



# **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**

**ÁREA DE EXTENSIÓN ACADÉMICA  
MULTIDISCIPLINARIA TIZAYUCA**

**“MODELO MASTER PARA IMPLEMENTAR EL  
DISTINTIVO H EN LA INDUSTRIA HOTELERA”**

**MONOGRAFIA  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN TURISMO**

**PRESENTA**

**P.D.L.T. ERNESTO ARAUZ MUÑOZ**

**DIRECTORES:**

**LIC. ERVIN ROBERTO MEZA GARCIA  
ING. GUMERCINDO FRAGOSO CONTRERAS**

PACHUCA HIDALGO, OCTUBRE 2007

---

---

---

**DEDICATORIAS:**

A Dios; por darme la oportunidad de vivir y permitirme llegar a este punto de mi vida, que a lo largo de estos años, me ha enseñado que la vida es para compartir.

A mis padres; por todo su apoyo y dedicación, sin ellos no hubiese logrado mi objetivo, gracias por enseñarme los valores y principios para ser mejor persona y agradecerles ese regaño y castigo por que aprendí a valorar lo que tenía.

A mi padre; por que nunca olvidare el esfuerzo y decisión que tomo, de brindarnos la oportunidad de un futuro mejor, por que siempre fuiste y has sido un ejemplo a seguir y sacrificaste muchas cosas por sacarnos adelante, eres el mejor padre que pude tener.

A mis hermanos, Ricardo y Samuel; por que su apoyo incondicional y motivación, fueron decisivos para la realización de este proyecto, pero sobre todo por creer en mi.

A mis tíos; por todo su apoyo, por que siempre me tendieron la mano para lograr este objetivo, gracias, Lalo, Jovita, Dulce, Omar, Malu, Rica, Evita, tío gallo, tío cuere, tío memo, Fano, Ruffi, Agus, etc. Gracias.

A la mujer de mi vida, por que me ha enseñado el significado del amor, gracias por motivarme a seguir a pesar de la adversidad del camino ya que cuando mas difícil era, ahí estabas, Vivi.

A Geen; por motivarme a emprender mi carrera y por esas palabras de aliento para continuar con este proyecto.

A Gumer; por esa amistad que me brindaste pero sobre todo por enseñarme que la vida es una batalla que hay que luchar y ganar con la preparación, esfuerzo y constancia se puede llegar a ser el mejor.

A mis demás amigos; Pedro, Poncho, Noe, Víctor, Monse, y todos mis compañeros que luchamos día con día y que siempre nos apoyamos para salir adelante.

A mis maestros: Ervin, Maribel, José, Ale, Mauricio, Belén, Fortino, Cristina, Donato, Turrubiates por esa motivación para salir adelante y darnos esa palabra de experiencia y sabiduría.

---

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos en una época de cambios en donde nuestras exigencias diarias requieren un mejor nivel de vida, tomando en cuenta los valores, la cultura, situaciones económicas y especialmente estamos marcados por el siglo del cambio, en donde las organizaciones y las estructuras sociales, están en constante movimiento, de modo que requieren de gente mejor capacitada con ideologías nuevas. El presente trabajo es una forma de hacer conciencia en relación al entorno en el que nos encontramos, frente a la temática de la calidad.

El dinamismo de nuestro entorno cada vez es mayor y nos impone retos, exigencias y oportunidades distintas; nos demanda nuevas habilidades, propuestas y actitudes. En el ámbito empresarial, cambiar no solo es una ocupación o un privilegio de algunos, constituye una cuestión de interés común y de supervivencia.

Las exigencias futuras demandan una agilidad y capacidad para promover en los cambios significativos, de ahí la enorme importancia para contar con herramientas estratégicas de calidad.

Sin embargo el promover cambios significativos exige vencer obstáculos que se irán presentando a lo largo de camino. Estos obstáculos traducidos en problemas se deben resolver conforme se presentan evitando con esto las variaciones o problemas que se puedan presentar en la organización; de ahí la importancia de basarse en hechos reales y objetivos, además de que surge la necesidad de aplicar y proponer este modelo como apoyo para dar solución a los posibles problemas que se presenten en la organización.

---

## II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Entre los retos mas importantes que enfrentan la industria hotelera esta en sus restaurantes, en Pachuca Hgo., en los albores del siglo XXI, está el de incorporar, o en su caso adoptar un conjunto de estrategias que les permita incrementar sus índices de productividad, competitividad y rentabilidad, a fin de consolidar su posicionamiento y permanencia en los mercados turísticos ya que nuestra capital es cada día mas conocida y visitada, por lo que debemos de proteger al turista tanto local como externo de enfermedades transmitidas por los alimentos y así mejorar la imagen de nuestros empresarios hoteleros de Hidalgo.

Sin duda, una de las estrategias con mayor viabilidad para acceder a tales beneficios, está representada por un sistema de aseguramiento de calidad en el manejo higiénico de los alimentos que se refiere desde la compra, recepción, almacenamiento, descongelación, refrigeración, cocción, conservación, servicio y preparación.

Para garantizar a sus clientes la calidad y seguridad de los productos y servicios es necesario contar con una certificación de tercera parte, imparcial, independiente y objetiva basada en principios aceptados mundialmente y con pleno reconocimiento internacional.

Bajo esta premisa se instrumento esta monografía de nominada “Modelo Master para Implementar el Distintivo “H” en la industria Hotelera”, con el propósito de difundir los beneficios, la implementación y la importancia de tener un programa de manejo higiénico de alimentos en sus áreas de operación que nos permita como sector enviar una señal clara y confiable al comensal de que los establecimientos son seguros y capaces de cumplir lo que ofrecen, defendiendo así la calidad y cumpliendo con la misma, y en un corto plazo alcanzar la certificación en distintivo “H” y demostrar el cumplimiento de los productos y servicios de calidad definida y certificada proporcionando seguridad y confianza.

---

### **III. OBJETIVOS DE INVESTIGACION**

Lograr que el programa de manipulación higiénica de alimentos a través del “Modelo Master para Implementar el Distintivo “H” en la industria Hotelera”, sea un instrumento de consulta que ayude al lector a entender el proceso de implantación y evaluación basado en la norma NMX-F-605-NORMEX-2004.

Conocer la evolución que ha tenido la industria restaurantera a través del tiempo, así como otros aspectos ligados a ella, como el turismo, ya que actualmente forman un rubro importante dentro de la economía de país.

Conocer la trayectoria que ha tenido en nuestro país el programa H o también llamado, distintivo H, así como la eficiencia al ser aplicado en la Industria Restaurantera.

Mediante el análisis de un caso práctico que se anexa como ejemplo conoceremos los diferentes niveles organizacionales y la relación que existe entre estos. Además de un análisis presupuestal y propuesta de implementación del distintivo “H”.

Identificar los niveles de conocimiento sobre higiene y sanidad por parte de las personas encargadas de la administración del restaurante (gerente, dueños o encargados).

### **IV. OBJETIVOS PARTICULARES**

Hacer referencia de las normas Oficiales Mexicanas para el manejo higiénico de alimentos.

Conocer la clasificación de capacitación al personal por niveles necesarios para la implementación del programa de manipulación higiénica de alimentos.

Conocer las principales bitácoras de registro necesarias para evaluar y supervisar los avances en el cumplimiento de control de calidad incluida en el “Modelo Master para Implementar el Distintivo “H” en la industria Hotelera”. Cumpliendo con lo establecido por la Secretaria de Salud y la Secretaria de Turismo.

Lograr que esta monografía sirva de consulta y aplicación para todos los interesados en conocer un programa de manejo higiénico de alimentos y que deseen conocer los requerimientos del distintivo “H”.

---

## **V. OBJETIVO GENERAL**

Otorgar a los responsables del área de alimentos y bebidas, chefs, cocineros, estudiantes de turismo y gastronomía, los requisitos necesarios para que los prestadores de servicios mejoren la calidad en la higiene de los alimentos descritos en el “Modelo Master para Implementar el Distintivo “H” en la industria Hotelera”, que provee de herramientas necesarios para que los establecimientos estén preparados a una verificación de operaciones en cuanto a la protección de alimentos se refiere logrando finalmente el Distintivo “H”.

## **VI. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION**

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 en la permanencia y retorno a los destinos es la alimentación.

Al implementar el “Modelo Master para Implementar el Distintivo “H” en la industria Hotelera”, el cual esta basado en la norma NMX-F-605-NORMEX-2004. Se beneficiará el cliente al tener un lugar garantizado para consumir alimentos recomendando ampliamente el lugar, el beneficio particular para los empleados, que incrementa su autoestima, desarrollan el orgullo por el trabajo bien hecho, comprende porque lo hace y se compromete y por último también habrá beneficio para la empresa ya que tendrá un mejor aprovechamiento en materias primas reduciendo las mermas.

Se concientizará de los beneficios que generará la implementación del “Modelo Master para Implementar el Distintivo “H” en la industria Hotelera”, al considerarse como una inversión y no un gasto. Por esto se debe realizar una investigación para demostrar la obtención de los beneficios.

