

INFORME TÉCNICO

DE RESIDENCIA PROFESIONAL

INGENIERÍA INDUSTRIAL

PRESENTA:

Moisés Iván Lara Díaz

NOMBRE DEL PROYECTO:

Implementación y mejora Programa buenas prácticas para la calidad higiénica de las MIPYMES (Micro, Pequeñas y Medianas empresas) turísticas.

PERIODO DE REALIZACIÓN:

AGOSTO-DICIEMBRE 2013

Introducción.

En la actualidad el turismo en México pasa por un momento desapropiado, donde la demanda turística va decreciendo de manera drástica debido a problemas internos de la nación e influencias externas que afectan la economía del país, así mismo el nivel elevado de delincuencia a causa de la crisis económica y escasez de valores y cultura de los habitantes locales.

Debido a estas causas, la actividad del sector turista se ha sumado a la necesidad de desarrollar e incentivar programas para asegurar un servicio confiable e higiénico, tomando en cuenta la salud del cliente como la principal prioridad.

Ante tal situación, los micros, pequeñas y medianas empresas turistas como el soporte estratégico de la actividad turística, se han convencido de que:

Las empresas deben de estar bajo la perspectiva de calidad, logrando una alternativa para mantenerse competitivos, correspondiendo a la necesidades de las nuevas tendencias que genera la demanda, adaptarse a cambios externos e internos para proporcionar un servicio de calidad y poseer un personal capacitado para efectuar un buen servicio.

La consolidación y seguimiento van a depender de la capacidad que posea la empresa para innovar y desarrollar mejoras en su organización. Y mediante estos criterios, se realizaran la incorporación de acciones planificadas, y que se puedan controlar en el marco de las buenas prácticas.

Índice.

Introducción.....	2
Índice de tablas y Figuras.	5
Capítulo 1: Caracterización del proyecto.....	6
1.1 Antecedentes del problema.....	7
1.2 Definición del problema.....	7
1.3 Objetivos Generales.....	7
1.3.1 Objetivos específicos.....	8
1.4 Justificación.....	8
1.5 Delimitación.....	9
1.6 Impacto ético.....	9
1.7 Impacto Social.....	10
1.7 Impacto tecnológico.....	10
1.8 Impacto económico.....	10
1.9 Impacto ambiental.....	11
Capítulo 2: Descripción de la empresa.....	12
2.1 Nombre de la empresa.....	13
2.2 Ubicación geográfica.....	13
2.3. Organigrama de la empresa.....	14
Figura 2.3 Organigrama de la empresa.....	14
2.5. Giro de la empresa.....	15
2.6 Contacto.....	15
2.7 Horarios de servicio:.....	15
2.8 Descripción de los productos y servicios que ofrecen:.....	15
Capítulo 3: Marco teórico.....	17
3.1.- Formación de gestores.....	18
3.1.1.- Desarrollo humano.....	18
3.1.2.- Relaciones humanas.....	20
3.1.4.- Trabajo en equipo.....	22
3.2.- Calidad higiénica.....	23

3.2.1.- Conceptos de higiene.....	23
3.2.2.- Prevención de riesgos.....	23
3.2.3.- Enfermedades infecciosas.....	24
3.2.4.- Contaminantes.....	25
3.2.5.- Mantenimiento	25
3.3.- Buenas prácticas por unidad de negocio	26
3.3.1.- Higiene personal	26
3.3.2.- Instalaciones	26
3.3.3.- Técnicas de higienización.....	27
3.3.4.- Identificación de riesgos.....	27
Capítulo 4: Diagnostico.	29
4.1 Cuestionario de clima laboral.....	30
4.2 Análisis FODA.	33
Capítulo 5. Metodología.	35
5.1 Diagrama de flujo.....	36
5.1.1 Fase 1. Formación y evaluación de gestores.	37
5.1.2 Fase 2. Calidad higiénica mediante la identificación de riesgos.....	38
5.1.3 Fase 3. Desarrollo y evaluación de Buenas Practicas por unidad de negocio.....	39
5.1.4 Fase 4. Aseguramiento de la calidad en base al desempeño personal.	39
Capítulo 6. Resultados o propuesta de mejora.	41
6.1 Evaluación de cumplimiento de gestores internos.	42
6.2 Identificación de riesgos.	43
6.3 Buenas practicas por unidad de negocio.....	46
6.3.1 Higiene personal.....	46
6.3.2 Instalaciones Físicas.....	51
6.3.4 Evaluación de desempeño del personal.....	57
7. Conclusiones y recomendaciones.....	59
7.1 Conclusiones.....	60
Bibliografía.....	61

Índice de tablas y Figuras.

Figura 2.1 Área de trabajo de la empresa.	13
Figura 2.2 Representación geográfica de la empresa.	14
Figura 2.3 Organigrama de la empresa.	15
Tabla 4.1 Cuestionario de clima laboral.	30
Tabla 4.2 Resultados de encuesta laboral.	31
Figura 4.1 Grafica de resultados de las preguntas de opción múltiple.	32
Tabla 4.3 Respuestas de las preguntas abiertas del clima laboral.	32
Figura 4.2 Análisis FODA.	33
Figura 5.1 Diagrama de flujo de la metodología.	36
Tabla 5.1 Destrezas del gestor.	37
Figura 5.2 Detección de riesgos en el servicio.	38
Tabla 6.1 Evaluación del cumplimiento de gestores.	42
Tabla 6.2 Identificación de riesgos.	43
Tabla 6.3 Lista de verificación de higiene personal.	47
Tabla 6.4 Lista de verificación de las instalaciones.	51
Tabla 6.5 Lista de verificación de seguridad.	54
Tabla 6.6 Evaluación de desempeño del personal.	57

Capítulo 1: Caracterización del proyecto.

1.1 Antecedentes del problema.

De acuerdo a la información de la secretaria de Turismo, con base del Banco de México, en el año 2012 recibió 91.5 millones de visitantes internacionales, lo que represento una disminución de 1% con respecto a lo recibido en 2011. De estos visitantes, 22.6 millones fueron turistas internacionales (9.3 millones fronterizos y 13.3 millones de internación), con un crecimiento del 5.9% con relación al 2011, y el resto, o sea 68.8 millones fueron excursionistas internacionales, de los cuales 62.4 millones son fronterizos y 6.4 millones de pasajeros en cruceros.

El rubro de excursionistas se nota disminuciones porcentuales, con respecto al año anterior. Las causas tales disminuciones se deben encontrar, entre las siguientes: la percepción de inseguridad que se tiene respecto del país en los principales mercados de origen de los turistas y la crisis económica mundial.

1.2 Definición del problema.

Hoy más que nunca el turismo en México pasa por un desafío, la demanda turística internacional ha seguido deteriorándose por el impacto de la recesión económica mundial, agravada por el grado creciente de confusión en cuanto al tema si es seguro viajar.

1.3 Objetivos Generales.

Propiciar la incorporación de buenas prácticas de higiene mediante herramientas de calidad, a fin de proteger la salud de sus clientes, de sus trabajadores y de las comunidades receptoras en los modelos de gestión de las MIPYMES turísticas.

1.3.1 Objetivos específicos.

- Facilitar a las MIPYMES la dirección de las áreas de riesgo y el establecimiento de mecanismo de control.
- Garantizar higiene en la prestación de servicios turísticos.
- Promover la cultura de la Calidad Higiénica en las MIPYMES turísticas.
- Reconocer la incorporación de buenas prácticas.
- Implementar la formación de gestores.

1.4 Justificación

Derivado de esta crisis, a los factores incidentes en la actividad del sector en el contexto de las expectativas del turismo se ha sumado la necesidad de servicios confiables e higiénicos como factores decisivos en la elección de un destino.

