRUSTÁCEOS:** Color y olor característico, textura firme. Rechazar: textura flácida, articulaciones con pérdida de tensión, opaco con manchas oscuras entre las articulaciones. Se tiene que recibir a una temperatura de 4 °C o de –18 °C si el producto es congelado.

- f) **LACTEOS:** A base de leche pasteurizada. Rechazar con mohos o partículas extrañas.

- g) **HUEVOS:** Limpios y con cascara entero. Rechazar: cascara roto o manchado con excremento o sangre, fecha de caducidad vencida. Se tiene que recibir a una temperatura de 4 °C o de –18 °C si el producto es congelado.

- h) **PRODUCTOS DE ORIGEN VEGETAL:** Rechazar aquellos que presenten mohos, coloración extraña, magulladuras, mal olor o algún tipo de plaga.

- i) **GRANOS Y HARINAS:** Rechazar cuando presenten agujeros, rasgaduras, o mordeduras en los envases que evidencien el contacto con insectos o roedores.

- j) ALIMENTOS CONGELADOS: Envolturas herméticas que cubran perfectamente el producto, sin cristales de hielo, sin áreas de hielo sólido, sin rastros de descongelación a -18°C .
- k) ALIMENTOS INDUSTRIALIZADOS: Revisar fechas de consumo referente o de caducidad de acuerdo al producto de que se trate.
- l) ENLATADOS: Aceptar latas que no presenten golpes, abolladuras y oxido, deberán estar etiquetadas.

2.3 Almacenamiento

Las condiciones de almacenamiento deben asegurar la calidad de los alimentos, nutricionalmente y bacteriológicamente

2.3.1 Cámara de refrigeración

- Debe de mantenerse a una temperatura de 0°C a 4°C o menos.
- No almacenar alimentos directamente sobre el piso o en contacto con las paredes o techo, siempre en anaqueles a 15 centímetros del piso por lo menos.
- Almacenar los alimentos en recipientes cubiertos y etiquetados con la fecha de entrada.
- Mantener los alimentos crudos en compartimentos inferiores siempre separados de los cocidos.
- Evita la sobrecarga de la cámara permitiendo la circulación del aire
- Realizar limpieza y desinfección constante.
- Se deben monitorear constantemente las temperaturas, cada unidad debe contar con un termómetro.

2.3.2 Cámara de congelación

- Debe mantenerse a una temperatura de -18°C a -20°C
- Permitir el flujo de aire entre los productos
- No almacenar alimentos directamente sobre el piso o en contacto con las paredes y techos, siempre en anaqueles a 15 centímetros de piso por lo menos.
- Almacenar los alimentos en recipientes cubiertos y etiquetados con la fecha de entrada.
- Mantener los alimentos crudos en compartimentos inferiores siempre separados de los cocidos
- Realizar limpieza y desinfección constantemente
- Se deben monitorear constantemente las temperaturas, cada unidad debe contar con un termómetro.

2.3.3 Almacén de secos

- Localizado en un área cerrada, seca, ventilada y limpia.
- A una temperatura de 10°C a 25°C .
- Anaqueles limpios a 15 $^{\circ}\text{C}$ de separación del piso.
- Almacenar los alimentos en recipientes cerrados o en sus envases originales, ordenados, etiquetados con la fecha de entrada al almacén.
- Área ventilada y libre de plagas.

2.3.4 Otros

- Se debe utilizar el sistema PEPS en todos los almacenes de alimentos.
- El almacenamiento de detergente o cualquier otro producto químico debe hacerse en un lugar separado del área de manipulación de alimentos.

2.4 Área de Cocina

2.4.1 Lavado de frutas y verduras

- Para el lavado de alimentos de origen vegetal (fruta y verdura), se eliminan los restos de tierra, parásitos, etc. Bajo el chorro de agua. Se desinfectan sumergiéndolas durante 5 minutos en agua a la que se añade unas gotas de cloro de uso alimentario (para lo cual debe fijarse en las indicaciones del producto) Realizar varios enjuagues con abundante agua para eliminar los restos de cloro.

2.4.2 Código de colores para tablas

- Se debe aplicar el siguiente código de colores para la utilización de las tablas de picar:
 - ❖ AMARILLO: pollo y cerdo
 - ❖ ROJO: carnes rojas
 - ❖ AZUL: pescados y mariscos
 - ❖ VERDE: verduras
 - ❖ BLANCO: frutas
 - ❖ CAFÉ: pan, pastelería y lácteos

2.4.3 Descongelamiento de alimentos

- Los siguientes son los únicos métodos seguros de descongelamiento:
 - ❖ **Refrigeración:** la mejor manera de hacerlo es en refrigeración a 4°C, ya que así se evita la multiplicación de los microbios que puedan haber en el alimento congelado, se deben guardar en las repisas más bajas de la cámara para evitar que goteen sobre otros alimentos.

- ❖ **A chorro de agua fría:** se debe llenar la tarja con agua a una temperatura de 20°C o menos, el producto se tiene que descongelar máximo en 2 horas.
- ❖ **Microondas:** solo se utiliza si a la materia prima se le va a aplicar inmediatamente algún método de cocción.

El efecto de las temperaturas sobre los microbios es la siguiente:

TEMPERATURAS BAJAS	TEMPERATURAS ALTAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ 4°C se para el crecimiento de la mayoría de los gérmenes. ❖ -18°C no se desarrolla ningún germen 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 60°C Muere la mayoría de los gérmenes. ❖ 120°C Se destruyen incluso los gérmenes esporulados.

Tabla 29. Efecto de las temperaturas sobre los microbios

No hay que perder de vista el tiempo y temperatura adecuados para cada alimento.

2.4.4 Preparación de los alimentos.

Para asegurar un conocimiento adecuado para la cocción y almacenamiento de los diferentes productos se tiene que tomar en cuenta lo siguiente:

PRODUCTO	TEMPERATURA	TIEMPO
Aves	74°C	15 seg.
Carne de cerdo	68°C	15 seg.
Carnes rellenas	74°C	15 seg.
Carne molida	74°C	15 seg.
Pescados	63°C	15 seg.
Mariscos y crustáceos	60°C	15 seg.
Asados de carnes rojas	63°C	3 seg.
Asados de carnes rojas	60°C	12 min.
Asados de carnes rojas Carnes de res, cordero, venado	55°C	121 min.
Término saignant	45-50°C	
Término medio	50-55°C	
Término ¾	55-60°C	
Término bien cocido	60°C o más	

Tabla 30. Temperatura de los alimentos.

Los alimentos deben de estar expuestos a temperatura ambiente el menor tiempo posible. La zona de peligro de temperatura es de 4°C a 74°C, por lo que debe enviarse al máximo.

2.4.5 Enfriamiento

Es importante realizar un buen enfriamiento de los alimentos para evitar el crecimiento de bacterias, todo alimento ya cocinado se debe enfriar a 4°C o menos, en un lapso no mayor de 4 horas. Nunca utilizar refrigeradores o congeladores para enfriar alimentos.

Si el alimento no se ha enfriado en un periodo de 4 horas hay que recalentarlo a 74°C durante 30 segundos. Si presenta signos de descomposición hay que desecharlo inmediatamente.

2.4.6 Recalentamiento

- Se debe recalentar en porciones pequeñas a una temperatura interna de 74°C, dejar reposar el alimento durante 2 minutos para que el calor se distribuya equitativamente por todo el alimento.

2.5 Equipo y utensilios

- Los utensilios que se usen para la manipulación de alimentos, deben ser diferentes para los crudos y para los cocidos.
- Todos los utensilios de cocina antes de ser usados en la preparación de alimentos o cada vez que se utilicen con alimentos diferentes deben lavarse y desinfectarse.
- Las licuadoras, rebanadoras, sierras, batidoras y similares se tienen que desmontar, limpiar y desinfectar después de cada uso.
- Las mesas de trabajo deben lavarse y desinfectarse después de utilizarse con alimentos diferentes.
- Los equipos como estufas, hornos y freidoras se deben limpiar diariamente.

- El lavado de loza debe hacerse de la siguiente manera: escamocqueo antes de iniciar el lavado, lavar pieza por pieza con agua y jabón, enjuagar con abundante agua y desinfectar, se pueden usar toallas de papel desechable o trapos limpios para el secado de la vajilla.
- Si se cuenta con equipo automático de lavada de loza. La escamocha se elimina previamente al lavado de loza, se lava a una temperatura de desinfección de 75 °C A 82°C, se usan detergentes y desinfectantes adecuados, la maquina debe estar siempre limpia.