---

## INDICE

Pág

### I. INTRODUCCION

#### I I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### III. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

#### IV. OBJETIVOS PARTICULARES

#### V. OBJETIVO GENERAL

#### VI. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

### **CAPÍTULO I ANTECEDENTES.....1**

1.1 Definición de turismo.....	2
1.2 La planta turística.....	3
1.3 Historia de los restaurantes.....	4
1.3.1 Historia de los Restaurantes Modernistas de Paris.....	5
1.3.2 Importancia del Servicio de Alimentos.....	6
1.3.3 División del Mercado de Servicios de Alimentos según Rocco y Andrew.....	6
1.4 Principal motivo del cierre de restaurantes según Rocco y Andrew (1994).....	9
1.5 Tipos de restaurantes (Torruco 1987).....	9
1.6 Historia de la gastronomía.....	10
1.6.1 Edad Antigua.....	10
1.6.2 Pueblo Hebreo.....	11
1.6.3 Pueblo Griego.....	11
1.6.4 Pueblo Romano.....	12
1.6.5 Edad Media.....	13
1.6.6 Edad Moderna .....	14
1.7 Conceptos básicos en restaurantería.....	15

### **CAPÍTULO II DISTINTIVO H .....16**

2.1 Distintivo H.....	17
2.2 Que es y como se obtiene el distintivo H.....	18
2.2.1Requisitos para obtener el Distintivo H.....	18
2.2.2 Lista de verificación .....	21
2.3 Beneficios del programa distintivo H .....	31

### **CAPÍTULO III HOTEL RAMADA (HACIA LA COMPETITIVIDAD).....33**

3.1 Acerca del hotel.....	34
3.1.1 Ubicación.....	34
3.1.2 Planeación Estratégica del Hotel Ramada.....	36
3.1.3 Estructura organizacional.....	37
3.1.4 Operatividad del Hotel Ramada.....	40
3.1.5 Integración como Hotel RAMADA INN (Planeación Estratégica).....	43
3.1.6 Filosofía y reglas como RAMADA INN.....	45

3.2 Propuesto de implementación del distintivo H.....	47
3.2.1 Objetivo de la certificación en el restaurante Ramada.....	48
3.2.2 Análisis de la situación actual del restaurante Ramada.....	48
3.3 Aspectos a corregir en el área de alimentos y bebidas del restaurante Ramada.....	51
3.4 Presupuestos.....	56
3.4.1 Presupuesto de compra para mejora de instalaciones.....	56
3.5 Referencia de Consultores de Distintivo H mas renombrados.....	58
3.5.1 ANCE.....	58
3.5.2 CRECE.....	59
3.5.3 GRUPO CADIHSC.....	60
3.6 Proceso de obtención del Distintivo H con Grupo CADIHSC.....	64
<b>CAPÍTULO IV MODELO MASTER PARA IMPLEMENTAR EL DISTINTIVO H EN HOTELERIA.....</b>	<b>66</b>
4.1 Introducción Modelo Master.....	67
4.2 Contenido Modelo Master para implementar el distintivo H en Hoteleria.....	68
4.2.1 Contaminación.....	81
4.2.2 Normas para manipular correctamente los alimentos .....	82
4.2.3 Basura .....	78
4.2.4 Seguridad microbiológica de los alimentos.....	79
4.2.5 Reglas de oro de la OMS (organización mundial de la salud) para la preparación de alimentos.....	80
4.3 Bitácoras de registro .....	82
4.3.1 Que es una bitácora.....	82
4.3.1.1 Programa de limpieza de cada equipo.....	88
4.4 Cuestionario de evaluación.....	90
4.4.1 Cuestionario propuesto para el área de cocina.....	90
4.4.2 Cuestionario propuesto para el área de servicio.....	92
4.5 Marco de referencia.....	93
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>94</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>	<b>95</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>98</b>

---

Como una forma de confidencialidad no se menciona la empresa fuente de información y por tratarse de un caso real, el presente trabajo hace referencia al hotel "Ramada" y el nombre del restaurante se le denomina "Ramada" ubicado en la ciudad de Pachuca en el estado de Hidalgo. También el presente, servirá como una posibilidad futura de establecerlo.

El presente trabajo servirá de guía para todos aquellos que desean implementar el distintivo h, en su hotel, pues su dinamismo permite reemplazar el nombre del hotel y cambiarlo por el nombre del hotel y restaurante en cuestión.

1

*CAPÍTULO UNO  
ANTECEDENTES*

## 1.1 DEFINICION DE TURISMO.

Las principales definiciones de turismo que analizaremos; según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, y de Oscar de la Torre Padilla.

Podemos definir al turismo como:

*Organización Mundial del Turismo (OMT).* “El **turismo** comprende las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos”<sup>1</sup>.

Óscar de la Torre Padilla, en su libro turismo, fenómeno social, da una definición muy completa, y será esta además también la que tomaremos en cuenta ya que cada vez es mayor la importancia de la industria turística en el marco del desarrollo general de México y que se le ha llamado la “industria sin chimeneas”.

*Oscar de la Torre Padilla.* “El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de sus lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural”.<sup>2</sup>

*Visitante.* “Persona que visita un país que no es en el que tiene fijada su residencia, por cualquier razón que no sea desempeñar una ocupación remunerada.

*Turista.* Visitante temporal que permanece cuando menos 24 horas en el país visitado y cuyo propósito de viaje puede ser clasificado en vertientes:

a) *Tiempo libre.* (Recreo, vacaciones, salud, estudio, religión, deportes). El **ocio**, o a veces conocido como tiempo libre, es el tiempo que se pasa fuera del trabajo y de la actividad doméstica esencial. Es el periodo de tiempo discrecional antes o después de las actividades compulsivas. La distinción entre el ocio y las actividades compulsivas es aplicada en forma flexible, la gente a veces realiza cosas que llama "trabajo" en forma placentera.

---

<sup>1</sup>[wikipedia.org/wiki/Organización\\_Mundial\\_del\\_Turismo](http://wikipedia.org/wiki/Organización_Mundial_del_Turismo).

<sup>2</sup> De la Torre Padilla Oscar, El Turismo Fenómeno Social. Ed, Fondo de Cultura Económica. México 1985, p. 19.

Para que una experiencia pueda ser llamada ocio, tiene que tener 3 criterios principales:

1. la experiencia es un estado de ánimo
2. tiene que ser voluntaria y
3. tiene que ser motivante en si misma.

b) Negocios, familia, misiones o reuniones.

*Excursionista.* Visitante temporal que permanece menos de 24 horas en el país visitado”<sup>3</sup>.

## 1.2 LA PLANTA TURISTICA.

“Una vez que la actividad turística permite la explotación económica de los atractivos, se establece un proceso productivo alrededor de estos; una combinación de bienes y servicios que forman la planta turística”.<sup>4</sup>

Esta planta esta formada por las instalaciones y el equipo de producción de bienes y servicios que satisfacen lo que requiere el turista en su desplazamiento y estancia en el destino escogido. Fundamentalmente son los siguientes:

- a) Transporte
- b) Alojamiento
- c) Alimentación
- d) Recreación
- e) Servicios de apoyo



Esquema 1

<sup>3</sup> Gurria Di-Bella Manuel, Introducción al Turismo, Ed. Trillas, México, 1991, p. 15, 16.

<sup>4</sup> Ídem, p. 52

### 1.3 HISTORIA DE LOS RESTAURANTES

Las salidas a comer tienen una larga historia. Las tabernas existían ya en el año 1700a.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 no 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 Ve subió.

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 laboratoratis 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".

### 1.3.1 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, brasseries, 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 París 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.

### **1.3.2 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 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.

### **1.3.3 DIVISION DEL MERCADO DE SERVICIO DE ALIMENTOS SEGÚN ROCCO Y ANDREW (1994)**

#### **1. Lugares para comer y beber**

Segmento más grande de la industria de alimentos y bebidas.

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:

#### **2. Restaurante de menú completo**

MENU 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) y menú

Especial: En la actualidad es muy difícil encontrarlo ya que llega a medir aproximadamente 5000 m<sup>2</sup>.

### **3. 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.

### **4. 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.

### **5. Centros sociales**

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

### **6. Nevaría / heladería**

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

### **7. Bares / tabernas**

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

- **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, cadenas restauranteras.

- **SERVICIO EN MEDIOS DE TRANSPORTE Y AREAS 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.

- MERCADO DE LEISURE (OCIO/ENTRETENIMIENTO/DIVERSION)

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.

- TIENDAS

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

- 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.

- INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Comedor especial para alumnos de universidades, colegios y escuelas.

- 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.

- PRISIONES

Menú cíclicos muy limitados.

- 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.

#### **1.4 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 más 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 le 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.

#### **1.5 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.

## **1.6 HISTORIA DE LA GASTRONOMIA**

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

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

Se analizan los alimentos característicos de cada etapa, los utensilios desarrollados y la comunión entre ambos: cocinar con las herramientas nuevas.

Veremos las diferencias y/o similitudes y los avances entre cada período.

### **1.6.1 Edad antigua:**

Pueblo egipcio

Se alimentaban de lentejas, hortalizas y frutos; también de los tallos de papiro y las raíces y los bulbos de lotos servían de alimento.

En el egipcio medio vivía con muy escasas mantenciones: pan, cerveza, cebolla y algunas legumbres.

La clase privilegia es decir la que tenía dinero comían en forma abundante bueyes, terneras, cabras, ovejas, ocas y pichones.

Este pueblo era rico en producción agrícola, se podía apreciar que había muchos frutos: higos, dátiles, uvas, sandias, pepinos y melones, las almendras, las peras y los melocotones hicieron su aparición sino hasta después de la dominación romana.

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.

### **1.6.2 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: cogombro, melones, puerros, cebolla y ajos.

Las uvas se comían frescas o como pasas, los higos eran el alimento primordial de los soldados (secos o como pan)

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 lache contenida en la obre, 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.

### **1.6.3 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: róbalo, dorada, salmonete, pulpo, pez espada y esturión.