Ante tal situación, la micro, pequeñas y medianas empresas turísticas como el soporte estratégico de la actividad turística, se deben acoplar a lo siguiente:

- La gestión de empresas bajo la perspectiva de la calidad, pueden ser la alternativa para lograr mantenerse competitivos, permitiéndoles responder a las nuevas tendencias de la demanda, aceptarse a sus transformaciones y mayores exigencias.
- Su consolidación y seguimiento dependerán de su capacidad de innovación y mejora. Y que bajo este contexto, es necesaria la incorporación de acciones planificadas, demostrables y controladas en el marco de las buenas prácticas de higiene.

1.5 Delimitación

Los responsables de implementar este programa en las empresas, son los consultores H y M; selecto de profesionales capacitados y registrados por la Secretaria de Turismo.

El Programa de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica tiene como objetivo apoyar a los micho, pequeños y medianos empresarios turísticos para conducir sus negocios hacia la incorporación de buenas prácticas de higiene en los modelos de gestión de las MYPIMES turísticas, con la finalidad de proteger la salud de sus clientes, de sus trabajadores, de las comunidades receptoras, así como promover la cultura de la Calidad Higiénica en las MYPIMES turísticas.

1.6 Impacto ético

A diario, la industria turística se enfrenta a la vigilancia y control de las autoridades sanitarias, y a la creciente exigencia de calidad por parte de sus clientes. Por esta razón, la prevención de los problemas de calidad higiénica es una práctica fundamental orientada a la protección de los clientes y de la marca, inculcando a todo el personal valores como:

- La responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Humildad

Entre otros valores, con la finalidad de salvaguardar la integridad del turista nacional o extranjero y lograr una satisfacción personal del servicio otorgado.

1.7 Impacto Social.

El sistema del Programa Buenas Prácticas se enfoca a inculcar una cultura ambientalista y mejorar la atención del servicio en las empresas a los turistas con el objetivo, de incrementar el flujo de visitas a nuestro estado, con lo cual el personal se enfocara a adquirir valores que respalden la integridad de los clientes, así mismo, la sociedad se beneficiara al estar en contacto con personas con diferentes ideas y costumbres, de las que se pueden adquirir grandes experiencias y ayuden a superarse como persona.

1.7 Impacto tecnológico.

El programa de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica podrá integrarse a los procesos de gestión empresarial, mediante acciones de capacitación y asesoría, así mismo exigirá a los empresarios turísticos poseer la tecnología y equipos actualizados para proveer un servicio satisfactorio al cliente, con ello incrementando la probabilidad de que el turista vuelva a la propia empresa o divulgar el buen servicio con otras personas.

1.8 Impacto económico.

La mayoría de los pobladores del estado se encuentra desempleada y en crisis económica, buscando la manera de obtener dinero empleando mano de obra barata, sin embargo al impulsar al sector turismo para su desarrollo se obtendrán grandes beneficios económicos, se ampliara la gama de empleos del estado mediante aperturas de nuevas empresas enfocadas al servicio turístico, obteniendo ganancias mediante servicios de calidad. El salario diario de un empleado en las empresas del sector turística varía entre los 70 a 90 pesos diarios, al desarrollar las buenas

prácticas de calidad higiene se presupuesta que subirán un 40% en base a propinas otorgadas por los turistas, debido a su buen servicio y hospitalidad.

1.9 Impacto ambiental.

Mediante la implementación de las buenas prácticas de Calidad Higiénica en las empresas turísticas, desarrollarán políticas que aseguren el cuidado del medio ambiente, por parte del personal y el cliente, inculcando una cultura de protección y cuidado hacia la naturaleza y los seres vivos que nos rodea. Las políticas se establecerán mediante las normas turísticas, dependiendo del servicio que otorgue la empresa y las actividades que desarrolle en sus instalaciones.

Capítulo 2: Descripción de la empresa.

2.1 Nombre de la empresa.

La Fig. 2.1 muestra el área de trabajo de la oficina en la empresa Kapig Ingeniería SC.



Fig. 2.1 Área de trabajo de la empresa.

2.2 Ubicación geográfica.

La Fig. 2.2 Muestra la ubicación en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Col. Terán de la empresa Consultora Kapig Ingeniería SC.

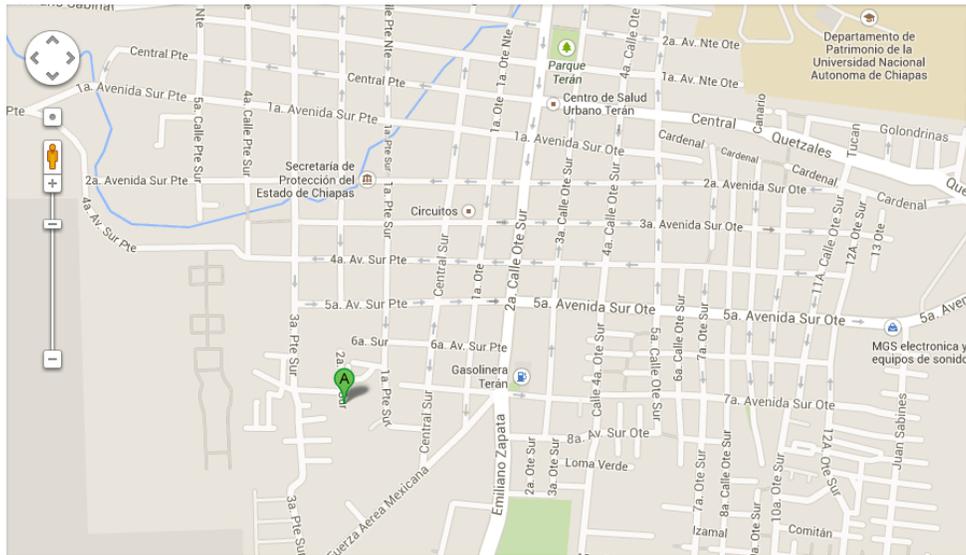


Fig. 2.2 Representación geográfica de la empresa.

2.3. Organigrama de la empresa.

En la figura 2.3 se representa la estructura organizacional de la empresa Kapig Ingeniería S.C.

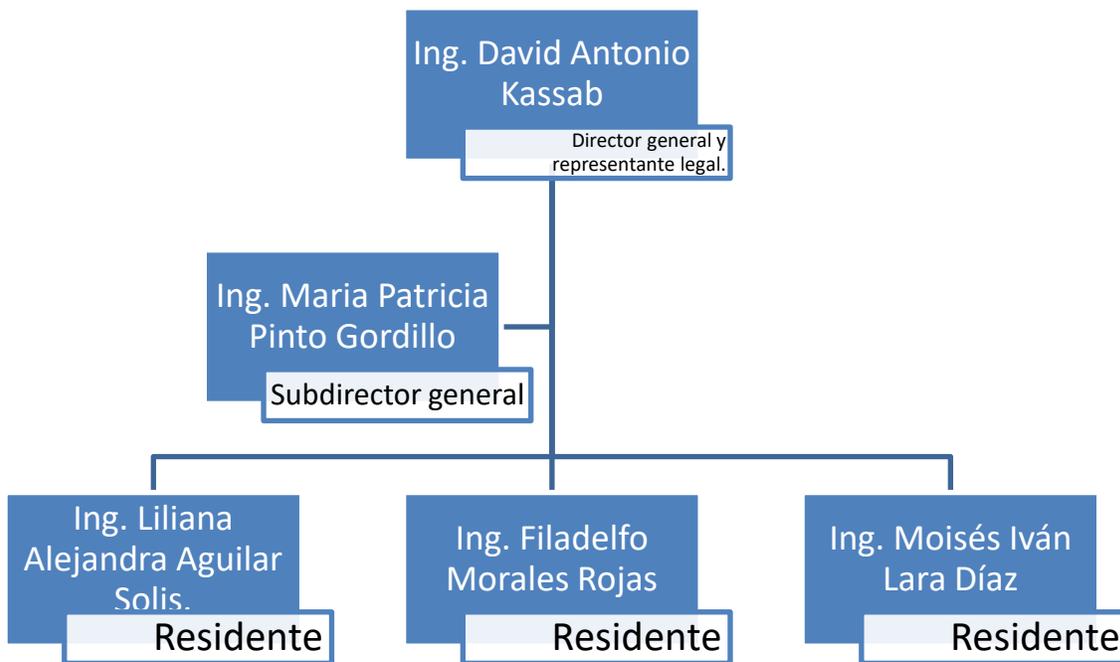


Figura 2.3 Organigrama de la empresa.