2.6 Instalaciones

- Los pisos se deben mantener limpios, secos y con declive hacia las coladeras.
- Las coladeras deben estar limpias, con rejilla, sin basura ni estancamientos.
- Se debe contar con depósitos para basura con bolsa de plástico; evita la acumulación excesiva de basura eliminándola una vez que los depósitos estén llenos. Los depósitos para basura deben lavarse diariamente.
- El área destinada al escamocqueo debe lavarse y desinfectarse, los residuos de alimentos deben ser eliminados diariamente.

2.7 Servicio

2.7.1 Centros de consumo

- Los manteles no deben presentar manchas ni suciedad
- Las servilletas de tela deben ser reemplazadas por servilletas limpias para cada consumidor.
- Las superficies de las mesas se deben limpiar después de cada servicio
- Los cubiertos se deben tomar por los mangos, nunca por las partes que están en contacto con los alimentos.
- No colocar los dedos en partes de vasos, tazas, platos, palillos y popotes que estén en contacto con alimentos o la boca del comensal.
- En las barras de buffet se deben mantener los alimentos en las temperaturas adecuadas.

- Los alimentos deben mantenerse cubiertos.
- Las sillas, mesas, barras, pisos, paredes, techos y lámparas deben conservar en buen estado y limpios en todo momento.

2.7.2 Buffet

- Los alimentos deben calentarse a 74°C antes de exhibirlos, y durante todo el tiempo que están en la barra caliente de buffet deberán permanecer a 60°C o más.
- Los alimentos fríos deberán mantenerse a una temperatura máxima de 7°C.
- Tener cucharas y pinzas con mangos largos, lavados y desinfectados, dentro de la comida para el servicio.
- La comida siempre deberá estar en recipientes tapados y protegidos de cualquier tipo de contaminación.
- Se debe poner especial atención en: presentación de alimentos, tiempo de crecimiento de las bacterias, temperatura adecuada de cada alimento, fuentes de contaminación.

2.7.3 Room Service

- La distribución de los alimentos debe hacerse en las condiciones de temperatura que exige su naturaleza.
- El transporte debe hacerse en recipientes cerrados o en envases desechables
- Se debe evitar que los alimentos preparados estén expuestos a temperatura ambiente por tiempos prolongados.

3.- BASURA

- Los restos de alimentos permiten la multiplicación de microbios que atraen insectos y roedores.
- La basura se debe de recoger en recipientes de materiales fáciles de limpiar e impermeables con tapa hermética y fácil de cerrar

- El interior del recipiente debe de contar con una bolsa de plástico de un solo uso.
- Las bolsas de basura deben sacarse cada vez que estén llenas y, en todo caso diariamente.
- Los recipientes se deben lavar y desinfectar cada vez que se vacíen y, como mínimo una vez al día.
- Después de manipular la basura se deben lavar las manos.
- Los recipientes se deben colocar en un punto de fácil acceso, pero que no supongan un riesgo de contacto con los alimentos.

4.- SEGURIDAD MICROBIOLÓGICA DE LOS ALIMENTOS

Los siguientes tipos de bacterias son las más reportadas como causantes de enfermedades por comidas contaminadas.

- **Gérmenes aerobios totales:**

Es un índice muy útil para conocer el estado microbiológico de un alimento.

Altos recuentos indican materias primas contaminadas, condiciones de fabricación poco higiénicas o maltratamiento térmico.

Se trata de un índice de las condiciones ambientales de muchos alimentos.

- **Entero bacterias:**

Son especies huéspedes que habitan el intestino de animales de sangre caliente dando lugar a contaminaciones de origen fecal.

- **Escherichia coli:**

Alimentos de riesgo: agua contaminada, carne molida, carnes rojas crudas o mal cocidas, leche sin pasteurizar, pasteles con crema, quesos, hortalizas.

La transmisión más común es de persona a persona. El riesgo de contagio existe mientras exista contaminación cruzada, mala desinfección de hortalizas, consumo de agua contaminada.

- **Salmonella:**

Alimentos de riesgo: crece casi en cualquier alimento, carnes, aves y alimentos ricos en proteínas, ensaladas con aves, huevo fresco y salsas hechas con huevo, productos lácteos, flanes mal cocinados, mariscos que provienen de aguas contaminadas.

Evitar la contaminación cruzada, trabajar con agua potable, manos limpias y utensilios de cocina desinfectados, evitar las zonas de peligro de temperatura.

- **Staphylococcus aureus:**

Alimentos de riesgo: jamón, carnes, lácteos, alimentos tibios, ensaladas con ingredientes ricos en proteínas, crema natural, crema pastelera, natilla y pollo.

Causa intoxicación cuando los alimentos ricos en proteínas y humedad se mantienen a temperatura ambiente por más de dos horas y luego no se calientan bien.

- **Clostridium sulfito-reductores:**

Normalmente esta en el suelo, agua e incluso en contenido intestinal del hombre y animales.

Las esporas de algunas especies son muy resistentes al calor y pueden sobrevivir al tratamiento térmico dado a alimentos enlatados.

Si las esporas supervivientes pueden germinar y crecen las formas vegetativas, se produce el deterioro del producto que se manifiesta por la producción de gas que hinchan los envases.

- **Vibro cholerae:**

Alimentos de riesgo: Agua dulce y de mar contaminada, alimentos en contacto con agua contaminada como pescados, mariscos, frutas y hortalizas cruzadas.

Utilizar agua hervida o purificada, lavar y desinfectar frutas y verduras, cocer o freír los alimentos a más de 60°C, consumir hortalizas cruzadas solo si están desinfectadas con cloro, precaución especial con ceviche y cócteles, lavado de manos, higiene personal.

5.- REGLAS DE ORO DE LA OMS (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD) PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.

La OMS estima que las enfermedades causadas por los alimentos contaminados constituyen uno de los problemas sanitarios más difundidos en el mundo de hoy.

Aplicando estas reglas, reducirá considerablemente el riesgo que entrañan las enfermedades de origen alimentario.

- 1) Elegir alimentos tratados con fines higiénicos: Hay que tener presente que los alimentos no solo se tratan para que se conserven mejor, si no también para que resulten más seguros desde el punto de vista sanitario. Los alimentos que se comen crudos deben desinfectarse cuidadosamente.
- 2) Cocinar bien los alimentos: Muchos alimentos crudos están, a menudo, contaminados por agentes patógenos, estos pueden eliminarse si cocinan bien el alimento.
- 3) Consumir inmediatamente los alimentos cocinados: Cuando los alimentos cocinados se enfrían a temperatura ambiente, los microbios empiezan a proliferar; cuanto más se espera mayor es el riesgo.

- 4) Guardar cuidadosamente los alimentos cocinados: Si se requiere tener en reserva los alimentos cocinados, hay que prever su almacenamiento en condiciones de calor (mas de 60°C) o de frío (-10°C). Tener mucho cuidado de no abarrotar un refrigerador con alimentos calientes que se pretenden enfriar, ya que si la parte central del alimento sigue estando caliente demasiado tiempo, los microbios se reproducen.
- 5) Recalentar bien los alimentos cocinados: En la medida de protección contra microbios que pueda haber proliferado durante el almacenamiento, recalentar todas las partes del alimento a 70°C cuando menos.
- 6) Evitar el contacto entre los alimentos crudos y cocinados: Para evitar la contaminación cruzada, nunca tener en contacto alimentos crudos y cocinados, nunca usar la misma tabla para alimentos crudos y cocinados.
- 7) Lavarse las manos a menudo: Antes de empezar a trabajar y después de cualquier interrupción, después de manejar alimentos crudos.
- 8) Mantener escrupulosamente limpia todas las superficies de la cocina: Recordar que cualquier mancha, migaja o desperdicio puede ser un reservorio de gérmenes, ya que los alimentos se contaminan fácilmente, se deberán mantener perfectamente limpias las superficies de trabajo.
- 9) Mantener los alimentos fuera del alcance de insectos, roedores y otros animales: La mejor medida de protección es guardar los alimentos en recipientes perfectamente cerrados.
- 10) Utilizar agua pura: El agua pura es tan importante para preparar los alimentos como para beber o prepara hielos.

4.2 BITÁCORAS DE REGISTRO

4.2.1 ¿Qué es una bitácora?

Es un documento de registro de un procedimiento que se debe realizar de forma periódica. Estos registros son muy importantes, para demostrar que se lleva un sistema de control de calidad ante la Secretaría de Salud, (cumplimiento de NOM-093-SSA1-94) y de la Secretaría de Turismo (cumplimiento de NOMX-F-605-Normex -2000).

Se crearon 12 diferentes bitácoras de registro, que son necesarias para evaluar y supervisar los avances en las diferentes áreas de trabajo, con lo que pretendemos llevar un historial debidamente controlado y supervisado, para no tener errores y pérdida de información valiosa para obtener resultados exactos y verídicos.