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, el de primer procesado se utilizaba para comer, el segundo para el cuerpo y el tercero para alumbrar.

La cocina griega aporta a la cocina mundial la entrada de carne de cerdo, los asados y los guisos a bases de hierbas aromáticas.

#### **1.6.4 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 y cerezos y la higuera autóctona de Italia.

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 se 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.

### **1.6.5 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.

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 mas preferido 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. A demás de cerdos consumían: gallinas, ocas, grullas, ciervos, jabalís y corozos.

No se debe olvidar un cierto número de alimentos que hoy son muy comunes como el tomate, las papas, la pimienta, el choclo, el café, dado que son de origen americano y América, se sabe, no era todavía descubierta.

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 vigiliass 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.

### 1.6.6 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 ingles se les llama apple pie.

Los alimentos más comunes: 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 **SXVII Y XVIII**. Las personas comen unas migas o unas 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.

En América y Asia. Lo que llegó de Europa a América 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 endulzantes.

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 al hombre a las sociedades europeas deprimidas. En Alemania se les obligaba a los campesinos a cultivarlas. 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 BLOODY 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.

## 1.7 CONCEPTOS BASICOS EN RESTAURANTERIA

*Gastronomía.* Palabra de origen griego, de gaster o gastro que quiere decir vientre o estomago y neme in gobernar o digerir. Conocimientos relacionados con la nutrición del hombre.

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

*Gastrónomo.* Gourmet capaz de hacer cualquier preparación.

*Menú.* El término se refiere a una de lista de diferentes platillos escrita o impresa, de la cual el comensal hace su selección. Incluye los siguientes alimentos: entremeses, sopas y cremas, pastas, mariscos, huevos, ensaladas, carnes, quesos, postres, café y té.

*Mesero.* Persona encargada de servir los tiempos al comensal o cliente.

*Capitán de meseros.* Persona encargada de verificar que el servicio en el restaurante sea el correcto para el cliente.

*Sommelier.* Empleado encargado de tomar las ordenes de los vinos y en ocasiones de otras bebidas alcohólicas<sup>5</sup>.

*Chef.* Persona encargada de la elaboración de los diferentes platillos o bien cocinero.

*Maître.* Expresión francesa también conocido como capitán de meseros.

*Hostess.* Expresión inglesa cuando el puesto es ocupado por una dama. Recibe al comensal y le asigna lugar<sup>6</sup>.

*Buffet.* Diversos platillos fríos dispuestos sobre una mesa larga, de la cual se pueden servir los comensales.

*Canapés.* Pequeñas piezas de pan o pastas combinadas con aperitivos que pueden servirse fríos o calientes.

*Caviar.* Manjar que consiste en huevas de esturión frescas y salpresas.

*Vinaigrette.* Dressing hecho a base de aceite y vinagre de uva y en algunos casos con hierbas de olor o ajo. Usualmente se utiliza para aderezar ensaladas.

*Restaurante.* Este vocablo se define como el establecimiento donde se sirven comidas.

---

<sup>5</sup> De la Torre Francisco, Administración Hotelera, Segundo curso; Alimentos y Bebidas. 2da Ed, Trillas México, 1983 (reim. 2004) P. 39.

<sup>6</sup> Ídem, p. 38.

2

*CAPITULO DOS DISTITIVO H*

## CAPITULO II DISTINTIVO H

### 2.1 DISTINTIVO H

En México, en 1988 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 implementó un programa nacional de manejo Higiénico de alimentos, denominado Distintivo H, que contempla cumplir con la normatividad establecida por la Organización Mundial de la 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 Secretaría de Turismo a través del programa H fue precursora y promotora de esta tendencia internacional, homologando conceptos con Estados Unidos y Canadá.

El programa 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.

## **2.2 QUE ES Y CÓMO SE OBTIENE EL DISTINTIVO H**

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

### **2.2.1 Requisitos para obtener el Distintivo H**

1.- 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.

2.- 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 esta regido por una serie 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 plagas
- 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.

3.- 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.

4.- 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.

5.- 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.

6.- 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.

### **2.2.2 Lista de Verificación**

Los requisitos que deben cumplir un establecimiento están descritos en la lista de verificación que se presenta a continuación.

#### **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: Libros 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 limpia y se desinfecta 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 hielo.

## 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 QUIMICOS

- Área limpia y seca
- Plaguicidas identificados, en sus envases originales y almacenados 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 de los alimentos máximos 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 se 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
- Focos o fuentes de luz con protección
- 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 desarman, lavan y desinfectan por lo menos cada 24 horas (cuando aplique) o al final de cada jornada.
- Estufas, hornos, planchas, salamandras, freidoras, marmitas, 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 y 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 5.7, .9. 1 .al 5.7 .9.5
  - 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 5.7 .9.5
  - 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. AREA DE SERVICIO

- Alimentos fríos listos para servirse y buffet a una temperatura máxima de 7°C. o inferior
- Alimentos calientes listos para servirse y buffet a una temperatura mínima de 60°C.
- Los alimentos preparados y listos para servirse están cubiertos a 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.
- Mantales 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 hielos limpios y desinfectados.

#### 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 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 desinfectados 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 desarmen para lavarlas y desinfectarlas.
- El personal cuenta con las facilidades para lavarse y desinfectarse las manos.

## 2.3 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

### Para el cliente:

- Aumento de la confianza
- Sensación de compromiso con él
- Evaluación favorable por parte del cliente
- La higiene es un componente de la satisfacción del cliente
- Aumenta la probabilidad de que desee regresar
- Disminución de enfermedades transmitidas por los alimentos (menor ausentismo por incapacidades)

### 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

### Para la organización

- Unifica valores organizacionales
- Aumento de servicios al cliente
- Mejor control de los alimentos y materias primas
- Reducción de la merma
- Reducción de consumos
- 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

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
- Empleados y trabajadores mexicanos, sanos y productivos.



3

*CAPITULO TRES*  
*HOTEL RAMADA (HACIA LA COMPETITIVIDAD)*

## **CAPITULO III HOTEL RAMADA (HACIA LA COMPETITIVIDAD)**

### **3.1 ACERCA DEL HOTEL**

#### **3.1.1 UBICACIÓN.**

La ubicación del hotel por razones estratégicas se concentra en la capital del Estado de Hidalgo, debido a la ubicación geográfica con respecto al DF, ya que actualmente la C.d de Pachuca se proyecta como una ciudad de negocios, además de ser un destino atractivo e importante para los turistas de los estados vecinos principalmente de la capital del País.

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

Es la capital del estado de Hidalgo, fue fundada 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 industrial.

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 el país de 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, popularmente conocida como "venganza de Moctezuma" y la cual

generalmente es causada por el parásito *Escherichia coli*. Científicamente es denominada ECET, 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

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 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.

El Hotel RAMADA. Nace como una organización familiar, dedicada al ámbito turístico, ofrecer confort y buen servicio, satisfacer las necesidades de clientes locales y foráneos, utilizando los más altos estándares de calidad, colocándolo como el único hotel de 5 estrellas en la capital del Estado de Hidalgo.

**El hotel Ramada estableció en su planeación estratégica** como una medida de ser rentable y mantenerse en un mercado cada vez mas competitivo el de mejorar y certificar en un corto plazo la calidad en la manipulación higiénica de los alimentos ya que la principal carta de recomendación la dan los comensales.

Motivo por el cual se quiere lograr una cultura de higiene y excelencia en el servicio por lo que se baso en lo descrito en el “Modelo Master para Implementar el Distintivo “H” en la industria Hotelera”, bajo la norma NMX-F-605-NORMEX-2004 y como es una empresa privada no se cuenta con la aplicación de las bitácoras lo único que se comprometió a difundir es le resultado del análisis del restaurante en los rubros de: recepción de alimentos, almacenamiento, químicos y productos de aseo, cocina,

preparación previa, panadería, área de servicio, agua, hielo, servicios sanitarios, basura, bar y presupuesto para mejorar lo que falta para poder alcanzar el objetivo.

### **3.1.2 PLANEACIÓN ESTRATEGIA DEL HOTEL RAMANA.**

#### **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 hacia superar las expectativas de los clientes dentro de un entorno de armonía y trabajo en equipo.