2.4. Giro de la empresa.

Servicios de consultoría y capacitación en calidad.

2.5 Contacto.

Correo del negocio.

kapigingenieria@yahoo.com.mx, kapigingenieriasc@gmail.com,
consultorapatriciapinto@gamil.com, davidakassabg@hotmail.com

Dirección.

Prolongación 2ª Poniente Sur 784 A, Col. Terán.

Teléfonos.

(961) 61-5-22-32 Cel. 9615938509

Facebook

<http://www.facebook.com/pages/Kapig-Ingenieriasc/117827908341564>

2.9 Twitter:

@MARIAPATRICIAPINTO

2.6 Horarios de servicio:

9:00 A 14:00 16:00 A 20:00 Horas.

2.7 Descripción de los productos y servicios que ofrecen:

- Capacitación y consultoría a unidades de salud (consultorios, hospitales, laboratorios, etc.).

- Capacitación y consultoría a empresas turísticas del Distintivo de calidad Moderniza y Punto Limpio de SECTUR.
- Capacitación y consultoría del distintivo SIRC PYME (Laja pyme) en centros México Emprende.
- Capacitación y consultoría a empresas privadas de acuerdo a sus necesidades.
- Capacitación y consultoría en proyectos con ensayos no destructivos a estructuras de edificios y puentes.
- Capacitación y consultoría en proyectos con ensayos no destructivos en tuberías y recipientes a presión.
- Pruebas mediante ensayos no destructivos en estructuras metálicas de edificios y puentes.
- Pruebas mediante ensayos no destructivos en tuberías y recipientes sujetos a presión.
- Pruebas mediante ensayos no destructivos en Auto tanques para las Gasolineras.
- Calificación y certificación de soldadores.
- Ensayos no destructivos en materiales metálicos mediante (inspección visual, líquidos penetrantes, ultrasonido, medición de espesores y partículas magnéticas) de acuerdo a normas internacionales.
- Aniversario del negocio.
- 14 de abril del año 2000

Capítulo 3: Marco teórico.

3.1.- Formación de gestores

El gestor de información se encarga del desarrollo de las actividades de gestión de la formación. En un contexto de progresividad organizativa la gestión y optimización de recursos constituyen funciones de clara necesidad. Se entienden las tareas de gestión en un sentido técnico, esto es, sin atribuciones de mando necesariamente asociadas a la actividad.

En muchas organizaciones existe una persona cuyo cometido es asumir las tareas formativas con distintos grados de responsabilidad. Esta persona por lo general, vela por la globalidad del proyecto formativo, organiza la formación y, asegura la vinculación de la formación con los proyectos de cambio y mejora de la organización. Estas personas reciben el nombre de gestores.

Los gestores:

- Organizan y coordinan el dispositivo de formación.
- Gestionen recursos humanos.
- Proponen la inversión de fondos económicos.
- Controlan los presupuestos de formación.
- Negocian con proveedores y usuarios de la información.
- Evalúan para optimizar la oferta formativa.

3.1.1.- Desarrollo humano

El desarrollo humano es el proceso por el que una sociedad mejora las condiciones de vida de sus ciudadanos a través de un incremento de los bienes con los que puede cubrir sus necesidades básicas y complementarias, y de la creación de un entorno en el que se respeten los derechos humanos de todos ellos. También se considera como la cantidad de opciones que tiene un ser humano en su propio

medio, para ser o hacer lo que él desea ser o hacer. El desarrollo humano podría definirse también como una forma de medir la calidad de vida del ser humano en el medio en el que se desenvuelve, y una variable fundamental para la calificación de un país o región.

En un sentido genérico el desarrollo humano es la adquisición de parte de los individuos, comunidades e instituciones, de la capacidad de participar efectivamente en la construcción de una civilización mundial que es prospera tanto en un sentido material como espiritualmente. Estrategias orientadoras para el desarrollo de las potencialidades humanas.

Autoconocimiento

El conocimiento acerca de nosotros mismos, es una actividad beneficiosa e interesante. El saber qué es lo que nos hace actuar de cierta manera. Si queremos eliminar la negatividad de nuestro interior, primero tenemos que ver exactamente qué es lo que queremos eliminar, este es el primer paso hacia el conocimiento de uno mismo.

Capacidades

La mayoría de los seres humanos contamos con un gran número de capacidades para enfrentar y poder solucionar los problemas que nos plantea la vida.

Algunas de las capacidades más comunes:

- Inteligencia racional: es la madurez del sentido común y del pensamiento.
- Inteligencia emocional: es la madurez para canalizar los sentimientos y las emociones.
- Sensibilidad: percepción y reacción creativa.
- Intuición: calculo y deducción lógica y espontánea.

- Templanza: fuerza y control sobre las emociones.
- Memoria: retención de información.
- Sentidos sensoriales: gusto, olfato, vista, tacto y oído.
- Efectividad: capacidad de amar.
- Creatividad: capacidad de abstraer e innovar ideas.

Cualidades y defectos

Es muy importante que asumas que eres una persona valiosa, capaz de resolver cualquiera de tus problemas y tener éxito, educando tus cualidades. Aceptarse es asumir el deber de trabajar contigo mismo/a, para desarrollar tus posibilidades.

Todos los defectos son relativos, según la cultura y el momento histórico que consideremos.

Motivaciones

Un individuo está motivado cuando siente deseo, anhelo, voluntad, ansia, carencia o necesidad. Por lo tanto, la motivación es subjetiva.

3.1.2.- Relaciones humanas

Las relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmosfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

Necesidades e importancia de las relaciones humanas

Las relaciones humanas tienen diversos puntos de vista y dimensiones por las cuales pueden ser abordadas. Se pueden analizar como un producto de los hábitos,

tradiciones y de la estructura económica de una sociedad. Es imprescindible examinarlas tomando a la administración como base o una visión que permite la identificación de grupos e individuos, o bien, a través de la estructura formal e informal de la organización.

Factores que intervienen en las relaciones humanas

Respeto: aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. Uno depende de los demás por lo que es importante respetar y hacerse respetar.

Comprensión: es aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.

Cooperación: es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen mejores resultados y beneficios.

Comunicación: es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

3.1.3.- Liderazgo

Liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objeto común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto a alcanzar una meta en común. Por esta razón, se dice

que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente.

La importancia del liderazgo

Los líderes siempre son necesarios para lograr objetivos, aunque no es la única forma en que una persona puede ejercer el mando sobre un grupo, ya que también existen gerentes, jefes y caudillos.

Los gerentes: toman determinaciones, dictan resoluciones, exigen resultados.

Los jefes: dan órdenes, requiere obediencia, vigilan el comportamiento.

Los caudillos: demandan sumisión, someten voluntades, dictan dogmas.

Los líderes: establecen un objetivo común, inspiran y retan para ir tras él, impulsan a sus seguidores a alcanzarlo.

3.1.4.- Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar. El trabajo en equipo implica una interdependencia activa entre los integrantes de un grupo que comparten y asumen una misión de trabajo.

El trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo “coordinado” en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta.

Bases del trabajo en equipo

- Compromiso
- Complementariedad

- Coordinación
- Comunicación
- Confianza

3.2.- Calidad higiénica

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Calidad higiénica es una exigencia de seguridad, en principio absoluto, no debe contener ningún elemento tóxico en dosis peligrosas para el consumidor, se debe tener en cuenta la importancia y la frecuencia de consumo de dicho producto. La calidad higiénica está normalizada; la reglamentación fija, en general, los límites que en ningún momento se debe sobrepasar.

3.2.1.- Conceptos de higiene

La higiene es una rama de las ciencias médicas cuyo objetivo es preservar la salud a través de la limpieza, tanto personal, como de la ropa, utensilios y vivienda, que debe permanecer no solo limpia y desinfectada, sino también aireada, ya que la falta de sol, son fuentes de enfermedades. Las malas condiciones de higiene son causa de propagación de epidemias.

3.2.2.- Prevención de riesgos

Prevención hace referencia a la acción y efecto de prevenir. El concepto, por lo tanto, permite nombrar a la preparación de algo con anticipación para un determinado fin, a prevenir un daño o a anticiparse a una dificultad.

Riesgo, por su parte, está vinculado a la proximidad de un posible daño y a la vulnerabilidad que el mismo producen quienes lo percibirán.

Estas definiciones nos permiten comprender que el concepto de prevención de riesgos puede asociarse a la preparación de alguna medida defensiva para anticiparse y minimizar un daño que es posible que ocurra.

La prevención de riesgos es muy importante en el trabajo, especialmente en aquellas actividades que implican una mayor posibilidad de perjuicio para el trabajador. El objetivo de este tipo de prevención es reducir los accidentes de trabajo y minimizar los daños en caso de que ocurran.

3.2.3.- Enfermedades infecciosas

Las enfermedades infecciosas podemos definirla como el conjunto de alteraciones morfo funcionales y productivas, causadas por la presencia y multiplicación de un agente microbiano patógeno (virus, bacterias y hongos, básicamente) en un organismo animal y por la reacción en contra de este, en unas condiciones ambientales determinadas.

Las enfermedades infecciosas están causadas por virus o por microbios, como bacterias, hongos microscópicos y protozoos.

Pueden clasificarse en: las infecciones bacterianas, las micosis, las parasitosis y las infecciones víricas.

3.2.4.- Contaminantes

Se define como todos los elementos, compuestos o sustancias, su asociación o composición, derivado químico o biológico, así como cualquier tipo de energía, radiación, vibración o que, incorporados en cierta cantidad al medio ambiente y por un periodo de tiempo tal, pueden afectar negativamente o ser daños a la vida humana, salud o bienestar del hombre, a la flora y fauna, o causen un deterioro en la calidad del aire, agua y suelos, paisajes o recursos naturales en general.

3.2.5.- Mantenimiento

Podemos definir el mantenimiento, como el mecanismo idóneo con que cuenta la administración de una empresa para:

- Mantener las instalaciones y el equipo a estándares aceptables de rendimiento operativo y confiabilidad haciendo un fuerte énfasis en los pm preventivo.
- Optimizar la efectividad de la inversión en mantenimiento, mediante análisis de costos y planificación de vida útil.
- Maximizar la vida útil de los bienes de la empresa, productividad y eficiencia mediante planes pro-activos de planificación de mantenimiento y programación de recursos y control.

Para lograr estos objetivos desde un punto de vista técnico, se deberán establecer guías de inspección de mantenimiento preventivo, norma llevada a cabo por la industria moderna de no interrumpir los trabajos, hacer que los edificios, instalaciones y equipos duren mucho más.

3.3.- Buenas prácticas por unidad de negocio

Determinaran el nivel de riesgo en cada unidad de negocio, para diseñar e implementar programas de limpieza y desinfección de acuerdo a sus necesidades.

3.3.1.- Higiene personal

Higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas que deben aplicar los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud.

La higiene personal es el concepto básico del aseo, limpieza y cuidado de nuestro cuerpo. La higiene ostenta tres concretos objetivos en su razón de ser: mejorar, prevenir y conservar la salud.

3.3.2.- Instalaciones

La palabra instalación hace referencia a una estructura que puede variar en tamaño y que es dispuesta de manera particular para cumplir un objetivo específico. Siempre que se hable de instalación se está haciendo referencia a elementos artificiales y no naturales, creados y dispuestos de tal manera por el hombre.

Normalmente, la palabra instalación nos recuerda a elementos que son instalados para funcionar posteriormente de una manera particular

3.3.3.- Técnicas de higienización

Técnica que reduce el número de patógenos hasta niveles aceptables para la salud pública. El proceso puede realizarse sobre sustratos diversos y mediante distintos procedimientos.

3.3.4.- Identificación de riesgos

La identificación de riesgos es un proceso iterativo, y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso es conveniente “partir de cero”, esto es, no basarse en el esquema de riesgos identificados.

El primer trabajo de la administración de riesgos es la identificación de la presencia y naturaleza de riesgos puros o exposiciones a posibles efectos adversos.

Fuentes para identificar riesgos

Fuentes de riesgos son todos aquellos ámbitos de la empresa, internos o externos, que pueden generar amenazas de pérdidas o impedimentos para alcanzar los objetivos.

Un procedimiento que facilita la identificación de los riesgos es el preguntarse, para cada una de las fuentes, si existen debilidades o amenazas en cada una de las fuentes.

La identificación de riesgo debe ser sistemática y debe comenzar por definir los objetivos del emprendedor, analizar los factores que son clave en su negocio

para alcanzar el éxito y revisar cuales son las debilidades del proyecto y las amenazas a las que se enfrenta.

Otros procedimientos para identificar riesgos:

- Análisis de procesos: facilitaran la identificación de riesgo operativo.
- Entrevistas: un especialista en riesgo empresarial prepara entrevistas con diferentes responsables de la empresa para extraer sus preocupaciones.
- Talleres de trabajo: reunión de grupo de empleados para identificar los riesgos y evaluar su posible impacto en la empresa, dentro de un clima confortable.
- Otras organizaciones: el benchmarking, es la técnica empleada para compararse con los competidores.

Capítulo 4: Diagnóstico.

4.1 Cuestionario de clima laboral.

En la tabla 4.1 Cuestionario de clima laboral se recomienda que no se aplique cuando detectamos tensión, rotación alta, o cuando hay muchos colaboradores nuevos. En situaciones normales aplicar cada seis meses o cada año. Se puede entrevistar directamente al colaborador en privado o bien darle la hoja para que la llene. El cuestionario se realizó en la empresa Carnes Asadas Rocky, una cenaduría ubicada en la colonia Terán con la finalidad de obtener diferentes datos basados en la realidad.

Tabla 4.1 Cuestionario de clima laboral.

Cuestionario de clima laboral					
Nombre :			Puesto:		
Empresa:			Fecha:		
Preguntas		Excelente	Bien	Regular	Mal
1	¿Cómo te sientes en la empresa?				
2	¿Qué tan satisfecho estás con el trabajo que realizas?				
3	¿Cómo te llevas con tus compañeros?				
4	¿Cómo te llevas con tu jefe directo y demás superiores?				
5	¿Cómo te llevas con tus sub-ordinados? (si los tuviese)				
6	¿Cómo te sientes con tu horario y tu sueldo?				

7	¿Qué debilidades percibes en tu área? ¿Y en la empresa?
8	¿Qué es lo que más te gusta de la empresa?
9	¿Qué sugieres para mejorar?
10	Comentarios adicionales

En la tabla 4.2 se muestran los resultados recabados en el cuestionario de las preguntas de opción múltiple.