4.2.2 Bitácoras necesarias

- Control de Ajuste de temperatura.
- Registro de temperatura de mesa caliente.
- Registro de Temperatura de Equipos de Congelación y Alimentos.
- Registro de Temperatura de Equipos de Refrigeración y Alimentos.
- Registro de Temperatura de Equipos de Conservación y Alimentos.
- Registro de temperatura de mesa fría.
- Bitácora de mantenimiento de trampas de grasa (limpieza).
- Registro de temperaturas de conservación de helados.
- Registro de Cocción.
- Bitácora de Mantenimiento del sistema de purificación de agua.
- Verificación del arrastra alcalina.
- Programa de limpieza.

AJUSTE DE TERMOMETROS							
				Folio			
Fecha	Termómetro	No.	Marca	Área	Encargado	Temperatura	Ajuste
12/05/2005	Análogo	2	Taylor	Cocina	Sub-chef	-2°C	0°C

Tabla 31. Bitácora de ajuste de termómetros.

REGISTRO DE TEMPERATURAS DE MESA CALIENTE				
				Folio
ÁREA:		HORARIO:		ALIMENTOS CALIENTES:
ENCARGADO:		ARRIBA DE 60°C		
Fecha	Temperatura del baño:+75°C	Alimento	Temperatura	Observaciones
Lunes	76°C	Salsa verde	65°C	
		Pollo en adobo	68°C	
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				
Sábado				
Domingo				
NO OLVIDAR AGITACION FRECUENTE PARA HOMOGENIZAR TEMPERATURA EN TODO EL ALIMENTO.				

Tabla 32. Bitácora de registro de temperatura de mesa caliente.

REGISTRO DE TEMPERATURAS DE REFRIGERACIÓN				
				Folio
REFRIGERADOR #		Encargado		
AREA:				
Fecha	Temperatura de la unidad	Alimento	Temperatura	Observaciones
Lunes 15/06/2004	2°C	Queso	4°C	Bien
		Jamón	3°C	Bien
Martes	3°C	Salsa	3°C	Bien
		Aderezo	2°C	Bien
Miércoles	0°C	Pollo	1°C	Bien
		Frijoles	2°C	Bien
Jueves	5°C	Arroz	7°C	Avisar a mantenimiento
		Pollo	8°C	Tratar de no abrirla
Viernes				
Sábado				
Domingo				
Fecha de última limpieza				
Fecha de próxima limpieza				

Tabla 33. Bitácora de registro de temperatura de refrigeración

REGISTRO DE TEMPERATURAS DE CONGELACIÓN				
				Folio
CÁMARA DE CONGELACIÓN Y/O CONGELADOR: #				
AREA:		Encargado		
Fecha	Temperatura de la unidad	Alimento	Temperatura	Observaciones
Lunes				
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				
Sábado				
Domingo				
Fecha de última limpieza				
Fecha de próxima limpieza				

Tabla 34. Bitácora de registro de temperaturas de congelación

REGISTRO DE TEMPERATURAS DE MESA FRÍA					Folio
ÁREA:		HORARIO:		ALIMENTOS FRIOS:	
ENCARGADO:		SERVIRSE -7°C			
Fecha	Temperatura del baño o equipo	Alimento	Temperatura	Observaciones	
Lunes	4°C	Jamón	2°C	Bien	
		Queso rayado	7°C	Disminuir cantidad	
Martes					
Miércoles					
Jueves					
Viernes					
Sábado					
Domingo					
NO OLVIDAR AGITACION FRECUENTE PARA HOMOGENIZAR TEMPERATURA EN TODO EL ALIMENTO					

Tabla 35. Bitácora de registro de temperatura de mesa fría.

BITÁCORA DE MANTENIMIENTO DE TRAMPAS DE GRASA (LIMPIEZA)					Folio
Fecha	Trampa	Observaciones al abrir	Acción Correctiva	Responsable y Firma	
10/03/2005	Cochambre	Presentaba huesos de Pollo	Se limpió manualmente y se aplicó un sobre de enzimas	Mantenimiento Mario Cuadrilla	
11/04/2005	Cochambre	Presentaba mucha pasta de frijoles	Se limpió manualmente y se aplicaron dos Sobres de enzimas	Mantenimiento Mario Cuadrilla	
12/05/2005	Lava-loza	Presentaba hilos de mechudo, empaques rotos y peine roto	Se limpió manualmente y se aplicó un sobre enzimas, se cambiaron los empaques y se Reparó el peine.	Mantenimiento Mario Cuadrilla	

Tabla 36. Bitácora de mantenimiento de trampas de grasa (limpieza)

REGISTRO DE TEMPERATURAS DE COCCIÓN				Folio
ÁREA:				
ENCARGADO:				
Fecha	Método de Cocción	Alimento	Temperatura	Observaciones
Lunes	PLANCHA	Pollo	76°C	Más de 15 segundos
		Arachera	71°C	Más de 15 segundos
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				
Sábado				
Domingo				
NO OLVIDAR AGITACIÓN FRECUENTE PARA HOMOGENIZAR TEMPERATURA EN TODO EL ALIMENTO.				

Tabla 37. Bitácora de registro de temperatura de cocción

MEDICIÓN DE CLORO RESIDUAL				Folio
DEBE ESTAR ENTRE_				
0.5 PPM (mín.) hasta 1.5 ppm (máx.)				
Fecha	Toma de agua	Cloro Residual	Observaciones	
12/05/2005	Llave de cocina	0.8 ppm	Bien	
13/05/2005	Llave bar	0.2 ppm	Aumentar cloro	
14/05/2005	Llave servicio	2.0 ppm	Disminuir cloro	

Tabla 38. Bitácora de medición de cloro residual

-BITÁCORA DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE PURIFICACIÓN DE AGUA				
Cambio de cartuchos de filtros (cada 60 días)				Folio
Cambio de lámpara UV (cada 6,000 horas de uso)				
Fecha	Cambio de:	Equipo	Responsable y Firma	
10/01/2005	Cartucho	Filtro de retención de sólidos	Mantenimiento	
	Cartucho	Filtro de carbón Activado	Mantenimiento	
10/02/2005	Cartucho	Filtro de retención de sólidos	Mantenimiento	
	Cartucho	Filtro de carbón Activado	Mantenimiento	
10/03/2005	Lámpara de uv	Lámpara Germicida	Mantenimiento	

Tabla 39. Bitácora de mantenimiento de sistema de purificación de agua

VERIFICACIÓN DEL ARRASTRA ALCALINO				
Procedimiento: Se aplican 3 a 5 gotas del indicador fenolftaleína, a cualquier pieza de vajilla después de su lavado y enjuague, y se verifica que no haya cambio de color Brusco en la solución. Rosa Pálido: Bien, Rosa fuerte: regular; Rosa Fusia: Mal.				
Problema: Sobra detergente y/o falta enjuague				
Fecha	Arrastre	Solución	Responsable	
12/05/2005	Rosa Claro	Es correcto	Chef	
13/05/2005	Rosa fuerte Fusia	Es incorrecto Exceso de detergente		
14/05/2005	Translúcido: sin color	Es incorrecto No hay presencia de Detergente		

Tabla 40. Bitácora de verificación del arrastra alcalino

4.2.1 Programa de limpieza de cada equipo.

Los Programas deberán detallar:

QUE (indicar el Área o equipo)

COMO (indicar el procedimiento: paso a paso, detallando si se requiere de:

- Lavar ó limpiar (quitar mugre)
- Desinfectar (eliminar microorganismos)
- Descochambar (eliminar cochambre y tizne)
- Desincrustar (eliminar sarro = sales incrustadas)

CON QUÉ (indicar el material y productos químicos que se deben usar, así como su tiempo y concentración)

CUANDO (indicar frecuencia)

QUIÉN (designar UN RESPONSABLE)

PROGRAMA DE LIMPIEZA				Folio
ÁREA		RESPONSABLE		
QUÉ	CÓMO	CON QUÉ	CUANDO	QUIÉN
Refrigerador	a) Todos los alimentos se deberán pasar a otra Unidad b) Se desconecta el equipo c) Se lavan los empaques d) Se sacan las charolas	a) Fibra, Trapos b) Detergente c) Solución desinfectante de cloro	Los lunes (1er. Turno)	Sub-chef

Tabla 41. Bitácora de programa de limpieza

4.3 CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN

Técnica estructurada para recopilar datos, que consiste en una serie de preguntas, escritas y orales, que debe responder un entrevistado. Por lo regular, el cuestionario es solo un elemento de un paquete de recopilación de datos.