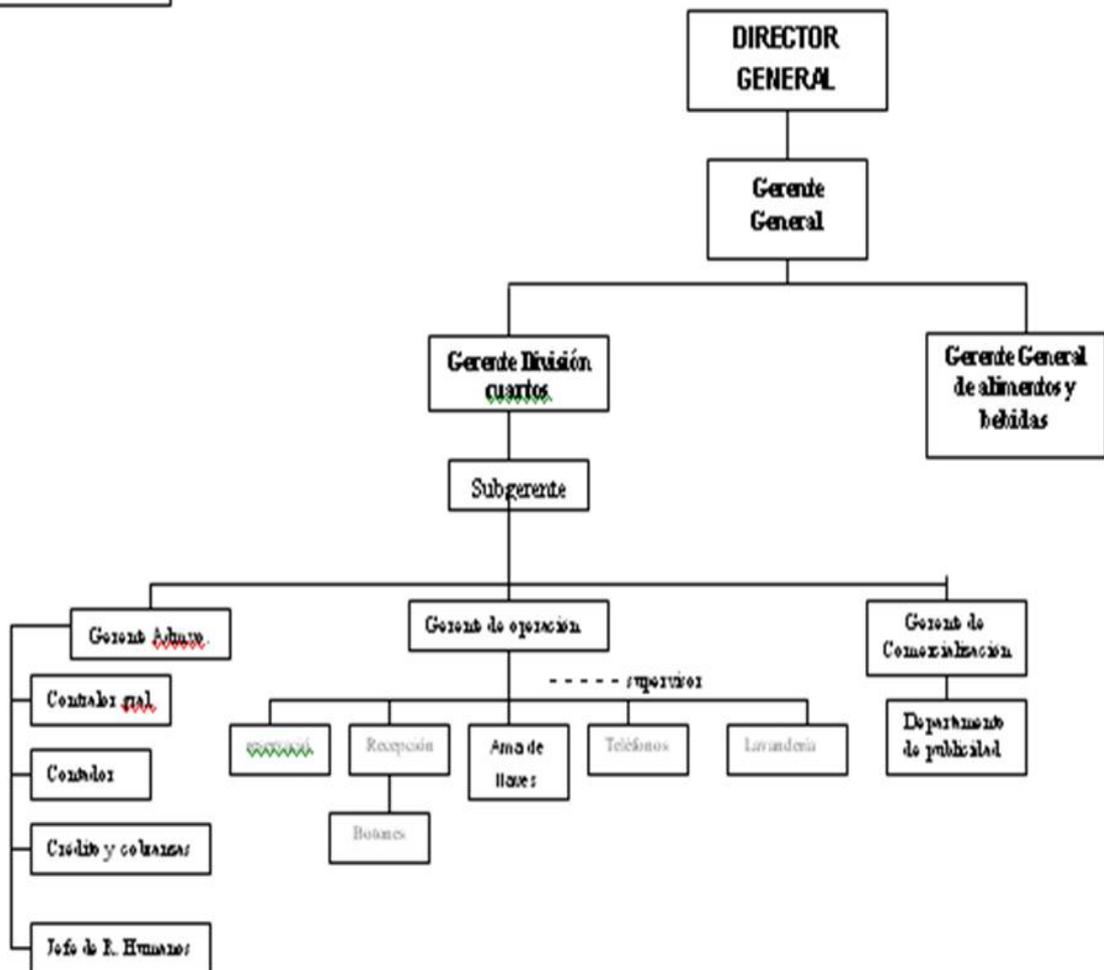
#### **Valores**

- Orden
- Disciplina
- Limpieza

### 3.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

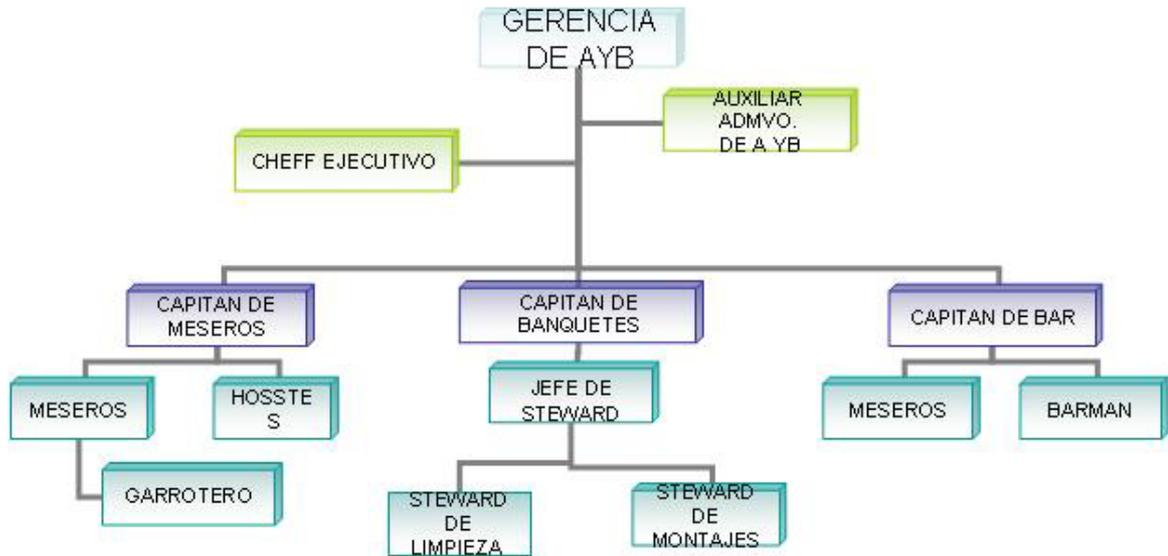
Organigrama General del Hotel Ramada el cual describe la estructura de la empresa.

Esquema 2



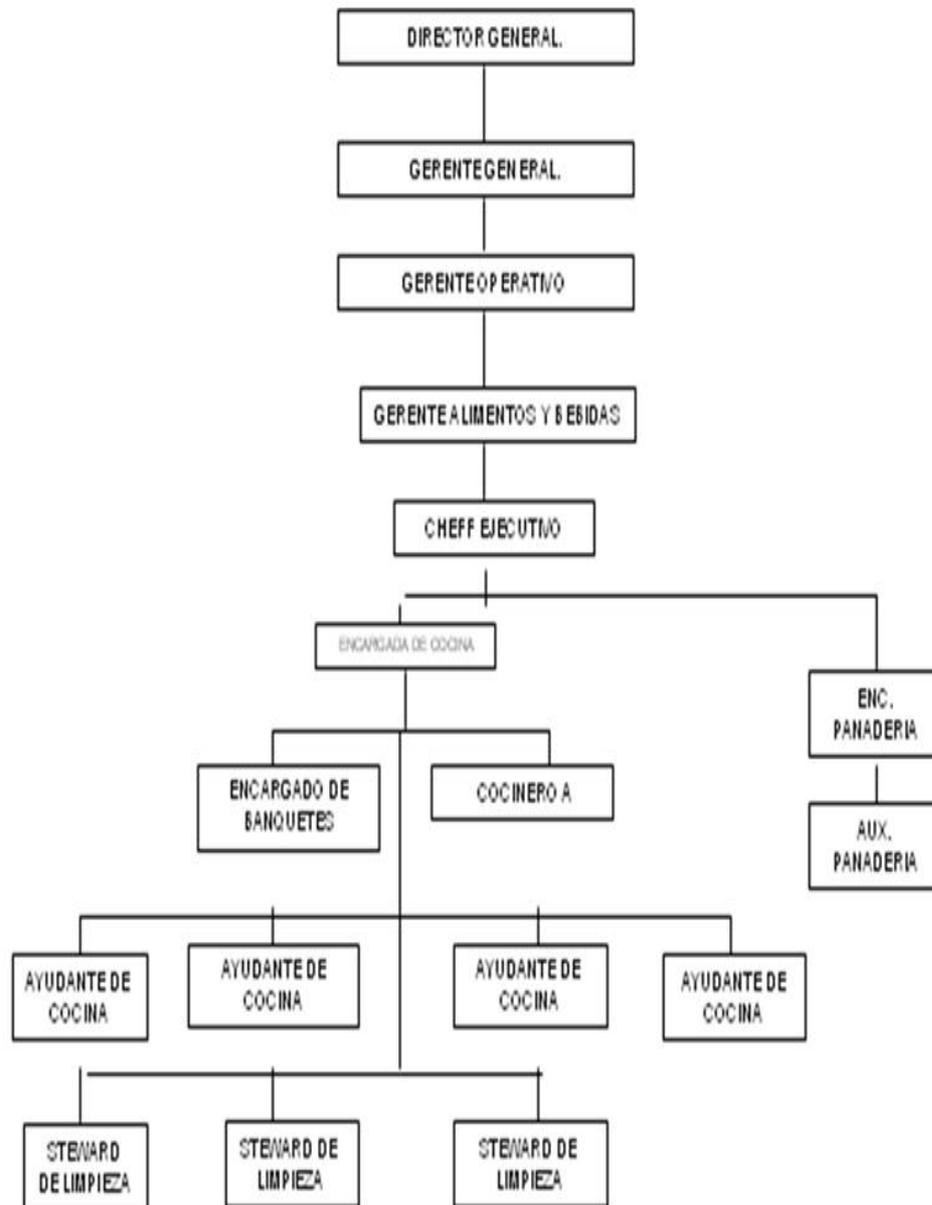
Organigrama del departamento de Alimentos y Bebidas

Esquema 3



Organigrama de Cocina el cual ejemplifica la estructura del departamento.

Esquema 4



### 3.1.4 OPERATIVIDAD DEL HOTEL RAMADA.

La empresa esta dividida a la vez en dos Filiales: Operadora Ramada S.A. de C.V. (que abarca división cuartos, y departamento administrativo) Y, Corporación Ramada S.A. de C.V. (que solo es el departamento de alimentos y bebidas. Se clasifica de la siguiente manera para su operatividad, según (tabla 1).