Tabla 4.2 Resultados de la encuesta laboral.

N°	PREGUNTA	Columna				TOTAL DE ENTREVISTADOS
		Columna1	Columna2	Columna3	4	
		EXCELENTE	BIEN	REGULAR	MAL	
1	¿Cómo te sientes en la empresa?	5	5			10
2	¿Qué tan satisfecho estas con el trabajo que realizas?	5	5			10
3	¿Cómo te llevas con tus compañeros?	7	3			10
4	¿Cómo te llevas con tu jefe directo y demás superiores?	4	4	2		10
5	¿Cómo te llevas con tus sub-ordinados? (si los tuviese)	2	8			10
6	¿Cómo te sientes con tu horario y tu sueldo?	2	3	4	1	10

En la Fig. 4.1 Muestra una gráfica de respuestas de las preguntas de opción múltiple del personal laboral de la empresa.

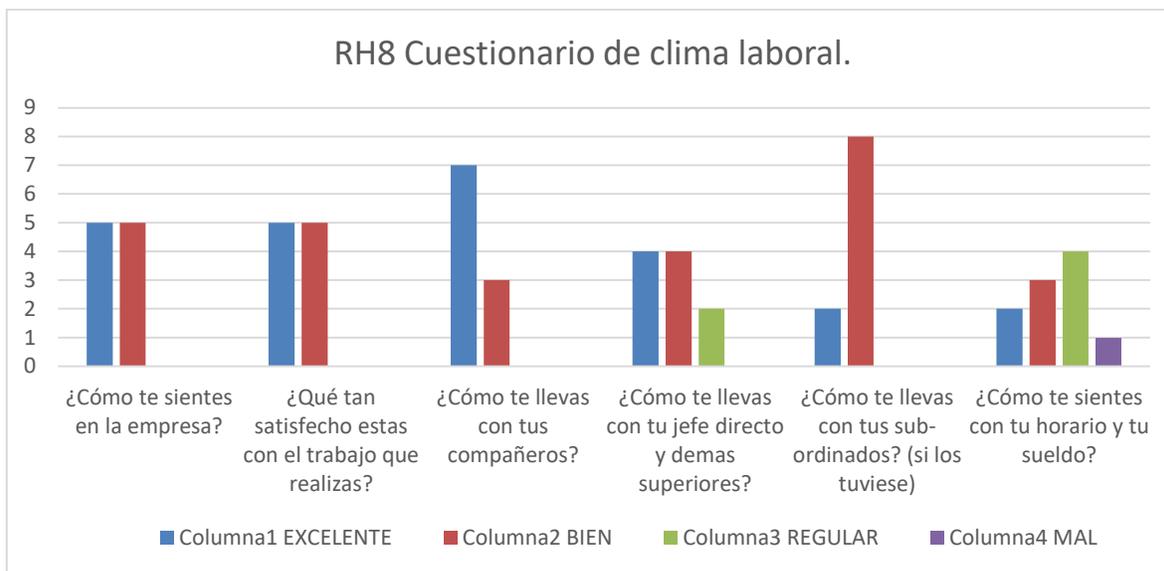


Figura 4.1 Grafica de resultados de las preguntas de opción múltiple.

En la tabla 4.3 se da a conocer las respuestas del cuestionario de clima laboral de la empresa de las preguntas abiertas.

Tabla 4.3 Respuestas de las preguntas abiertas del cuestionario de clima laboral.

Núm.	Pregunta.
7	¿Qué debilidades percibes en tu área? ¿Y en la empresa?
	Organización del almacén.
	Mesas y sillas en mal estado.
	Instalaciones eléctricas deficientes.
	Área de juegos descuidados.
	Inexistencia de insumos para realizar el proceso de elaboración
	Mal funcionamiento del enfriador.
	Descomposición de materia prima.
	Mal olor en el área de cocina debido a la tubería de drenaje.
	Piso resbaloso en el área de cocina
	Trastes quebrados y sucios.
8	¿Qué es lo que más te gusta de la empresa?
	Ser mesero por el reconocimiento del trabajo por los clientes.
	Atención satisfactoria a los clientes
	Área laboral limpia y presentable.

	Empaquetar pedidos.
9	¿Qué sugieres para mejorar?
	Realizar actividades de forma correcta.
	Trabajar en equipo.
	Evitar relacionar problemas familiares con los de la empresa.
	Estandarización de actividades.
	Mejorar comunicación entre empleados y jefe.
	Renovar equipo de trabajo y trastes.
	Mejorar el servicio al cliente.
	Organizar las actividades.

4.2 Análisis FODA.

El análisis FODA evalúa la situación de la empresa con respecto a su micro-entorno (factores internos) y su macro-entorno (factores externos). En la Figura 4.2 se muestra el análisis FODA efectuado en el Restaurante Carnes Asadas Rocky.

Empresa: Carnes Asadas Rocky		
Situaciones Internas	Fortalezas Lo que la empresa hace bien	Debilidades Aquello en lo que tenemos desempeño deficiente o carencias.
	1 El ambiente laboral entre los empleados es favorable.	1 No existe una organización en el almacén.
	2. Existe satisfacción por la atención adecuada y hospitalidad al cliente.	2 Se relacionan los problemas personales con los laborales.
	3. Se enfoca a mantener el área laboral limpia.	3 No tienen estandarizados sus operaciones y establecidos la descripción de puestos.
	4. El personal tiene habilidad en área de empaquetado.	4. No existe un control de inventarios.
	5. Su producto se distingue por su sabor y precio.	5. Equipo de cocina y utensilios en mal estado.

Situaciones Externas	Oportunidades Factores externos que podrían ser aprovechados en nuestro favor.	Amenazas Factores externos que pueden ser un peligro o un inconveniente, que nos afectan.
	1 Implementar un control de inventarios.	1 Existe zona de riesgo para el personal, lo que puede ocasionar accidentes.
	2. Realizar una descripción de puestos y estandarización de operaciones.	2. El manejo de alimentos es antihigiénico y puede transmitir enfermedades al cliente.
	3. Mejorar las instalaciones físicas	3. El personal se muestra insatisfecho por las exigencias del patrón genera un bajo desempeño.
	4. Reemplazar equipo y utensilios de cocina y limpieza.	4.
	5.	5.

Figura 4.2 Análisis FODA.

Capítulo 5. Metodología.

5.1 Diagrama de flujo.

A continuación en la figura 5.1 se muestra la secuencia empleada para lograr la mejora en el Programa Buenas Practicas de Calidad Higiénica, basándose en 4 fases para su implementación.