Objetivos de un cuestionario

- Debe traducir la información necesaria a un conjunto de preguntas específicas que los entrevistados puedan contestar.
- Un cuestionario debe levantar la moral, motivar y alentar al entrevistado para que participe en la entrevista, coopere y la termine. Las entrevistas incompletas tienen una utilidad limitada, en lo mejor de los casos. Al diseñar un cuestionario, el investigador debe buscar la fatiga, el aburrimiento y el esfuerzo del entrevistado a fin de evitar las respuestas incompletas y falta de respuestas.
- Un cuestionario debe minimizar el error de respuestas. El error surge cuando los participantes dan respuestas inexactas o cuando sus respuestas se registran o analizan de manera incorrecta.

El sondeo presentado a continuación se realizó con el fin de evaluar el nivel de conocimiento antes de iniciar la capacitación y después de darles todo el material como es: manual, curso completo del Distintivo H y bitácoras de registro. Después de un mes de capacitación, volveremos a aplicar éste mismo cuestionario y evaluaremos el nivel de avance obtenido durante este tiempo.

4.3.1 CUESTIONARIO APLICADO EN EL ÁREA DE COCINA

Manejo Higiénico de los alimentos

Buen día. Por favor contesta falso (F) o verdadero (V) en el lado izquierdo de la pregunta. En caso de ser falso, por favor especifica el porque.

1. ____ ¿Una de las causas que puede provocar un envenenamiento por alimentos puede ser un enfriamiento inadecuado?
2. ____ ¿Un envenenamiento por alimentos puede ser causado por un recalentamiento realizado a una temperatura de 60°C, es decir saliendo de refrigeración se va directamente a baño maría?
3. ____ ¿La temperatura interna de cocción de un chile relleno es de 74 °C?
4. ____ ¿De acuerdo a la norma oficial mexicana, es obligatorio que el personal que colabora en la producción de alimentos debe usar protección para el cabello y uniforme limpio?
5. ____ ¿Los alimentos que están bien empaquetados y seguros pueden almacenarse junto al jabón para lavar trastes que todavía no se ha abierto?
6. ____ ¿Un ejemplo de contaminación física son las grapas o piedras que encontramos en las sopas?
7. ____ ¿El termómetro de cocinero no se necesita desinfectar porque no es un alimento?
8. ____ ¿El procedimiento de los 4 pasos para lavar y desinfectar trastes y alimentos es el siguiente: lavar con jabón, enjuagar con agua, desinfectar como lo indica el proveedor y enjuagar para retirar el exceso de producto químico?
9. ____ ¿Un alimento que tiene una temperatura de 58 °C esta dentro de la zona de peligro de la temperatura?
10. ____ ¿Un alimento descompuesto es un alimento que presenta olor, sabor y aspecto alterado, es decir, a simple vista se observa que esta en malas condiciones?

4.3.2 CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA DE SERVICIO

Cuestionario aplicado al área de servicio

Buenos días. Por favor responde las siguientes preguntas, recuerda que estamos aquí para aprender, escribe únicamente lo que sabes, sin copiar ni inventar. El objetivo de este cuestionario es saber y medir cuales son los avances que tendremos juntos durante este proceso. Muchas gracias.

1.- ¿Qué son las ETA'S?

+2.- ¿Con qué frecuencia se lava las manos? Y ¿Cual es la técnica que usa para ello?

3.- ¿Cuáles son las medidas de higiene general que usted utiliza en el área de servicio?

4.- ¿Fue requisito del restaurante un examen médico?

5.- ¿Piensa usted que es importante el uso del uniforme?, ¿Por qué?

6.- ¿Cuántos uniformes tiene y con qué frecuencia los lava?

7.- ¿Cómo limpia usted su área de trabajo?

8.- ¿Cuál es el manejo que se le da a la basura?

9.- ¿Qué conoce acerca del Distintivo H?

10.- ¿Qué creé usted que el cliente busca en este restaurante?

11.- ¿Creé usted que la sanidad e higiene de los alimentos esta relacionada con la calidad en el servicio?, ¿Por qué?

12.- ¿Se permite el uso de joyas como parte del uniforme?

13.- ¿Cuál es la función del cubre bocas y el uniforme?

14.- ¿Cuál es el procedimiento para los sobrantes de la comida?

15.- ¿Es cierto que fumar y mascar chicle es una buena norma de higiene?, ¿Por qué?

4.4 IMPORTANCIA DE LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD COMO ESTRATEGIA DE MERCADOTECNIA PARA INCREMENTAR LA DEMANDA

La estrategia de crear un exitoso programa publicitario, pretende captar la atención del público en general ya que en la actualidad carece de una adecuada mercadotecnia que proyecte en la mente del cliente la imagen y el buen servicio que el restaurante puede ofrecer.

La planeación y creación de la publicidad sobre Distintivo H, la realizaremos de una manera cuidadosa ya que actuará como la principal herramienta para atraer a clientes nuevos y recuperar a los que eran cautivos para nosotros.

Uno de los puntos que debemos tener en cuenta es que debemos invertir en publicidad, para lograr nuestro objetivo más importante, que es incrementar nuestras ganancias, al brindar un valor agregado a nuestro producto, que en este caso es el Distintivo H. Este se tomara como la característica primordial para la campaña publicitaria. Además a medida que se vayan captando clientes, se irán disminuyendo costos de promoción y publicidad, ya que con el tiempo se obtendrán algunos beneficios como la lealtad prolongada del cliente, que traerá como consecuencia una publicidad gratuita al recomendarlo con sus conocidos, beneficiando a la organización al disminuir sus costos. **“No hay mejor recomendación que la que hace el cliente”**

El verdadero objetivo de la publicidad es **vender**, influir en el receptor del mensaje de tal forma que acepte un producto, un servicio o una idea. En la actualidad se manejan promociones mensuales, pero no se tiene la respuesta que se espera, Por ello creamos la siguiente propuesta publicitaria:

Propuesta de publicidad y promoción para una mejor aceptación

Para lograr mejor captación del público, hemos pensado en darle una fuerte difusión a la necesidad de calidad y eficiencia que busca un comensal.

El plan publicitario consiste en:

1. Colocar un anuncio luminoso en la entrada principal del hotel con el nombre del restaurante y el logotipo del Distintivo H.
2. Crear, volantes, anuncios en periódico, posters y spots de radio anunciando la aplicación del distintivo H y dando una breve explicación del mismo.
3. Verificar a la Secretaría de Turismo ya que no distribuye adecuadamente la información que se le entrega.

Publicidad pagada

Los mensajes que van plasmados en los carteles y en los volantes son claros y específicos para que motiven a los segmentos de mercado a la compra del servicio. Además cuentan con un vistoso colorido que atraen la mirada de cualquier persona.

Los spots de radio (EXA radio, es el de mayor audiencia en el Estado de Hidalgo) son cortos y claros, se emplea éste medio por varias ventajas: es económico; es un medio adaptable de acuerdo a las necesidades publicitarias, es decir se puede cambiar el mensaje con rapidez y adaptarlo a las temporadas de mayor demanda; tiene mayor cobertura de posibles usuarios; y se cuenta con un intercambio que hace disminuir el costo.

El periódico presenta las siguientes ventajas: El sol de Hidalgo es el más leído por toda la familia, representa un costo económico para las personas que lo adquieren y contamos con un intercambio sobre el total de las publicaciones, siendo diez cintillos y cinco robaplanas, que serán publicados durante el primer mes.

De manera general se recomienda aplicar la planeación estratégica para formular las estrategias a seguir, la estrategia de mercadotecnia principalmente para lograr incrementar el número de usuarios y de ésta manera incrementar el capital, para tener la inversión necesaria y hacerlo funcional.

CONCLUSIONES:

A lo largo de este trabajo, hemos demostrado la importancia de la aplicación del Distintivo H. Es un beneficio no solo para la empresa, sino también para el cliente, personal, Estado y País, ya que Hidalgo busca ir creciendo a la par de los demás estados de la Republica Mexicana en la rama del turismo “Estados con vocación turística”, esto con el fin de poder atender y atraer a un mayor número de visitantes, mostrando en todo aspecto la calidad que merece.

Con esta investigación buscamos hacer conciencia en los dueños del Hotel Excelencia Plaza S.A. de C.V. de la importancia de esta norma Mexicana inculcando una cultura de que el **DISTINTIVO H, NO ES UN GASTO, SINO UNA INVERSIÓN**, dando al establecimiento reconocimiento a nivel Nacional e Internacional.

Una de las razones primordiales de este trabajo es crear una cultura del trabajo bien hecho, entender que es importante dar seguimiento a todo lo aprendido en la capacitación ya que de esto depende la salud del comensal y su preferencia por el establecimiento, mejorando la imagen de la empresa logrando la publicidad mas efectiva y económica que existe, “recomendación de persona en persona”.