<b>DEPTO. POR INTEGRANTES</b>	<b>PUESTO</b>
<b>AMA DE LLAVES</b>	
MARICELA GOMEZ HERNANDEZ	AMA DE LLAVES
<b>C A M A R I S T A S</b>	
MARÍA GUADALUPE ISLAS PÉREZ	CAMARISTA
MARÍA VICTORIA CASTILLO AGUILAR	CAMARISTA
MARIA DEL SOCORRO RAMÍREZ	CAMARISTA
ADRIANA NORMA ROMERO JAIMES	CAMARISTA
GUADALUPE PACHECO BAZAN	CAMARISTA
MARIA DE LOS ANGELES AGUILAR	CAMARISTA
<b>ÁREAS PÚBLICAS</b>	
MARTHA TREJO OROPEZA	SUPERV. DE ÁREAS PÚBLICAS
ILSE SARAI BORBOLLA MARTÍNEZ	ÁREAS PÚBLICAS
PATRICIA REYES TÉLLEZ	ÁREAS PÚBLICAS
SUSANA SIERRA GUERRERO	ÁREAS PÚBLICAS
<b>LAVANDERÍA</b>	
DAVID PALACIOS MARTÍNEZ	ENC. LAVANDERÍA
CAROLINA MOROCHO GUTIÉRREZ	AYDTE. LAVANDERÍA
MIGUEL ANGEL ROJAS	AY. DE LAV.
<b>RECEPCIÓN</b>	
JOSÉ ANTONIO CONTRERAS RODRÍGUEZ	GERENTE DE RECEPCION
ERIKA PATRICIA CHAVARRÍA JUARICO	RECEPCIONISTA
ALEJANDRA MELO SOLÍS	RECEPCIONISTA
ALAN MENESES SAMPERIO	RECEPCIONISTA
KARLA JANET SÁNCHEZ VARGAS	RECEPCIONISTA
CRUZ GONZÁLEZ ISRAEL	GTE. NOCTURNO
FELIPA PÉREZ GUERRERO	ENC. TABAQUERÍA
<b>V A L E T P A R K I N G</b>	
JORGE ALVARO GARCÍA DEL ÁNGEL	CAPITÁN DE BELL BOY
SALVADOR AREU CALLEJAS	BELL BOY
ISRAEL GARRIDO BONÉS	BELL BOY
<b>M A N T E N I M I E N T O</b>	
MARIO CUADRILLA PRADO	JEFE DE MTTO.
JUAN RAFAEL MIRANDA GARCÍA	COORD. DE REMODELACIÓN
ABRAHAM SANTANDER ORDOÑEZ	OFICIAL DE MTTO.
ISABEL ZARCO CASTILLO	AYUDANTE MTTO.
ISMAEL GONZÁLEZ ORTUÑO	AYUDANTE MTTO.

<b>GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
DANIEL MARTINEZ TORRES	GERENTE DE AYB
GUADALUPE CISNEROS JUAREZ	AUXILIAR ADMVO.
<b>R E S T A U R A N T E</b>	
JOSÉ EMMANUEL RIVERA RUBIO	MESERO
JOSÉ JUAN GÓMEZ SALAZAR	MESERO
JUAN ESPITIA ANAYA	MESERO
APOLO APOSTOL AMADOR	MESERO
ALBERTO MARTÍNEZ MUÑIZ	MESERO
RICARDO HERNÁNDEZ ÁLVAREZ	MESERO
ALBERTO VARGAS GARCIA	MESERO
EDUARDO HERNANDEZ UGALDE	MESERO
JOSE MANUEL CORONA	CAPITAN
KARLA PALOMA GARCÍA RIVERA	CAJERA
DANIEL RENE FRANCO O.	MESERO
NALLELY RAMÍREZ JIMÉNEZ	CAJERA
<b>B A R</b>	
VICTOR LEDEZMA AGUILAR	CAJERO
ROBERTO VALLE RAMÍREZ	BARMAN
JAVIER ALBERTO GONZÁLEZ	MESERO
ERIKA RAMÍERZ LÓPEZ	MESERO
<b>B A N Q U E T E S</b>	
MARIO FELICIANO GARCÍA MORENO	STEWART
CARLOS ISLAS MALDONADO	JEFE DE STEWARDS
<b>C O C I N A</b>	
JOSÉ LUIS PÉREZ GACHUZ	CHEFF EJECUTIVO
CARLOS PÉREZ RODRÍGUEZ	COCINERO
DIEGO VARGAS ISLAS	AY. DE COCINA
EVA BAUTISTA MENDOZA	COCINERA/ ENC. COCINA
ISIDRA AGUIRRE GRANADOS	COCINERA / ENC. BANQUETES
LAURO REYES FLORES	STEWART-COCINA
PASCUALA RAMÍREZ RAMIREZ	STEWART-COCINA
MARIBEL TREJO CHÁVEZ	AY. DE COCINA
MAXIMINA MONTIEL	STEWART-COCINA
MA. PILAR OIDOR MARTÍNEZ	AYDTE. COCINA
MERCEDES ORTIZ QUINTERO	STEWART-COCINA
JOSÉ ALAN HERNANDEZ	STEWART-COCINA

Tabla num. 1

### **Habitaciones**

El Hotel 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

### **Centros de consumo**

- a) Restaurante
- b) Bar
- c) Snack Bar

### **Salones**

Uno de sus servicios que presta el Hotel, es la renta de salones para eventos y convenciones de todo tipo, que van desde salones para 20 personas hasta 450 (el mas grande). Los salones son los siguientes:

1. Salón Espejos A (min. 20 pax. – máx. 50 pax.)
2. Salón Espejos B (min. 20 pax. – máx. 50 pax.)
3. Salón Anubis (min. 20 pax. – máx. 50 pax.)
4. Lemangiare (min. 20 pax. – max. 200 pax.)
5. Paradise (min. 50 pax. – máx. 450 pax.)

### **3.1.5 INTEGRACIÓN COMO HOTEL RAMADA INN (PLANEACIÓN ESTRATÉGICA)**

10 años después el Director y dueño del Hotel establece un reto más, la integración a la cadena más grande del mundo.

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

Con el objetivo de brindar un excelente servicio y confort para sus huéspedes, así mismo buscar una estrategia para seguir superando a la competencia, manteniendo a los clientes cautivos y ganar nuevos.

La remodelación dio inicio en abril de 2003, con la esperanza de conseguir el nombre de-*RAMADA INN*. Fueron años de gran esfuerzo y trabajo, conjunto de todo el personal interno y externo a 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 mejoraron sus servicios de TV, video, líneas de acceso a Internet, iluminación. La alberca cuenta con un mejor sistema de calefacción, iluminación interna, muebles.

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, como 17 cámaras de video-cámaras, en todo el hotel. Se remodelaron

todas las oficinas administrativas y el área de recepción y fachada principal del hotel, de acuerdo a los estándares que exige.

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 éste tipo de marca.

Otro tipo de servicio de suma importancia es el restaurante, que está abierto tanto a huéspedes, como clientes externos,

Una de éstas estrategias es la obtención del distintivo h para el restaurante, ya que no solo se preocuparía por el confort, sino también que el cliente se sienta como en casa en todos los aspectos, tanto en servicio de hospedaje como en servicio de alimentos y bebidas, que ofrece el hotel.

Por lo que la calidad de servicio, actitud hacia los huéspedes y compañeros debe cumplir con los estándares de esta exclusiva.

### **3.1.6 FILOSOFÍA Y REGLAS COMO RAMADA INN**

#### **Filosofía de RAMADA INN**

TODOS LOS ASOCIADOS DEBEN DESEMPEÑAR SUS CARGOS DE ACUERDO A LOS SIETE PRINCIPIOS DEL SERVICIO EXCELENTE DE INTERCONTINENTAL HOTELS GROUP:

2. Saludar y reconocer calurosamente a todo huésped encontrado.
3. Atender la solicitud de todo huésped rápidamente y en forma amistosa.
4. Ayudar a crear una atmósfera cálida y hospitalaria en el hotel.
5. Proyectar una imagen profesional por medio de la apariencia y conducta.
6. Estar comprometidos con la comodidad, seguridad y protección del huésped.
7. Proporcionar información confiable sobre los servicios disponibles en el hotel y en el área local.
8. 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 sin falta justificada 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 tramitar ante en Depto. 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 puedes 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 puedes hacer uso de celulares dentro de las Instalaciones.

### **3.2 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL DISTINTIVO H**

En la actualidad, el Estado de Hidalgo cuenta con 39 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.

Para nosotros es muy importante aportar una propuesta de este tipo a uno de los principales hoteles de la capital del estado, ya que El HOTEL RAMADA (próximamente RAMADA INN), por ser el primer hotel de 5 estrellas de la ciudad, ha enriquecido su filosofía por el cliente, y siempre busca consentirlo y darle lo mejor, y que mejor que ofrecer un plus en el manejo de alimentos, como lo es el DISTINTIVO H.

Es muy importante que el restaurante logre la certificación Distintivo H, ya que atraerá gran cantidad de personas aumentando su fama, categoría y preferencia, como un lugar seguro para consumir alimentos. A la vez valiéndose de la marca que proporciona.

No solo se busca el beneficio económico si no que también crear una convicción propia de trabajo honesto y leal al cliente elaborando productos apetecibles 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.

### **3.2.1 OBJETIVO DE LA CERTIFICACIÓN EN EL RESTAURANTE**

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, al personal de cocina y al personal de servicio, a proporcionar servicios y productos de calidad.

### **3.2.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL RESTAURANTE RAMADA**

#### **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.

#### **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, materia prima al ras del suelo como papel higiénico, servilletas; los estantes tienen polvo al igual que las cosas sobre ellos como especias, vino.

Los estantes no están a 15 cm. sobre el suelo como lo marca la norma de interés. El sistema de PEPS únicamente se refiere a usarse para 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.

#### **QUÍMICOS Y PRODUCTOS DE ASEO:**

La ubicación de esta área es a un costado del área de contabilidad, este almacén se encuentra bajo llave. El responsable César Hernández; con respecto a la última visita esta área 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 notó que ya no hay artículos de papelería.