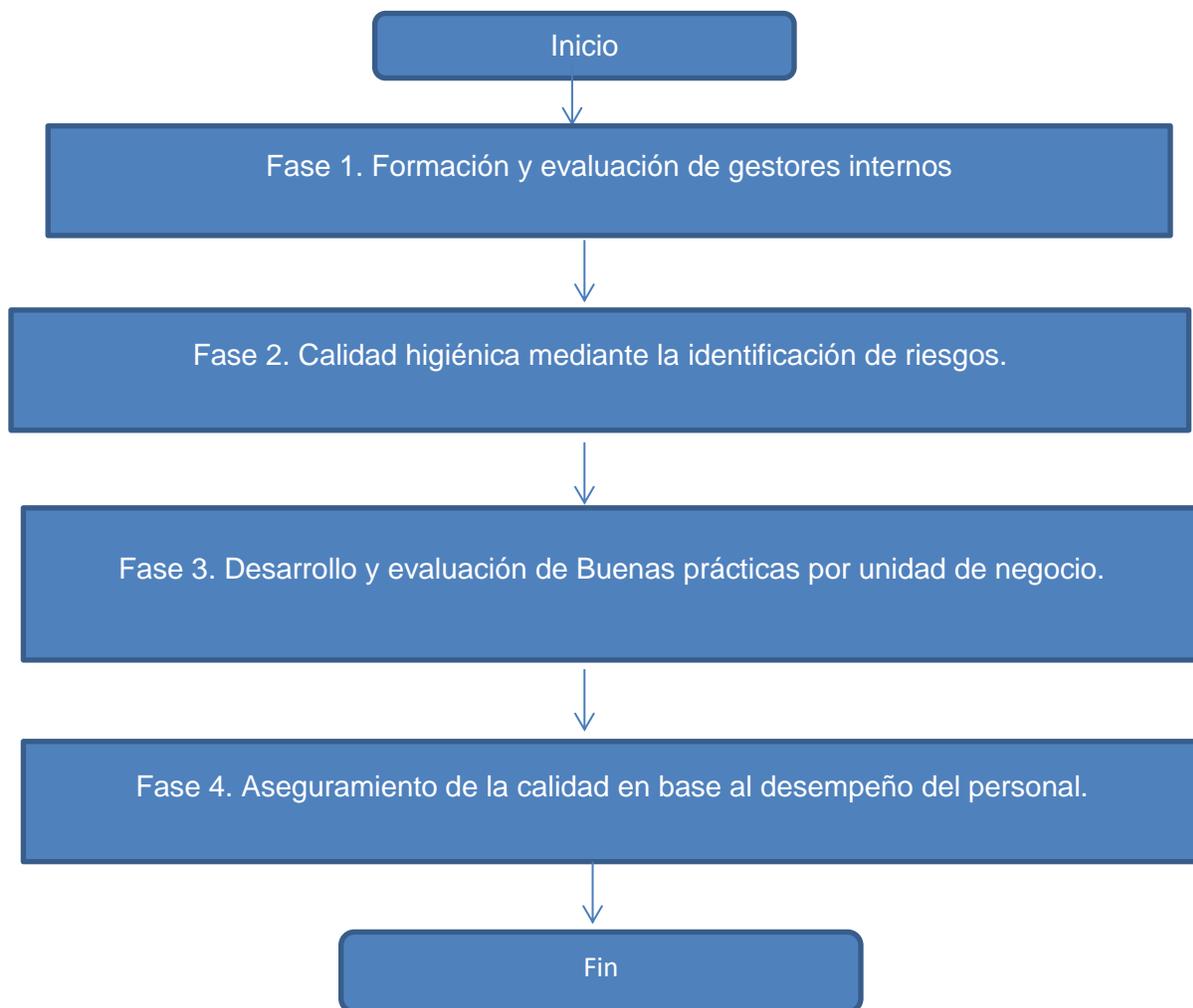


Figura 5.1 Diagrama de flujo de la metodología.

5.1.1 Fase 1. Formación y evaluación de gestores.

El participante reafirmara y desarrollara sus habilidades para integrar y conducir a su equipo de trabajo, hacia una nueva metodología de trabajo en su unidad de negocio.

Se desarrollara la orientación técnica para instrumentar prácticas de higiene y sanidad en el sector turismo, donde la actitud de la persona determina las condiciones sanitarias del negocio. Para lograrlo, deberá revisar cada uno de estos aspectos técnicos y discutirlos con el instructor(a) a fin de que entre ambos diseñen las estrategias de trabajo.

En la Tabla 5.1 muestra las destrezas que el gestor deberá de poseer con las relaciones humanas:

Tabla 5.1 Destrezas del gestor.

Destrezas sociales	Destrezas autoconocimiento
Autoimagen positiva y confianza	Autenticidad
Iniciación al contacto	Asertividad
Comienzo de comunicación	Comunicación e integridad
Límites saludables.	Límites emocionales
Reconocimiento y evasión al peligro.	Base en la realiza
Destrezas de comunicación	Destreza de límites.
Expresión	Respeto y aceptación
Claridad y honestidad	Escuchar
Negociación	Afecto físico y emocional
Resolución de conflictos	Sentido de identidad
Entendimiento del lenguaje corporal	Perdón
Empatía, apertura y conciencia	Encarar los propios miedos

5.1.2 Fase 2. Calidad higiénica mediante la identificación de riesgos.

Proporcionar a los prestadores de servicios turísticos, los conocimientos y herramientas teóricas en los procesos de calidad higiénica, mediante la identificación de riesgos en la empresa.

Las reglas sanitarias evolucionan día a día y no solo se limitan a una actuación sobre higiene alimentaria. Actualmente se establece la necesidad inmediata que las empresas de servicio dispongan de sistemas propios de autocontrol sobre los procesos dispuestos en un sistema de aseguramiento de la calidad con una eficacia higiénica sostenible.

Esto lo podemos interpretar prácticamente en la necesidad de las empresas a disponer de protocolos de calidad higiénica con procesos muy precisos que describan con claridad los procedimientos empleados para controlar los riesgos a la salud humana y los métodos de comprobación y verificación. En la figura 5.2 se observa las causas de los riesgos en el área de servicio o laboral.



Figura 5.2 Detección de riesgos en el servicio o área laboral.

5.1.3 Fase 3. Desarrollo y evaluación de Buenas Practicas por unidad de negocio.

El participante identificara los elementos necesarios en las buenas prácticas de higiene y será capaz de determinar los riesgos y limitantes, a fin de contar con conocimientos correctos para recomendar a los usuarios operativos en una área de negocios el uso adecuado dentro de la misma.

Las buenas Prácticas de Calidad Higiénica se aplicarán a todos los procesos de gestión de calidad, presentación personal, postura de atención, vestimenta de trabajo entre otros; son una herramienta fundamental para la obtención de un proceso inocuo, saludable y sano.

Esta metodología está diseñada para implantar un sistema que cumpla con los estándares de calidad de los centros de negocios, dedicados a la postura de atención y servicios del sector turismo, comprometidos con la seguridad de sus clientes.

El sistema se basa en procesos orientados al cliente lo que permitirá a las empresas optimizar sus procesos de gestión para obtener resultados constantes y confiables completamente medibles, lo que propicia una mejora continua en la cultura turística.

5.1.4 Fase 4. Aseguramiento de la calidad en base al desempeño personal.

Propiciara la incorporación de acciones planificadas, demostrables y controladas que permitan el aseguramiento de la calidad de las rutinas y procesos, en el marco de las buenas prácticas de higiene en las unidades de negocio turísticas, facilitando el establecimiento de acciones enfocadas al mejoramiento continuo.

Se efectuaran registros y el control documental como un elemento clave de la estandarización. Es decir, establecer aquellos datos o información crítica que debe ser asentada en documentos y resguardada permitiendo asegurar que un proceso se está cumpliendo.

Activar un sistema de auditoria-verificación interna que le permita la empresa llevar a cabo revisiones periódicas enfocadas a verificar el cumplimiento de estándares.

Capítulo 6. Resultados o propuesta de mejora.

Las Buenas Prácticas de Calidad Higiénica se aplican a todos los procesos de gestión de calidad, presentación personal, postura de atención, vestimenta de trabajo entre otros; son una herramienta fundamental para la obtención de un proceso inocuo, saludable y sano.

Esta metodología está diseñada para implantar un sistema que cumpla con los estándares de calidad de los centros de negocios, dedicados a la postura de atención y servicios del sector turismo, comprometidos con la seguridad de sus clientes.

El sistema se basa en procesos orientados al cliente lo que permitirá a las empresas optimizar sus procesos de gestión para obtener resultados constantes y confiables completamente medibles, esto propicia una mejora continua en la cultura turística.

6.1 Evaluación de cumplimiento de gestores internos.

A través de la formación de gestores internos se pretende implementar un proceso de seguimiento y mejora continua.

En la Tabla 6.1 se muestra una tabla con lo que deben cumplir los gestores.