En el desarrollo de este trabajo nombramos cinco establecimientos que cuentan con el Distintivo H los cuales son: Cafetería del Tecnológico de Monterrey, Pastelería de Soriana, cafetería de City Club , VIPS (Galerías) y Banquetes Finestra a pesar de ser establecimientos conocidos podemos encontrar limitantes para el turista ya que solo uno corresponden al giro turístico por lo que solo un segmento del mercado puede disfrutar de este plus y por esta razón buscamos la implementación del Distintivo H en el restaurante Bocaccio ya que se convertiría en el primer restaurante hotel en obtenerlo.

Con la realización de éste trabajo, esperamos motivar a otras industrias restauranteras, para que el Estado de Hidalgo sea reconocido, no solo por sus atractivos turísticos, sino también por su calidad gastronómica.

Así mismo esperamos que éste material les sirva a los alumnos de la licenciatura de Administración y Turismo que estén interesados por buscar la máxima calidad en el manejo de alimentos y bebidas.

Si cumplimos con todos los estándares mencionados a lo largo de esta tesis obtendremos el mayor certificado de calidad en el manejo de Alimentos y Bebidas: el **DISTINTIVO H**.

BIBLIOGRAFÍA

ASCANIO, Alfredo. **Turismo y planificación hotelera: evaluación económica y ambiental**, Campinas, Papirus, 2004, 192 pág.

SIMON, Maria del carmen. **Bibliografía de la gastronomía y la alimentación**. Ediciones Trea, S.L. 2004, 56-100 pág.

-AGUIRRE Patricia **"Toda la carne al asador"**, Revista Todo es historia, 1999 año 32 n° 380.

-GONZÁLEZ de Pablo Alberto **"La significación de la alimentación en el proceso de civilización"**, Revista de la Sociedad Argentina de Nutrición, 1994 v. 5 n° 4.

-LUJÁN Néstor **"Historia de la gastronomía"**, Ed. Folio, 1997.

-Enciclopedia Microsoft Encarta 2002.

-Ley General de Salud, vigente

-Manual de bienvenida del Hotel Excelencia Plaza y Holiday Inn

-Jacob M. 1990. Manipulación correcta de los alimentos. Guía para gerentes de Establecimientos de alimentos. Organización Mundial de la salud. Ginebra. Pp 60-129.

-Secretaría de Salud. SECTUR, OPS, OMS. Conclusiones del primer congreso Nacional de Turismo y Salud. 1990.

http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Hidalgoresumen.

<http://orbita.starmedia.com/~luisgaraysbd/index.htm>.

http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_9231_distintivo_h

MARCO DE REFERENCIA

Estándares internacionales

1. HACCP
2. Asociación Americana de Restaurantes
3. Food y Drug Administration (FDA)
4. Organización Mundial de la Salud (OMS)
5. FAO
6. Codx. Alimentarius

Estándares Nacionales:

1. NMX-F-605-NORMEX-2004, Alimentos-Manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del distintivo h.
2. NON-093-SSA1-1994, BIENES Y SERVICIOS. Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos.
3. Modificación a la norma oficial mexicana NOM-127-SSA1-1994, salud ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse al agua para su potabilización.
4. NOM-201-SSA1-2002, productos y servicios. Agua y hielo para consumo humano, envasado y granel. Especificaciones sanitarias
5. NNX-F-610-NORMEX-2002, Alimentos-Disposiciones técnicas para la prestación de servicios en materia de desinfección y control de plagas.

TERMINOLOGÍA

Alimentos potencialmente peligrosos: Aquellos que en razón de su composición o manipulación pueden facilitar el crecimiento de microorganismos y/o formaciones de toxinas, por lo que representan un riesgo para la salud humana y requieren condiciones especiales de conservación, almacenamiento, transporte, preparación y servicio.

Alimentos preparados: Todos aquellos que se sometan a un manejo para su consumo.

Bacterias patógenas: Bacterias causantes de enfermedades.

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie.

Capacitación: Acción y efecto de capacitar o capacitarse. Proceso didáctico que consiste en proporcionar a los funcionarios las herramientas teóricas y prácticas para adquirir, mantener, reforzar y actualizar conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias requeridas para su buen desempeño en sus ámbitos de trabajo.

Contaminación cruzada: Se produce cuando microorganismos patógenos (dañinos), generalmente bacterias, son transferidos por medio de alimentos crudos, mano, equipo, utensilios a los alimentos sanos.

Desinfección: Reducción del número de microorganismos presentes en una superficie o alimento mediante agentes químicos, métodos físicos o ambos, a un nivel que no de lugar a contaminación nociva.

Escamoteo: Acción de eliminar todos los residuos alimenticios de los platos, cubiertos, utensilios y recipientes.

Establecimiento fijo de servicio de alimentos: Los locales y sus instalaciones, dependencias y anexos formalmente construidos donde se procesan los alimentos a fin de prepararlos para su consumo.

Eta's (enfermedades transmitidas por alimentos): Enfermedades causadas por la ingestión de alimentos y/o aguas contaminadas con agentes patógenos. Llamadas así porque actúa como vínculo en la transmisión de organismos patógenos y sustancias tóxicas.

Fauna nociva: Población animal que genera un daño, enfermedad o cualquier tipo de perjuicio.

Gastrónoma: Palabra de origen griego, de gaster o gastro que quiere decir vientre o estomago y neme in gobernar o digerir. Conocimiento relacionado con la nutrición del hombre.

Gastrónomo: Gourmet capaz de hacer cualquier preparación.

Gourmet: Persona capaz de juzgar y degustar la succulencia platillo o bebida

Higiene de los alimentos: Ausencia de cuerpos sólidos visibles en las superficies.

Inerte: Características de un material de no modificar las propiedades físicas, químicas o biológicas al contacto con cualquier sustancia que se presente en sus diferentes estados.

Infeciones: Enfermedades que resultan de la ingestión de los alimentos que contienen microorganismos vivos perjudiciales.

Inocuo: Aquello que no causa daño a la salud.

Manejo de alimentos: Es el conjunto de procesos empleados en la preparación y servicio de alimentos.

Microbios: Vivientes microscópicos, pueden ser animales o vegetales que nacen y viven en el agua, aire y en toda clase de organismos. Hay algunos que son inocuos al hombre, otros son bienhechores y otros son patógenos causando enfermedades graves.

Norma: Conjunto de reglas sobre algún producto o servicio que garantiza uniformidad en todo el mundo en cualquier sistema en el que se implemente.

Norma oficial mexicana: Técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a la terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación.

Organoléptico: La percepción del olor, color y textura.

Plaga: Crecimiento desmedido y difícil de controlar de una especie animal o vegetal, generalmente nociva para la salud.

Proceso: Es el conjunto de actividades relativas a la obtención, elaboración, fabricación, preparación, conservación, mezclado, acondicionamiento, envasado, manipulación, transporte, distribución, almacenamiento, expendio o suministro al público de alimentos.

Sanidad: Dotación de condiciones de salubridad que conlleven a alimentos inoocos.

Seguridad en los alimentos: Hace mención a las condiciones y hábitos que preservan la calidad de los alimentos para evitar su contaminación y las enfermedades por su consumo.

Sistema PEPS (primeras entradas, primeras salidas): Sistema de almacenamiento que tiene como finalidad desplazar la mercancía conforme a la fecha de entrada y/o caducidad. Consiste en etiquetar con la fecha de ingreso al almacén y colocar la mercancía conforme a dicha fecha, de tal manera que se asegure la rotación de los mismos.

Sistema UEPS (últimas entradas, primeras salidas): Sistema de almacenamiento que tiene como finalidad tomar del almacén la última mercancía en entrar a este.

Signo de congelación y recongelación: Presencia de líquido (agua, sangre o ambos) en el fondo del empaque. La aparición de cristales grandes de hielo indican que el alimento ha sido descongelado y vuelto a congelar.

Superficie limpia: Aquella que se encuentra de forma visible libre de cualquier sustancia o materia diferente al material intrínseco del que está hecho.

Superficies vivas: Las áreas del cuerpo humano que entran en contacto con el equipo, utensilios y/o alimentos durante la preparación y servicio.

Zona de peligro de temperaturas: Para productos potencialmente peligrosos es de 4°C a.