### **COCINA:**

Los pisos, paredes y techos se lavan una vez a la semana, la pintura del techo de 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 (cochambre y restos de alimentos) y el extractor de jugo se encontraron demasiado sucios, utilizándolas sin su lavado previo; Se refiere 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. La batería esta abollada y hay una mala organización de la misma, además los contenedores de las cucharas esta sucio.

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: 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.

### **PREPARACIÓN PREVIA:**

La fruta y verdura se lava con agua y jabón y 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 lava una vez al día.

### **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.

**ÁREA DE SERVICIO:**

Hay desconocimiento de la temperatura de los platillos del servicio buffet

**AGUA, HIELO:**

El hielo esta sobre el piso en la cámara de congelación y se manipula con las manos transportándolo en batería.

**SERVICIOS SANITARIOS:**

Solo hay 8 sanitario para ambos todo el personal, hay 3 lavabos de los cuales solo 2 funcionan, se cuenta con papel sanitario y toallas para el secado de manos, el jabón liquido no esta colocado por lo que se derrama. Solo hay un cesto de basura sin tapa, la puesta no es de cierre automático. Es un lugar muy pequeño, los lockers no sirven y no deben estar en la misma área que los baños. Las regaderas se encuentran en muy mal estado.

**BASURA:**

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

**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.

NOTA: Especial atención en el área de cocina: cámara de refrigeración y congelación así como electrodomésticos e higiene de personal (uso adecuado del uniforme).

### **3.3 ASPECTOS A CORREGIR EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL RESTAURANTE**

#### **Pastelería**

Se requiere comprar:

- 1 Jabonera
- 1 Secadora de aire para manos
- 1 Chapa de aluminio (larga) para puerta
- 1 Chapa de aluminio (chica) para ala cena
- 2 Pinzas para pan
- 6 Molde para pastel del No. 20
- 6 Molde para pastel del No. 18
- 6 Molde para flan
- 2 Coladera (grande)
- 2 Molde para panqué
- 12 Plato para montar pastel
- 6 Molde de diversas figuras
- 1 Bote de basura con tapa y pedal (grande)
- 2 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 formica a la mesa de trabajo

Hacer y adaptar puerta de madera a un mueble para guardar trastes

#### **Cámara de refrigeración**

Cambiar cortina de plástico

Cambiar motor del ventilador

Cambiar azulejos rotos

Siete cajas Rubbermaid

Cambiar sello de puerta

Pintar anaqueles (blanco)

Arreglar la puerta

Pintar la base de los ventiladores

Cambiar termómetro

#### **Cámara de Congelación**

20 Charola de plástico

Cambiar termómetro

Cambiar azulejos rotos

### **Frutas**

Cambiar termómetro de refrigerador Royal Colihes  
Cambiar sello de refrigerador Royal Colihes (4 puertas)  
1 Termómetro para refrigerador de helados  
1 Bote de basura con pedal y tapa (grande)  
Lijar tabla de picar  
Pintar mesa de trabajo  
Sellar mangueras de luz  
Sellar pared  
Limpieza general de switch, apagadores y pintar  
Pintar toda el área (blanco)  
Restaurar esquinas  
Pintar base de refrigerador  
Barnizar alacena de madera  
Sellar techo  
Sellar marco de puerta que da al privado Mi ranchito.  
Sellar lámparas  
Lijar y pintar molino (color aluminio)  
Pintar mueble de molino  
Arreglar y pintar puerta de alacena (blanco)

### **Cocina**

Restaurar esquinas  
Evitar cajas en el suelo  
Poner sello del 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 (tritador)  
Pintar base de salamandra  
Arreglar campara con focos y filtro  
2 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  
3 Botes de basura con pedal y tapa (grandes)

Checar filtro de agua potable  
Sellar alrededor del aire acondicionado  
Arreglar o cambiar máquina para capuchino  
Pintar orilla de lámparas  
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

### **Restaurante**

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

### **Privado**

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

SUGERENCIA: Se sugiere cambiar la tela, que cubre parte del restaurante, por otra cosa cuyo material sea menos propenso a ensuciarse y fácil de limpiar. (Plástico especial).

### **Almacén**

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)

### **Cocina lava loza**

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

### **Cocina de banquetes**

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

### **Depósito de basura**

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

### **Bar**

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  
Pintar 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.

### **Baños de empleados**

#### **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 paneles gris (que divide cada wc)

3 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)

3 Fluxómetro para wc.

3 tapas para wc.

3 contar asiento para wc

Colocar 2 regaderas

#### **b) Hombres**

1 Jabonera

3 Tapas para wc.

3 Porta papel

3 Bote con pedal y tapa (chico)

1 Bote con pedal y tapa (grande)

1 Coladera

3 Fluxómetro para wc.

3 Fluxómetro para mingitorio

Cambiar panel que divide wc (1 pieza)

Cambiar panel de puerta de wc. (1 pieza)

Cambiar panel 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

**SUGERENCIA:** Se sugiere que el pre-lavado se lleve a cabo en la tarja del comedor de empleados. Y que todas las frutas y verduras, sean lavadas por el mismo proveedor.

### 3.4 PRESUPUESTOS

#### 3.4.1 Presupuesto de compra para mejora de instalaciones

**PRESUPUESTO DE ARTÍCULOS NECESARIOS  
PARA EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

CANTIDAD	ARTICULO	PRECIO UNI.	TOTAL
3	Pieza Jabonera	\$ 1.00	\$ 3.00
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 panel gris para pared de wc	\$ 600.00	\$ 2,400.00
1	Pieza Hojas de panel gris para puerta de wc	\$ 540.00	\$ 540.00
4	Pieza Hojas de panel 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 Praimer 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 metal	\$ 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
4	Pieza Sello para coladera	\$ 120.00	\$ 480.00

**CAPITULO III HOTEL RAMADA (HACAI LA COMPETITIVIDAD)**

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	Formica 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
				<b>\$ 131,662.00</b>

Tabla num. 2

### **3.5 REFERENCIA DE CONSULTORES DE DISTINTIVO H MÀS RENOMBRADOS**

#### **3.5.1 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

## **COTIZACION DE SERVICIO**

- 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

EE.UU. y resto del mundo .....\$ 441.00 + IVA

### **3.5.2 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.

CRECE cuenta con consultores capacitados, métodos y procedimientos estandarizados que permiten ofrecer soluciones prácticas al alcance de tus posibilidades.

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

### **3.5.3 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 nuestra experiencia y profesionalismo le ayudaran a usted a tener éxito en su 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

Después de analizar las diferentes alternativas en consultoría se decidió que GRUPO CADISHC sería la mejor opción por varias razones:

- Es una empresa responsable y seria, respaldada por 10 años de experiencia
- Es una de empresa mexicana de las más importantes dentro de la gama de asesorías.
- Está integrado por profesionales de la industria alimentaria y sus procesos están basados en el sector privado.
- Cuenta con el apoyo del PAC
- Cuenta con proveedores autorizados de productos químicos de limpieza industrial, jarabe, conservas naturales, utensilios y equipo para cocina.

**Daniel Martínez Torres**  
**Gerente de Alimentos y Bebidas HOTEL RAMADA.**  
**P R E S E N T E:**

Sirva la presente para mandarle un cordial saludo y hacer de su conocimiento una propuesta de verificaciones en base a la cedula 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 les da el prestigio de ser un lugar sinónimo de confianza y seguridad que cuenta con un servicio de excelencia para sus comensales.

Nosotros como asesores seremos las personas encargadas de evaluar, instruir, inspeccionar y verificar, hasta lograr que todo se realice con forme a la norma

Esta Asesoría consta de:

1.-Un recorrido para diagnostico general, que incluye:

Visita para observar como se lleva a cabo la recepción de la materia prima, como se procesa, como se empaca y almacena el producto terminado y como se realiza la distribución de dicho producto a las diferentes unidades. Esto con el fin de empezar a corregir el mal Manejo higiénico de los alimentos, que se pueda estar llevando acabo.

**Ayuda en la planeación de la infraestructura**

**Con un costo de.....\$6,000.00**

2.- Después de presentar los resultados de la evaluación, ustedes proponen fecha de inspección para la siguiente evaluación (tiempo estimado de correcciones y/o implementaciones). Y se realiza una serie de verificaciones con cierta periodicidad, hasta lograr que la cocina opere como lo dicta la norma, con calificación 100% (cumplimiento de la norma). Las verificaciones posteriores que pueden ser de 3 a 4 visitas incluyendo la última inspección con el organismo certificador .

**Con un costo de.....\$5,000.00**

3.- Capacita al personal operario que este involucrado directa o indirectamente con el manejo de los alimentos.

**Tiene un costo aproximado de .....\$6,000.00**

La capacitación y asesoría tiene un costo de \$17,000.00 + IVA, dicho costo no incluye viáticos.

4.- Microbiología de: Agua-Bebidas-Alimentos

***Microbiología de cada alimento tiene un costo de .....\$700.00***

El cual incluye muestreo, microorganismos indicadores y si se diera el caso microorganismos patógenos (cada estudio se hace por triplicado).

***Microbiología del Agua y el Hielo tiene un costo de .....\$750.00***

Cada estudio se hace por triplicado

Dicho Proceso tiene un costo de \$30,000.00 + IVA + viáticos (hospedaje, alimentos y transporte).