Tabla 6.1 Evaluación de cumplimiento de gestores.

Nombre de la empresa:			
Nombre del encargado:			
Fecha de inspección:			
Núm.	Función o responsabilidad	Cumplimiento	
		Si	No
1	Desarrolla, integra, capacita, da seguimiento y vigila que se mantengan las Buenas Prácticas		

	de Calidad Higiénica por unidad de negocio.		
2	Planea conjuntamente con los integrados, la ejecución de cargas de trabajo, su programación, fechas límite, retrasos, etc.		
3	Estructura equipos de trabajo, acordes a las circunstancias y contingencias.		
4	Coordina las actividades de su área, a fin de lograr la conjunción de metas en forma efectiva.		
5	Soluciona con su equipo de trabajo, problemas y ofrece nuevas alternativas.		
6	Diseña, modifica o simplifica los sistemas y procedimientos de trabajo, con objeto de adaptarlos y actualizarlos.		
7	Mantiene una fluida y constante comunicación con su personal, para recibir informes, reportes quejas y sugerencias.		
8	Interpreta, explica y aplica las políticas y reglamentos de la empresa, mediante aspectos de calidad, productividad y seguridad.		
9	Propicia un clima adecuado en la convivencia y en las interacciones del personal, dentro y fuera del área.		
10	Capacita y promueve el desarrollo de habilidades, tanto a personal de nuevo ingreso, como a quienes tengan que adoptar nuevos sistemas, procedimientos.		

6.2 Identificación de riesgos.

Para fines de este programa se desarrolló la siguiente tabla para la identificación de riesgos, en base a la cual el personal deberá desarrollar el programa de limpieza y desinfección específico para cada unidad de negocio. A continuación se muestra la tabla: A continuación la **tabla 6.2** muestra cómo se identifican los riesgos.

Tabla 6.2 Identificación de riesgos.

Tabla de identificación de riesgos.						
Área	Temperatura	Humedad	Contacto equipo	Contacto directo	Sistema de aire	Cal.

							zona de riesgo.		con el personal		acondicionado		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	si	no	si	no	si	no	
	3	2	1	3	2	1	3	1	3	1	3	1	
Oficina													
Taxi													
Renta de equipo													
Cocina													
Comensal													
Almacén													
Recepción													
Bar													
Recamara													

Para identificar el nivel de riesgo, al evaluar los parámetros mencionados en la tabla, se considera la siguiente información:

Temperatura:

Para determinar riesgos en este parámetro, se establece:

- Alta: Temperatura superior a 25° C
- Media: Temperatura entre 16 y 24 °C
- Baja: Temperatura baja a 15° C o inferior

Debido a que cada microorganismo tiene una temperatura de crecimiento adecuada. Si se considera la variación de velocidad de crecimiento de la función de la temperatura de cultivo, se puede observar una temperatura mínima por debajo de la cual no hay crecimiento; a temperaturas mayores se produce un crecimiento lineal de la velocidad de crecimiento con la temperatura de cultivo hasta que se alcanza la temperatura optima donde la velocidad es la máxima.

Humedad:

Para evaluar el nivel de riesgo que se deriva de este parámetro, se considera lo siguiente:

- Alta: Humedad relativa superior a 60%
- Media: Humedad relativa entre 40 y 60%
- Baja: Humedad relativa inferior a 40%

El exceso de humedad ambiental aumenta la posibilidad de contraer enfermedades respiratorias como el asma, sinusitis, e infecciones pulmonares como la bronquitis. Debido a la humedad contenida en el aire puede tener sensación de malestar, escalofríos, cansancio, dificultad al respirar, pies fríos, dolor de cabeza, malos olores, etc.

El moho es un organismo microscópico que se produce por la difusión de esporas en el aire las cuales pueden originar asma.

Contacto con equipo.

Hace referencia cuando el equipo que utiliza el turista tiene contacto directo con boca, nariz, ojos, o cualquier otra alternativa semejante; siendo el riesgo (3) el más alto, por ejemplo, equipo para bucear y Snorkel.

Contacto directo con el personal.

El riesgo en este parámetro se evalúa de acuerdo a la proximidad y contacto se en cierta actividad de una unidad de negocio, entre persona y persona, un ejemplo del grado de riesgo (3) equivaldría a deportes recreativos como el paracaidismo.

Aire acondicionado.

Es importante establecer que el aire acondicionado es el medio ideal y más común para la contaminación y transmisión de enfermedades respiratorias. Por lo tanto los deben existir procedimientos para disponer de aire limpio, tales como limpieza y cambio de filtros y análisis microbiológicos del ambiente.

Lo cual, el sistema de aire acondicionado, debe:

- Ayudar al control de la contaminación por microorganismos
- Proporcionar confort para los trabajadores

El criterio para evaluar el nivel de riesgo en este parámetro es el siguiente:

- Si: 23 a 25°C teniendo una humedad del 50%
- No: de 29 a 32°C teniendo una humedad del 20%

Interpretación de resultados de cada unidad de negocio en la evaluación de riesgos:

- 1-5: El riesgo para el cliente es mínimo, se efectúan acciones para mantener el mismo margen o disminuirlo.
- 6-10: El cliente o personal está expuesto a contraer una enfermedad o sufrir un accidente, se deben de tomar medidas para disminuir el riesgo.
- 11-15: El área es insegura y se deben de tomar medidas drásticas para proporcionar un servicio de calidad y que asegure la integridad del cliente y el personal.

6.3 Buenas practicas por unidad de negocio.

6.3.1 Higiene personal.

Básicamente se dividen en dos:

- Hábitos personales
- Salud de los trabajadores

Con el propósito de evitar riesgos sanitarios en los productos/servicios y prevenir accidentes, todo el personal deberá cumplir con las siguientes reglas establecidas basándose en las NOM, y ser inspeccionadas por el encargado o responsable del área a certificar.

En la **Tabla 6.3** Se muestran los criterios de evaluación para la higiene personal en las empresas turísticas.

Tabla 6.3 Lista de verificación de higiene personal.

Lista de verificación Evaluación Documental										
Nombre del Establecimiento										
Nombre del propietario o representante										
Dirección										
Teléfono		Celular								
Email		No. de empleados								
SALUD E HIGIENE										
Higiene Personal										
No.	Criterio	Apreciación Consultor			Oportunidad de mejora			Ponderación	Cumplimiento	
		3	2	1	3	2	1	AxO	SI	NO
1	El personal tiene una apariencia pulcra									
2	Usa el uniforme limpio y completo o en dado caso su ropa se encuentra limpia									
3	El cabello está completamente cubierto con cofia, red o turbante									
4	Tiene las manos limpias, uñas recortadas y sin esmalte									
5	El personal no utiliza joyas (reloj, pulseras, anillos, aretes, etc.)									
6	El personal afectado con infecciones respiratorias, gastrointestinales o cutáneas, no labora en el área de preparación y servicio de alimentos.									