ABREVIATURAS

Cuando en esta norma se haga referencia a los siguientes símbolos y abreviaturas se entiende por:

°C	Grados Celsius
PEPS	Primeras entradas- Primeras salidas
Ppm	Partes por millón
mL/L	Mililitros por litro
cm	Centímetro
NA	No aplica
*	Punto crítico
TIF	Tipo Inspección Federal

A N E X O S I
ANÁLISIS FODA DEL RESTAURANTE BOCACCIO

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>1.- Pertenece a un Hotel de 5 estrellas.</p> <p>2.-Bocaccio da servicio a huéspedes, clientes y preparación de banquetes</p> <p>3.- Tiene 10 años de experiencia por lo que tiene a sus clientes cautivos.</p> <p>4.- Se cuenta con alberca lo que genera cocktails y fiestas infantiles</p> <p>5.- El personal de AyB es flexible en la realización de su trabajo.</p> <p>6.- La remodelación dio una presentación agradable y cómoda para el cliente.</p>	<p>1.- No existe una adecuada selección de personal (Depto de Recursos Humanos)</p> <p>2.- No se le brinda al personal de nuevo ingreso una capacitación anticipada.</p> <p>3.- Existe poco compañerismo entre departamentos lo que hace difícil y lentas algunas actividades.</p> <p>4.- L a Gerencia General no se preocupa por motivar al personal.</p> <p>5.- Carece de un excelente servicio.</p> <p>6.-No hay una correcta ambientación.</p>	<p>1.- Pertenece a la cadena Holiday Inn (Reconocimiento mundial)</p> <p>2.- Demanda de personal</p> <p>3.-Convenios con los más importantes medios de comunicación en Pachuca.</p> <p>4.- Aprovechamiento del desarrollo turístico de Pachuca.</p> <p>5.-Cuenta con grupos de interés cautivos como son instituciones públicas, sindicatos, etc.</p> <p>6.- Podría convertirse en el primer restaurante-Hotel en aplicar el Distintivo H.</p>	<p>1.- Cada vez hay mayor competencia Alfredo´s (Cown Plaza) Elugar (Emily), Jeita, Tangos, Bisquets Obregón, etc</p> <p>2.- Cada vez más establecimientos se preocupan por adquirir el Distintivo H,</p> <p>3.- Mala ubicación, cerca del río de las avenidas el cuál origina muchos problemas ya que es de aguas negras.</p> <p>4.- Mala recomendación de huéspedes o comensales que visitaron el establecimiento en la etapa de remodelación.</p>

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>7.- El personal tiene una presentación pulcra.</p> <p>8.- Aplicación de actividades denominadas "Holy operaciones"</p>	<p>7.- Por ahorrar costos en ocasiones se compran productos de mala calidad como pollo,carne, verduras, etc.</p> <p>8.- Los precios de algunos platillos son altos ya que no son fijados de acuerdo al costo.</p> <p>9.- El personal no tiene conocimiento a cerca del Distintivo H.</p> <p>10.- Existio un largo periodo de remodelación por lo que se perdieron algunos clientes que se consideraban cautivos.</p> <p>11.- El ambiente laboral es de extrema tensión</p>		

A N E X O 2

REGLAMENTO DE CÁMARAS DE CONGELACIÓN Y REFRIGERACIÓN

1. Dar limpieza diaria.
2. Mantener piso, techo y paredes limpias y en buen estado. Ausencia de malos olores.
3. Mantener los termómetros limpios, visibles y funcionando.
4. Mantener una temperatura mínima de -18°C . mín. En la cámara de refrigeración.
5. Mantener una temperatura máx. 4°C en la cámara de refrigeración.
6. Mantener charolas y rejillas limpias y en buen estado.
7. Vigilar que los alimentos se encuentren en recipientes o envolturas íntegras y limpias.
8. Seguir el proceso PEPS (primeras entradas, primeras salidas) de alimentos
9. Verificar que cada alimento contenga etiquetas de identificación y fecha de caducidad.
10. No tener alimentos, ni recipientes colocados directamente sobre el piso.

REGLAMENTO DE COCINA

1. Portar diariamente uniforme limpio y completo.
2. Portar gafete de identificación diariamente.
3. Cubrir completamente el cabello con red, cofia o turbante.
4. Tener uñas limpias, cortas y sin esmalte.
5. No utilizar joyas (reloj, aretes, anillos, cadenas, pulseras, etc.)
6. Utilizar diferentes trapos de limpiar para alimentos preparados y crudos.
7. Lavar y desinfectar los trapos diariamente.
8. Mantener puesto el cubre boca durante el periodo laboral.
9. No poner sustancias químicas cerca de las áreas de preparación mientras son utilizados (ácidos, jabón, cloro, etc).
10. No colocar alimentos, ni recipientes directamente en el suelo.

11. Supervisar que los envases de alimentos se encuentren en buenas condiciones: libres de ruptura, abolladuras, y sin señales de insectos o materia extraña.
12. Lavarse las manos antes de comenzar las actividades correspondientes.
13. Cuidar que el plaqué, vasos, platos, etc. Queden debidamente limpios, al momento de enjuagarlos.
14. Mantener el área limpia.

REGLAMENTO DE RESTAURANTE BOCACCIO

1. Portar diariamente uniforme limpio y completo.
2. Portar diariamente gafete de identificación.
3. Lavar diariamente los trapos de limpiar (antes y después).
4. No manipular demasiado el plaqué al momento de montar una mesa (Llevarlo en una charola con una servilleta).
5. Cada mesero y garrotero, debe contar con su propia franela, descorchador y encendedor.
6. Utilizar pinzas limpias y desinfectadas para servir hielo.
7. No enfriar botellas en el hielo con el que se preparan bebidas.
8. Mantener limpia el área de preparación
9. Utilizar pinzas para servir el pan
10. Lavarse las manos antes de comenzar sus actividades

REGLAMENTO DE PASTERIA

1. Lavarse las manos antes de comenzar las actividades respectivas.
2. Portar diariamente uniforme limpio y completo.
3. Portar diariamente gafete de identificación.
4. Cubrir completamente el cabello con cofia, red o turbante.
5. Tener uñas cortas, limpias y sin esmalte.
6. No utilizar joyas (reloj, pulseras, anillos, aretes, etc.) durante sus labores.
7. Mantener limpias las batidoras, báscula y mesas de trabajo.
8. Permanecer puesto el cubre boca durante el periodo laboral.

9. Tener imagen pulcra.
10. Mantener alejadas sustancias químicas, del área de producción.
11. Mantener el área totalmente limpia.

REGLAMENTO DEL ALMACÉN

1. Portar diariamente uniforme limpio y completo.
2. Portar diariamente gafete de identificación.
3. No colocar recipientes directamente sobre el suelo.
4. Etiquetar y separar los alimentos rechazados del resto de los alimentos.
5. Mantener separados detergentes y desinfectantes de los alimentos.
6. Publicar medidas de seguridad en caso de contacto o ingestión de alguna sustancia química.
7. Mantener una temperatura e -18°C mínimo en la cámara de congelación y de 4°C máximo para la cámara de refrigeración.
8. Mantener los termómetros limpios, visibles y funcionando.
9. Mantener el piso, techo y paredes, limpias y en buen estado.
10. Checar envases de alimentos que se encuentren libres de rupturas, abolladuras y sin señales de insectos o materia extraña, y con fecha de caducidad.
11. Vigilar que los granos y productos secos se encuentren sin presencia o rastro de plagas, ni hongos.

REGLAMENTO DEL BAR

1. Portar diariamente uniforme limpio y completo.
2. Portar diariamente gafete de identificación.
3. Tener imagen pulcra.
4. No enfriar las botellas en el hielo con el que se preparan las bebidas.
5. Lavar y desinfectar licuadoras y mezcladoras después de su uso.
6. Lavar y desinfectar frutas y verduras que se utilizan como adorno o en la preparación de bebidas.
7. Lavar y desinfectar los trapos utilizados.