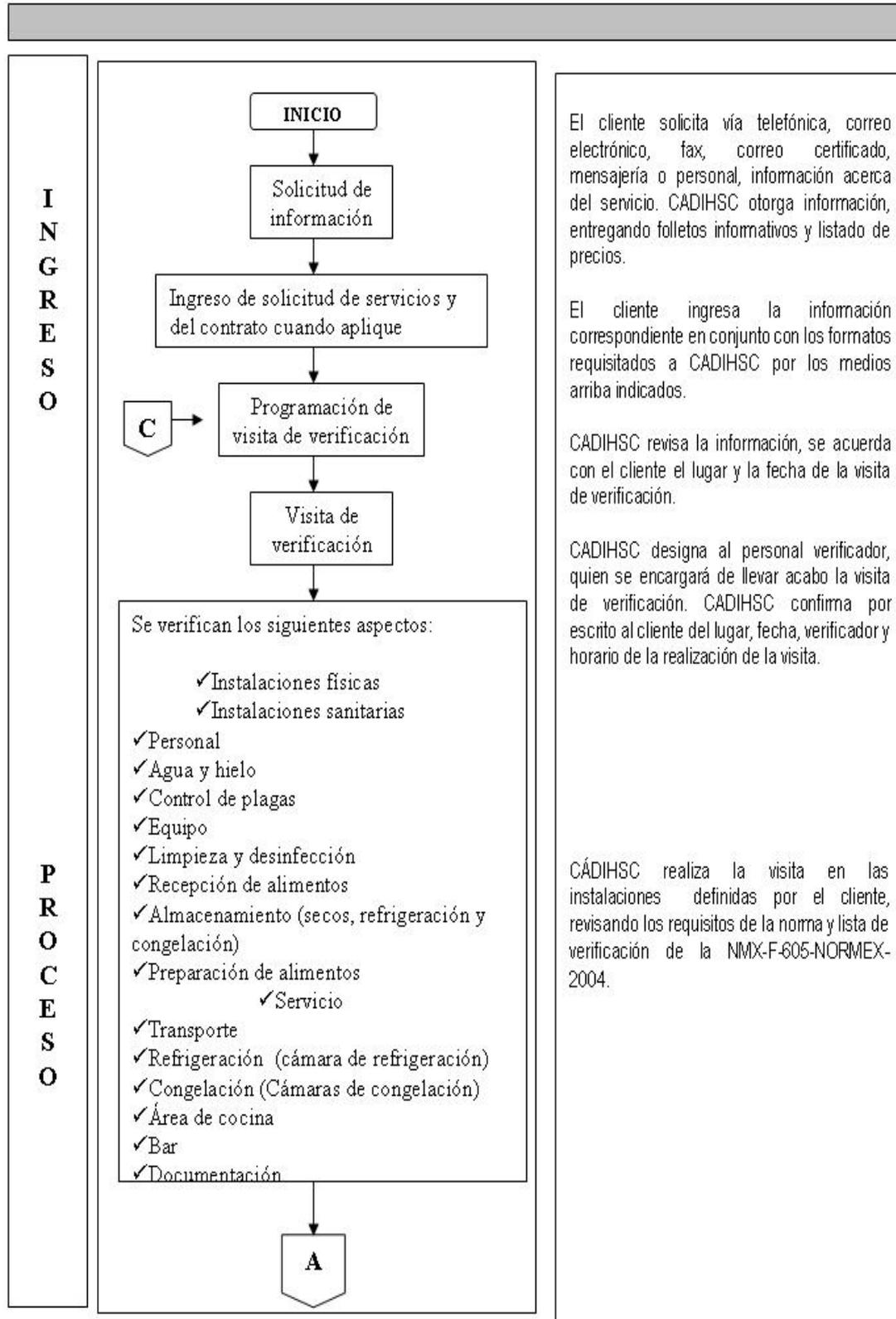
Si decide entrar al proceso podrá recibir el apoyo de PAC, dicho programa será del 50% del costo total del programa por lo que a usted le corresponderá pagar el restante 50% que representan \$15,000.00 + IVA + viáticos (hospedaje, alimentación y transporte).

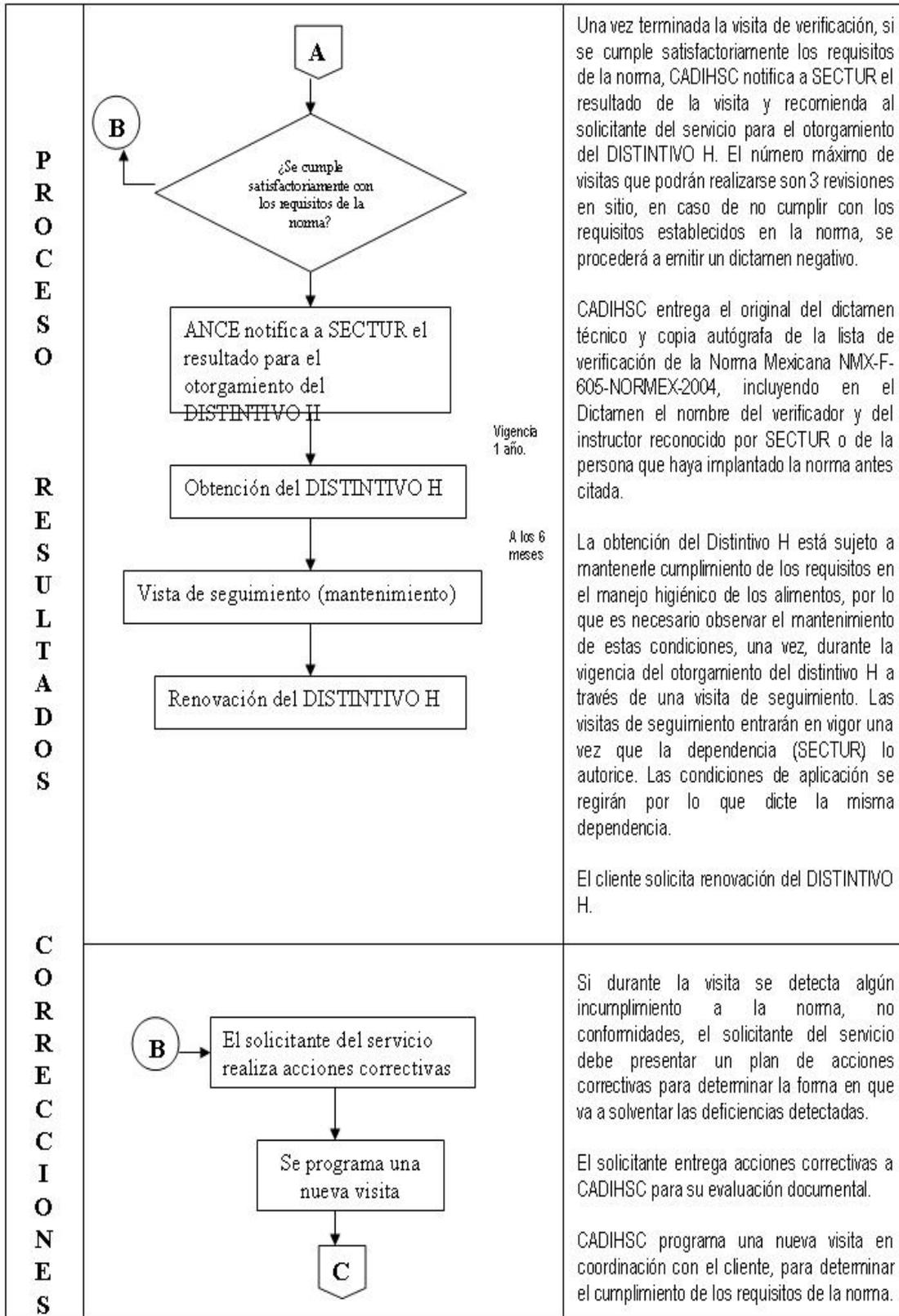
Agradezco su atención y para cualquier información al respecto, quedo a sus órdenes.

A t e n t a m e n t e

Q.A. Viviana Ortiz Martínez.  
Instructor Externo No. 16 (SECTUR)  
Directora Administrativa.  
Tel/fax. 0155 5680 0859

3.6 PROCESO DE OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO H CON GRUPO CADIHSC







4

*CAPITULO CUATRO*

*MODELO MASTER PARA*  
*IMPLEMENTAR EL DISTINTIVO H EN*  
*HOTELERIA*

## **CAPITULO IV MODELO MASTER PARA IMPLEMENTAR EL DISTINTIVO H EN HOTELERIA**

### **4.1 INTRODUCCION**

#### **La exitosa implementación del **MODELO MASTER PARA IMPLEMENTAR EL DISTINTIVO H EN HOTELERIA****

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

Las TIA (Toxiinfecciones 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 toxiinfecciones 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 determinan 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 millones.

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

## **4.2 CONTENIDO MODELO MASTER PARA IMPLEMENTAR EL DISTINTIVO H EN HOTELERIA.**

### **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**

### **4.2.1.- 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.

### **Contaminación cruzada**

Es 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.

#### **4.2.2.- NORMAS PARA MANIPULAR CORRECTAMENTE LOS ALIMENTOS**

##### **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.

### **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 amoratado, 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 a 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 cascaron entero. Rechazar: cascaron 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.

## **Almacenamiento**

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

### **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 de be contar con un termómetro.

### **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 techo, 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.

#### 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 °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

#### 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

### **Área de Cocina**

#### Lavado de frutas y verduras

- Para el lavado de alimentos de origen vegetal (fruta y verdura), se eliminarán los restos de tierra, parásitos, etc. Bajo el chorro de agua. Se desinfectarán 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.