8. Utilizar pinzas limpias y desinfectadas al momento de servir hielo.
9. Mantener el área limpia.

REGLAMENTO DEL DEPÓSITO DE BASURA

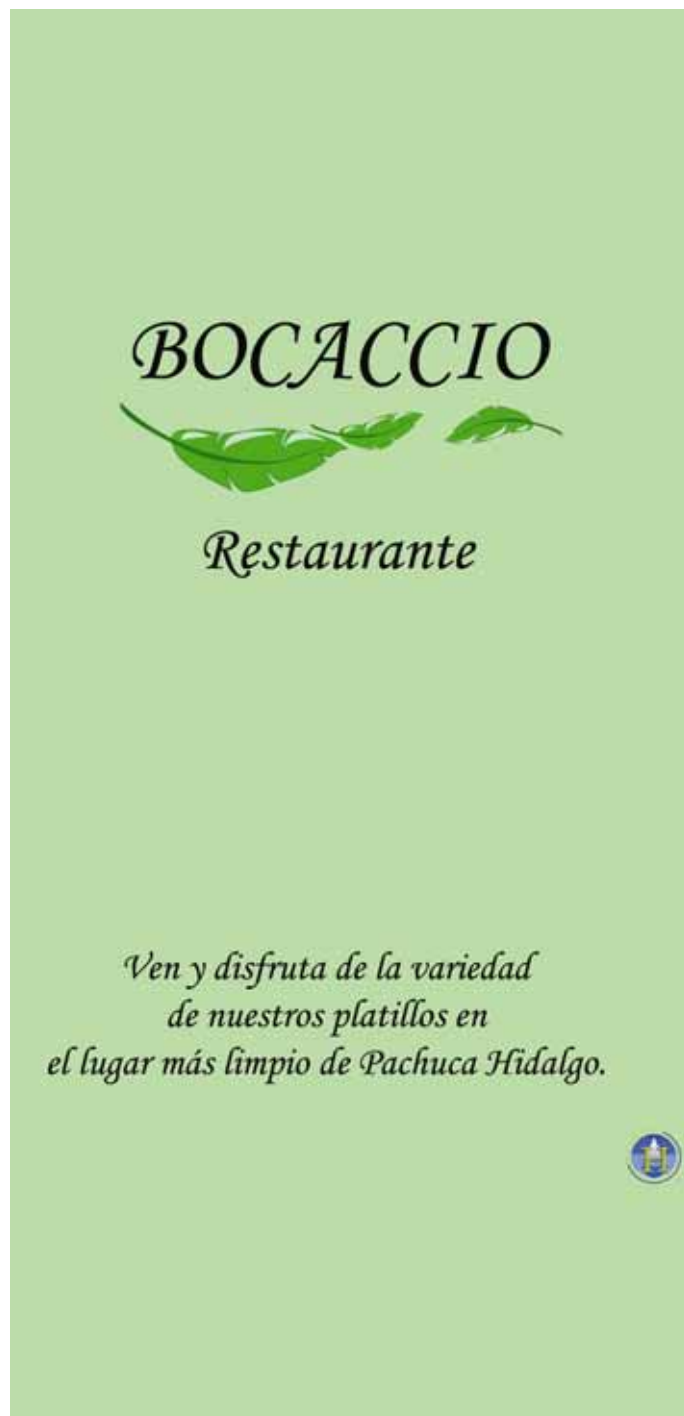
1. Mantener limpios los contenedores o botes de basura.
2. Mantener cerrados los botes.
3. Lavarse las manos después de visitar el área (todo steward que entre, deberá lavar perfectamente sus manos, antes de entrar al área de cocina).

REGLAMENTO PARA EL ÁREA DE BAÑOS


1. Mantener limpia el área.
2. Lavarse perfectamente las manos después de visitar el área.
3. No tirar papeles fuera del bote de basura.
4. Jalarle al agua del wc. Después de su uso.

ANEXO 3

FOLLETOS




CARTEL



*Hotel Holiday Inn
Pachuca*

Habitaciones sencillas
Suites de lujo
Aire acondicionado
Servicio de Internet
TV por cable
Caja de seguridad
Gimnasio


**Relájate, es...
Holiday Inn.**




Nuestra Calidad y Servicio
Harán de sus eventos y
Reuniones un gran éxito

Restaurante Bocaccio

**Ven y disfruta de la
variedad de nuestros
platos en el lugar más
limpio de Pachuca...**



Blvd. Rojo Gómez 104 Col Lomas Residencial
Pachuca, Pachuca Hgo. C.P 42094
Tel 01 (771) 717 23 00 Fax: 01 (771) 718 00 09
Lada sin costo 01 800 509 99 99



SPOTS DE RADIO

Restaurante Bocaccio... Te invita a festejar la obtención del Distintivo H.

Este y todos los domingos de Junio disfruta del tradicional Brunch Dominical al 2X1, en el lugar más limpio de Pachuca...
Relájate... es Holiday Inn.

Informes y reservaciones en Restaurante Bocaccio o al 717 23 00

Restaurante Bocaccio está de fiesta...

Por obtener el certificado de calidad más importante en establecimientos de alimentos y bebidas... DISTINTIVO H

¡ Ven y compruébalo !

Relájate... es Holiday Inn.

Informes y reservaciones en Restaurante Bocaccio o al 717 23 00

Restaurante Bocaccio, ahora con distintivo H, le ofrece mayor seguridad y limpieza para usted y su familia.

Permita que nuestra calidad y buen servicio, hagan de sus eventos y Reuniones un gran éxito...

Relájate... es Holiday Inn.

Informes y reservaciones en Restaurante Bocaccio o al 717 23 00

A N E X O 4

I.- LISTA DE VERIFICACIÓN

1.-RECEPCIÓN DE ALIMENTOS:

	Cumple		
	Si	No	N/A
Área de recepción limpias. ✓ Pisos, paredes y techos en buen estado. ✓ Ausencia de malos olores. ✓ Cuenta con iluminación que permite verificar el estado de los insumos.			
✓ Báscula completa, limpia y sin presencia de oxidación.			
✓ Envase de alimentos limpios e íntegros: libres de rupturas, abolladuras, sin señales de insectos o materia extraña con fecha de caducidad o consumo preferente vigente.			
✓ Los termómetros para medir la temperatura de los alimentos se ajustan todos los días, cuando se caen o cuando se cambia bruscamente de temperatura. ✓ Se verifica el funcionamiento de los termómetros. ✓ Se lavan y desinfectan antes de su uso.			
✓ La entrega de productos se planea de antemano y se inspecciona inmediatamente de acuerdo a las características organolépticas establecidas.			
✓ Verifican las temperaturas recomendadas para cada producto (llevan registros): Refrigerados máximo a 4°C/Congelados mínimo a -18°C.			
OBSERVACIONES:			

2.- ALMACENAMIENTO

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Área seca y limpia. ✓ Ventilada. ✓ Iluminada.			
✓ Piso, techo y paredes limpios. ✓ Sin cuarteaduras o grietas.			
✓ Sin alimento o recipientes colocados sobre el piso.			
✓ Anaqueles de superficie inerte limpios y en buen estado sin presencia de oxidación y/o descapelamiento.			
✓ Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados e identificados).Verificar que el proceso sea completo, para su adecuada rotación.			
✓ Recipientes y envases limpios, íntegros y cerrados			

✓ Latas sin abombamientos, abolladuras o corrosión			
✓ Granos y productos secos sin presencia o rastros de plagas ni hongos			
✓ Envases íntegros.			
✓ Los alimentos rechazados están identificados con etiqueta y separados del resto de los alimentos, teniendo para ello un área específica y marcada para productos rechazados.			
OBSERVACIONES			

3.- MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS

Cumple
Si No N/A

✓ Plaguicidas almacenados en gabinetes bajo llave			
✓ Almacenamiento de detergentes y desinfectantes, separados de los alimentos y utensilios de cocina. Puede o no ser dentro del mismo almacén.			
✓ Sustancias químicas en recipientes etiquetados y cerrados.			
✓ Control estricto en el uso de los mismos			
✓ Indicar su toxicidad, empleando medidas en caso de contacto o ingestión.			
✓ Mostrar hojas de seguridad en su caso.			
OBSERVACIONES:			

4.- REFRIGERACIÓN

4.1 Refrigeradores

Cumple
Si No N/A

✓ Alimentos dentro de el refrigerador máximo a 4°c			
✓ Termómetros limpios, visibles y funcionando.			
✓ Charolas de superficie inerte o rejillas limpias en buen estado			
✓ Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados.			
✓ Sistema establecido de PEPS (alimentos fechados e identificados). Verificar que el proceso sea completo para su adecuada rotación.			
✓ Puertas limpias y empaques en buen estado.			
✓ Alimentos crudos colocados en la parte inferior del refrigerador.			
✓ Se llevan registros de las temperaturas de los alimentos.			
✓ Se llevan registros de las temperaturas de las unidades.			
OBSERVACIONES:			

4.2 Cámaras de Refrigeración.

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Alimentos dentro de la cámara de refrigeración máximo a 4°C			
✓ Termómetro visible limpio y funcionando.			
✓ Alimentos en recipientes íntegros, limpios y cerrados.			
✓ Piso, techo y paredes limpias y en buen estado, ausencia de malos olores, focos con protección.			
✓ Sistema establecido de PEPS (Alimentos Fechados e identificados). Verificar que el proceso sea completo, para su adecuada rotación.			
✓ Puertas limpias y empaques en buen estado.			
✓ Sin alimentos o recipientes colocados directamente sobre el piso.			
✓ Anaqueles de superficie inerte y tarimas limpias y en buen estado.			
✓ Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos, pudiendo tener para ello un área de producto no conforme.			
✓ Se llevan registros de las temperaturas de los alimentos.			
✓ Se llevan registros de las temperaturas de las unidades.			
OBSERVACIONES:			

5. Cámaras de congelación:

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Temperatura de los alimentos dentro de la cámara de congelación mínimo a -18°C.			
✓ Sin alimentos ni recipientes colocados directamente sobre el piso.			
✓ Termómetro limpio, visible y funcionando			
✓ Sistema establecido de PEPS (Alimentos fechados e identificados). Verificar que el proceso sea completo, para su adecuada rotación.			
✓ Alimentos en recipientes o envolturas integras limpias.			
✓ Puertas limpias y empaques en buen estado.			
✓ Anaqueles de superficie inerte, piso, techo y paredes limpias.			
✓ En buen estado.			
✓ Ausencia de malos olores.			
✓ Los alimentos rechazados están identificados con etiqueta y separados del resto de los alimentos, pudiendo tener para ello un área de producto de rechazo.			
✓ Se llevan registros de las temperaturas de los alimentos.			
✓ Se llevan registros de las temperaturas de las unidades.			
OBSERVACIONES:			

6.- ÁREA DE COCINA:

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Piso, techo y paredes lisos y sin cuarteaduras o grietas.			
✓ Limpios.			
✓ Coladeras, con rejillas, en buen estado y sin estancamientos.			
✓ Focos y fuentes de luz con protección.			
✓ Equipo con licuadoras, rebanadoras, procesadoras, mezcladoras, peladoras, molinos y similares lavados y desinfectados después de su uso. Desarmado, lavado y desinfectado al final de cada jornada de accesorios o partes en contacto con alimentos.			
✓ Estufas, hornos, planchas, salamandras y freidoras limpias en todas sus partes sin cochambre y en buen estado.			
✓ Marmitas, vaporeras y mesas calientes limpias, sin cochambre y en buen estado.			
✓ Campanas o extractores sin cochambre y funcionando.			
✓ En caso de contar con instalaciones de aire acondicionado o tubería en alto, deben de estar libres de goteo.			
✓ Tablas para picar. No se permiten tablas de madera.			
✓ Solo se emplean utensilios de superficie inerte.			
✓ Empleo de cuchillos, tablas y utensilios distintos para alimentos crudos que para alimentos cocidos y/o se lavan o desinfectan después de su uso con productos específicos para dicho fin aprobados por la SSA o mediante inmersión en agua caliente a una temperatura de 75°C a 82°C por lo menos durante medio minuto.			
✓ Utilizan trapos diferentes para alimentos crudos y para alimentos preparados.			
✓ Lavan y desinfectan los trapos desinfectados en el área de preparación de alimentos.			
✓ Carros de servicio limpios y en buen estado.			
✓ Almacenan utensilios en un área específica y limpia.			
✓ Mesas de trabajo limpias y desinfectadas después de su uso.			
✓ Uso de detergentes y desinfectantes en el lavado de utensilios.			
✓ Lavado con detergente y desinfección de cubiertos, vasos y vajillas.			
✓ Las temperaturas de la máquina lavalozas deberán ser las especificadas por el proveedor.			
✓ Eliminar escamocha previo al lavado de loza.			
✓ Enjuagan los trastes antes de introducirlos a la máquina.			
✓ La carga de trastos es adecuada a la capacidad de la máquina.			
✓ Sistema de secado de cubiertos, vajillas, vasos y utensilios.			
✓ Entrepaños, gavetas y repisas limpias			
✓ Instalaciones exclusivas dentro del área para el lavado de manos equipada con:			

<p>1.- Jabón antibacteriano. 2.- Cepillo en solución desinfectante. 3.- Toallas desechables o secador de aire. 4.- Bote de basura con bolsa de plástico y tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo que evite el contacto directo.</p>			
<p>✓ Los botes de basura cuentan con bolsa de plástico y están tapados mientras no estén en uso.</p>			
<p>✓ Se cuenta con programas de limpieza.</p>			
<p>OBSERVACIONES:</p>			

7.- PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

	Cumple		
	Si	No	N/A
<p>✓ El lavado y desinfección de frutas, verduras y hortalizas, se lleva a cabo de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se lava con agua potable y jabón, una por una o en manojos pequeños. • Se enjuagan perfectamente asegurándose que no queden residuos de detergentes. • Se sumergen en una solución desinfectante aprobada por la SSA adecuada para este uso siguiendo las instrucciones del fabricante. 			
<p>✓ Se planea de antemano la descongelación de alimentos, por medio de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refrigeración • Por medio de horno de microondas, siguiendo de inmediato la cocción del alimento • Como parte del proceso de cocción <p>En casos excepcionales se descongela a chorro de agua potable, a una temperatura máxima de 20°C evitando estancamientos.</p>			
<p>✓ No se sirven pescados, mariscos ni carnes crudas. En el caso de los establecimientos en los que se sirven alimentos crudos, o a base de huevo crudo deberán especificar en la carta un menú que el platillo se sirve bajo consideración del consumidor y el riesgo que este implica.</p>			
<p>✓ Las mayonesas que se emplean para la preparación de alimentos son la industrializada a fin de asegurar que no impliquen un riesgo a la salud. En caso de que la mayonesa sea elaborada en el establecimiento se especifica en la carta o menú y el riesgo que esto implica.</p>			
<p>✓ Temperaturas mínimas internas de cocción: cerdo y carne molida a 69°C por 15 segundos mínimo, aves o carnes rellenas a 74°C por 15 segundos mínimo y es resto de los alimentos</p>			

arriba de 63°C por 15 segundos mínimo.			
✓ Los alimentos son recalentados rápidamente a una temperatura interna mínima de 74°C por 15 segundos mínimo.			
✓ Los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato se someten a un proceso de enfriamiento rápido.			
✓ Se utilizan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con el alimento tales como cucharones, pinzas, tenedores, etc.			
✓ El personal se lava las manos después de cada interrupción de actividad.			
✓ En caso de usar guantes, el personal se lava las manos antes de ponérselos y se los cambia después de cada interrupción de actividades.			
OBSERVACIONES:			

8.- ÁREA DE SERVICIO

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Alimentos fríos listos para servirse y buffet a una temperatura máxima de 7°C.			
✓ Alimentos calientes listos para servirse y buffet a una temperatura mínima de 60°C.			
✓ Los alimentos calientes preparados y listos para servirse están tapados antes de iniciar el servicio.			
✓ Área y estaciones de servicio limpias y funcionando.			
OBSERVACIONES:			

9.- AGUA Y HIELO

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Agua potable con un mínimo de 0.5 ppm de cloro residual.			
✓ Registros de control de cloro residual en agua de suministro.			
✓ Hielo para consumo humano elaborado con agua purificada y/o potable.			
✓ Se cuenta con registros de mantenimiento de equipo.			
✓ Uso de palas, pinzas o cucharón exclusivo, limpio y desinfectado.			
OBSERVACIONES:			

10.-SERVICIOS SANITARIOS PARA EMPLEADOS

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> • Agua corriente • Jabón líquido antibacteriano • Papel desechable o secadora de aire • Papel sanitario • Bote de basura provista de bolsa de plástico y tapa oscilante de pedal o cualquier otro dispositivo que evita el contacto directo y vaciado frecuentemente. 			
✓ Puertas preferentemente sin picaporte, con cierre automático o sistemas de laberinto.			
✓ Cuentan con vestidores o casilleros para el personal.			
OBSERVACIONES:			

11.- MANEJO DE LA BASURA:

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Área general de basura limpia y lejos de la zona de comida.			
✓ Contenedores limpios, en buen estado con tapa (con bolsa de plástico según el caso).			
OBSERVACIONES:			

12.- CONTROL DE PLAGAS:

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Ausencia de plagas.			
✓ Se tiene contratado un servicio profesional para el servicios de plagas presentando: <ul style="list-style-type: none"> • Licencia Federal Sanitaria • Hojas de seguridad del producto utilizado. • Programa de control de plagas. • Registros que amparen el servicio durante los últimos 3 meses. 			
OBSERVACIONES:			

13.- PERSONAL:

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Apariencia pulcra.			
✓ Uniforme limpio y completo.			
✓ Cabello completamente cubierto con cofia, red o turbante.			
✓ Manos limpias, uñas recortadas y sin esmalte.			
✓ El personal afectado con infecciones respiratorias gastrointestinales o cutáneas, no laboran en el área de preparación y servicio de alimentos.			
✓ El personal no utiliza joyas (reloj, pulseras, anillos, aretes, etc)			
OBSERVACIONES:			

14.- BAR:

	Cumple		
	Si	No	N/A
✓ Área limpia.			
✓ Utilizan cucharón y/o pinzas limpias desinfectadas para servir hielo.			
✓ No enfrían botellas en el hielo con el que se preparan las bebidas de los consumidores.			
✓ Lavan y desinfectan las licuadoras y mezcladoras después de su uso. Al final de la jornada se derraman para lavarlas y desinfectarlas.			
✓ Las frutas y verduras que se utilizan como adorno o en la preparación de las bebidas se lavan, enjuagan y desinfectan.			
OBSERVACIONES:			