#### 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

### Descongelamiento de alimentos

- Los siguientes son los únicos métodos seguros de descongelamiento:
  1. 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 mas bajas de la cámara para evitar que goteen sobre otros alimentos.
  2. 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.
  3. 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

- ❖ 4°C se para el crecimiento de la mayoría de los gérmenes.
- ❖ -18°C no se desarrolla ningún germen

#### TEMPERATURAS ALTAS

- ❖ 60°C Muere la mayoría de los gérmenes.
- ❖ 120°C Se destruyen incluso los gérmenes esporulados.

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

Preparación de los alimentos.

Para asegurar un conocimiento adecuado para los diferentes productos se tiene que tomar en cuenta lo siguiente:

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	55°C	121 min.
Carnes de res, cordero, venado		
Término saignant	45-50°C	
Término medio	50-55°C	
Término 3/4	55-60°C	
Término bien cocido	60°C o más	

Tabla num.3

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.

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.

### 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.

### 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: escamocreo 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.

### 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 depositos 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 escamocreo debe lavarse y desinfectarse, los residuos de alimentos deben ser eliminados diariamente.

### Servicio

#### 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.

#### 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

#### Room Service

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

#### **4.2.3.- 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.

#### **4.2.4.- 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.

**4.2.5.- 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.

### **4.3 BITÁCORAS DE REGISTRO**

#### **4.3.1 ¿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 NMX-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 perdida de información valiosa para obtener resultados exactos y verídicos.

A continuación presentamos un ejemplo de cada una de ellas:

#### **Bitácoras necesarias**

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

Formato 1. Control de Ajuste de temperatura

Folio							
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
12/05/2005	Análogo	2	Taylor	Cocina	Sub-chef	-2°C	0°C

Formato 2. Registro de temperatura de mesa caliente

Folio				
ÁREA:	HORARIO:	ALIMENTOS CALIENTES:		
ENCARGADO:	ARRIBA DE 60°C			
				Οβσερπαχιονες <input type="checkbox"/>
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.				

Formato 3. Registro de Temperatura de Equipos de Refrigeración y Alimentos

				Folio
REFRIGERADOR #		Encargado		
AREA:				
Lunes	2°C	Queso	4°C	Bien
15/06/2004		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				

Formato 4. Registro de Temperatura de Equipos de Congelación y Alimentos

				Folio
CÁMARA DE CONGELACIÓN Y/O CONGELADOR: #				
AREA:		Encargado		
Lunes				
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				
Sábado				
Domingo				
Fecha de última limpieza				
Fecha de próxima limpieza				

**CAPITULO IV MODELO MASTER PARA IMPLEMENTAR EL DISTINTIVO H EN HOTELERIA)**

Formato 5. . Registro de temperatura de mesa fria

Folio				
ÁREA:		HORARIO:	ALIMENTOS FRIOS:	
ENCARGADO:		SERVIRSE -7°C		
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.				

Formato 6.Registro de Temperatura de Equipos de Conservación y Alimentos y de conservación de helados

Folio				
CONSERVADOR Y / O NEVERA #:				
ÁREA:	Encargado			
Lunes				
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				
Sábado				
Domingo				
Fecha de limpieza				
Fecha de la próxima limpieza				

Formato 7. Registro de Cocción

Folio				
<b>ÁREA:</b>				
<b>ENCARGADO:</b>				
<input type="checkbox"/>	Cocción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lunes	PLANCHA	Pollo	76°C	Más de 15 segundos
		Arrachera	71°C	Más de 15 segundos
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				
Sábado				
Domingo				
NO OLVIDAR AGITACION FRECUENTE PARA HOMOGENIZAR TEMPERATURA EN TODO EL ALIMENTO.				

Formato 8 Registro de Temperatura de Equipos de Conservación y Alimentos

DEBE ESTAR ENTRE_				Folio
0.5 PPM (mín..) hasta 1.5 ppm (máx.)				
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	

**Formato 9. Bitácora de Mantenimiento del sistema de purificación de agua**

Cambio de cartuchos de filtros (cada 60 días) Cambio de lámpara UV (cada 6,000 horas de uso)				Folio
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	

**Formato 10. Verificación del arrastra alcalina**

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				
Φεχηα <input type="checkbox"/>	Αρραστρε	Σολυχι Γν <input type="checkbox"/>	Ρεσπονσαβλε <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12/05/2005	Rosa Claro	Es correcto	Chef	<input type="checkbox"/>
13/05/2005	Rosa fuerte Fusia	Es incorrecto Exceso de detergente		<input type="checkbox"/>
14/05/2005	Translúcido: sin color	Es incorrecto No hay presencia de detergente		<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>

Formato 11. Bitácora de mantenimiento de trampas de grasa (limpieza)

Folio				
10/03/2005	Cochambre	Presentaba huesos de Pollo y mucho	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

#### 4.3.1.1 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:
  - a) lavar ó limpiar (quitar mugre)
  - b) Desinfectar (eliminar microorganismos)
  - c) Descochambrar (eliminar cochambre y tizne)
  - d) Desincrustar (eliminar sarro = sales Incrustadas)
- **CON QUE** (indicar el material y productos químicos que se Deben usar, así como su tiempo y concentración)
- **CUANDO** (indicar frecuencia)
- **QUIEN** (designar UN RESPONSABLE)

Formato 12. Programa de limpieza

Folio				
ÁREA	RESPONSABLE			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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

#### **4.4 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN**

El presente cuestionario, ESTA DISEÑADO, 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. Y después de un mes de capacitación, volveremos a aplicar éste mismo cuestionario y evaluaremos el nivel de avance obtenido durante este tiempo.

Para lo cual realizamos dos tipos de cuestionarios, uno que va dirigido al personal de cocina y otro dirigido al personal de servicio.

##### **4.4.1 Cuestionario PROPUESTO PARA EL área de cocina**

###### **Manejo Higiénico de los alimentos**

NOMBRE:

AREA

FECHA:

OBJETIVO: Identificar lo niveles de conocimiento adquiridos de cada uno de los participantes.

Buen día. INSTRUCCIONES: 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 0C. está 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

#### **4.4.2 Cuestionario PROPUESTO PARA EL área de servicio**

NOMBRE:

FECHA:

ÁREA: Mesero (servicio)

OBJETIVO: Identificar los niveles de conocimiento adquiridos de cada uno de los participantes.

Buenos días. INSTRUCCIONES: 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 que frecuencia se lava las manos? Y ¿Cual es la técnica que usa para ello?
- 3.- ¿Cuáles son las medidas de higiene generales 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 que frecuencia los lava?
- 7.- ¿Cómo limpia usted su área de trabajo?
- 8.- ¿Existe diferencia entre sanidad e higiene? Si es así ¿Cuál es?
- 9.- ¿Cuál es el manejo que se le da a la basura?
- 10.- ¿Qué conoce acerca del Distintivo H?
- 11.- ¿Qué creé usted que el cliente busca en este restaurante?
- 12.- ¿Creé usted que la sanidad e higiene de los alimentos esta relacionada con la calidad en el servicio?, ¿Por qué?
- 13.- ¿Se permite el uso de joyas como parte del uniforme?
- 14.- ¿Cuál es la función del cubre bocas y el uniforme?

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

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

#### **4.5 MARCO DE REFERENCIA**

##### **Estándares internacionales**

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

**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, el Estado, el País, ya que Hidalgo busca ir creciendo a la par de los demás Estados de la Republica Mexicana y poder atraer a un mayor número de visitantes, mostrando en todo aspecto la calidad que merece.

**Se reflexiona que a través de la historia en las diferentes épocas en la historia de los restaurantes siempre se han preocupado y ocupado de la satisfacción del comensal no importa en que parte del mundo todos los prestadores de servicios de alimentos y bebidas tiene mismo el objetivo.**

Con la realización de éste trabajo el “Modelo Master para Implementar el Distintivo “H” en la industria Hotelera”, bajo la norma NMX-F-605-NORMEX-2004, esperamos motivar la importancia de establecer las bases para que las empresas prestadoras de servicios de alimentos y bebidas cuenten con un sistema de aseguramiento de calidad en la que se tenga un control en la documentación, estandarización y control de procesos, mejora continua y enfoque al cliente.

Así mismo esperamos que éste material les sirva a los alumnos de la licenciatura de GASTRONOMIA 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 este trabajo de investigación obtendremos el mayor certificado de calidad en el manejo de Alimentos y Bebidas: **DISTINTIVO H.**

---

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ❑ **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
- ❑ **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.
- ❑ **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.
- ❑ **Higiene de los alimentos:** Ausencia de cuerpos sólidos visibles en las superficies.
- ❑ **Infecciones:** 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.

- 
- **Organoléptico:** La percepción del olor, color y textura.
  - **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.
  - **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 inocuos.
  - **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.
  - **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.
  - **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.

---

## BIBLIOGRAFIA

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

-Da Vinci Leonardo "**Apuntes de cocina de Leonardo**", Ed. Abril, 1987.

-Garufi José Alberto "**Pan nuestro de Buenos Aires**", 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.

-Varios autores "**Especial de cocina**", Revista La Maga, 17 de julio 1996.

-Enciclopedia Microsoft Encarta 2002.

-De Chef a Chef "**Siglos de buen gusto**", Revista Nestlé, n° 1 año 2001

-Gurria Di-Bella Manuel, Introducción al Turismo, México, Trillas, reimpresión 2001.

-Torre Francisco de la, Administración Hotelera, segundo curso, Alimentos y Bebidas, 2ª Ed, México, Trillas, reimpresión 2002.

-[wikipedia.org/wiki/Organización\\_Mundial\\_del\\_Turismo](http://wikipedia.org/wiki/Organización_Mundial_del_Turismo).