Preparación de alimentos										
No.	Criterio	Apreciación Consultor			Oportunidad de mejora			Ponderación	Cumplimiento	
		3	2	1	3	2	1	AxO	SI	NO
7	Utiliza agua limpia y hervida para la preparación de los alimentos									
8	Elige alimentos tratados higiénicamente									
9	El lugar que se utiliza para la preparación de alimentos ya sea cocina, puesto o local, se mantiene limpio y en buenas condiciones									
10	Talla frutas y verduras con agua, zacate y jabón. Las que no se pueden tallar, se sumergen por 30 min en agua con cloro (2 gotas de blanqueador por litro)									
11	Coloca los platillos en recipientes con tapa, y nunca los deja expuestos al aire libre									
12	Los platillos o antojitos se presentan nutritivos, saludables y limpios, sin perder sabor									
13	Se planea de antemano la descongelación de alimento, por medio de: a) refrigeración b) horno de microondas, siguiendo de inmediato a la cocción del alimento c) como parte del proceso de cocción. En casos excepcionales se descongela a chorro de agua potable, a una temperatura máxima de 20°C evitando estancamientos.									
14	No se sirven pescados, mariscos ni carnes crudas									
15	Utiliza una cuchara diferente para servir cada uno de los alimentos									
16	Los alimentos son recalentados rápidamente a una temperatura interna de 74°C por 15 segundos mínimo									
17	Los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato se someten a un proceso de enfriamiento rápido									
18	Se usan utensilios que minimizan el contacto directo con el alimento, tales como cucharones, pinzas, tenedores, etc.									
19	El personal se lava las manos después de cada interrupción de actividad									
20	No utiliza trapos para limpiar los trastes									
21	No se tocan los alimentos crudos como carne, pollo o pescado y al mismo tiempo que están preparando o sirviendo alimentos cocidos, para evitar la contaminación cruzada									

Limpieza del área

No.	Criterio	Apreciación Consultor			Oportunidad de mejora			Ponderación	Cumplimiento	
		3	2	1	3	2	1	AxO	SI	NO
22	Mantiene limpio el puesto, lavándolo con escobeta, jabón y agua; o bien, barre y trapea el piso, limpia las paredes y el techo de su local periódicamente									
23	Evita la acumulación de cochambre en las hornillas donde se cocina									
24	Coloca ordenadamente y bien protegidos los alimentos preparados que vende y procura que no se junten con botellas, latas y otros objetos									
25	Se lavan y desinfectan después de cada uso, los equipos para evitar que contaminen los alimentos que se vayan a preparar en las licuadoras y batidoras									
26	Las tablas que se utilizan para picar no son de madera sino de acrílico, polietileno, para que no se les haga hendiduras por los utensilios									
27	Todos los trapos se lavan, enjuagan, y desinfectan después de su uso									
28	Los botes de basura cuentan con tapa, están identificados por colores o bien con letras, los orgánicos de los inorgánicos.									

Control de plagas y manejo de basura

No.	Criterio	Apreciación Consultor			Oportunidad de mejora			Ponderación	Cumplimiento	
		3	2	1	3	2	1	AxO	SI	NO
29	Evitar que los botes del área de preparación se sobre llenen y rebasen su capacidad al 80%									
30	Usar bolsas de plástico dentro del bote para facilitar el manejo de la basura. Antes de que se llene, amarrar bien la bolsa para que no se abran									
31	Mantener los botes siempre tapados									
32	Vaciar constantemente los botes en los contenedores externos para evitar que se acumule la basura en la cocina									
33	Los depósitos de basura deberán estar alejados de las áreas de paso y procesamiento de alimentos									
34	Mantener limpia el área donde se ubican los contenedores externos, para evitar los olores, contaminación y atraer plagas									
35	Proteger los alimentos de moscas, cucarachas, ratones, y otros animales									

Protocolo de aceptación y rechazo de los alimentos

No.	Criterio	Apreciación Consultor			Oportunidad de mejora			Ponderación	Cumplimiento	
		3	2	1	3	2	1	AxO	SI	NO
36	El lugar donde se almacena está libre para que no se queden a la intemperie y se guarden inmediatamente los demás productos									
37	Se realiza una inspección breve pero completa, de acuerdo a las características organolépticas de los alimentos (olor, color y texturas) de cada producto									
38	Envases de alimentos limpios e íntegros: libres de rupturas, abolladuras, sin señales de insectos o materia extraña con fecha de caducidad o consumo preferente									
39	Verifican las temperaturas recomendadas para cada producto en caso de carnes, aves, pescados, embutidos, huevo y lácteos.									
40	Seleccionan expendios o puestos limpios que garanticen la calidad de los productos y cuenten con equipo funcionando de refrigerador o congelador para alimentos que se descomponen fácilmente									
41	Escoge siempre alimentos tratados higiénicamente como: carne y vísceras con sello de control sanitario, pescados y mariscos frescos, bien refrigerados, frutas y verduras frescas, leche pasteurizada o ultra pasteurizada									
42	Productos envasados o empacados y con fecha de caducidad vigente									

Programa de desinfección de mobiliario sanitario

No.	Criterio	Apreciación Consultor			Oportunidad de mejora			Ponderación	Cumplimiento	
		3	2	1	3	2	1	AxO	SI	NO
43	Los sanitarios para empleados cuenta con: agua corriente, jabón líquido antibacteriano, papel desechable o secadora de aire, papel sanitario, bolsa de basura provista de bolsa de plástico y tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo que evite el contacto directo y vaciados frecuentemente									
44	Se utilizan productos biodegradables para el lavado y desinfección de los sanitarios									
45	Los sanitarios se encuentran alejados del área de preparación de los alimentos									

Nota:

1=Alta

2=Baja

3=Nula

A= Calificación obtenida por la apreciación del consultor.

O= Calificación obtenida por la oportunidad de mejora.

Si se obtiene una ponderación:

1 a 4: Se registra en el cuadro SI cumple con las reglas establecidas.

6 a 9: Se registra en el cuadro de NO cumple con las reglas establecidas.

6.3.2 Instalaciones Físicas.

Los establecimientos deben contar con instalaciones físicas que permitan la fácil limpieza, el buen mantenimiento y evitar la entrada de plagas. Mediante el apoyo de algunos requisitos establecidos en la NOM se muestra el siguiente cuadro para realizar una evaluación de la situación en que se encuentran las instalaciones de la empresa.

En la **Tabla 6.4** Se muestran los criterios de evaluación para las instalaciones que deben contar las empresas del ramo turístico.

Tabla 6.4 lista de verificación de las instalaciones.

Lista de verificación Evaluación Documental			
Nombre del Establecimiento			
Nombre del propietario o representante			
Dirección			
Teléfono		Celular	
Email		No. de empleados	

INSTALACIONES					
Cocina					
No	Criterio	Apreciación Consultor	Oportunidad de mejora	Ponderación	Cumplimiento

.		3	2	1	3	2	1		SI	NO
1	Están limpios.									
2	Las paredes, techo, piso y puerta son de fácil limpieza, no acumulan agua y suciedad.									
3	Las grietas, hendiduras u orificios existentes en las paredes, techo, piso o puerta están sellados.									
4	Cuenta con ventilación que evita el calor excesivo y la condensación del vapor. En caso de ser natural, cuenta con mallas de protección.									
5	Las coladeras, canales y trampas de grasa están limpias, sin estancamiento y tienen rejillas y tapas. No hay malos olores.									
6	Se cuenta con campana de extracción o filtros extractores, limpios y en buen funcionamiento.									
7	Existen instalaciones exclusivas para el lavado de artículos de limpieza.									
8	Los focos o fuentes de luz cuentan con protección.									
9	Las instalaciones de plomería presentan reflujos o fugas.									
Baños										
No.	Criterio	Apreciación Consultor			Oportunidad de mejora			Ponderación	Cumplimiento	
		3	2	1	3	2	1		SI	NO
12	Cuentan con casilleros o un área específica para colocar los objetos personales.									
13	Tienen botes de basura provista de una bolsa de plástico y tapadera.									
14	Cuentan con toallas desechables o secadora de aire, en cuyo caso de estar sujeta a un programa de mantenimiento.									
15	Cuenta con espejos en la parte de los lavabos.									
16	Existe alguna fuga de agua de las llaves del inodoro, mingitorio o lavabo.									

17	El piso, techo, paredes y puertas tienen orificios punzocortantes, ralladuras, despintados o hendiduras.									
18	Tiene focos con protección.									
19	Funcionan adecuadamente todas las cerraduras de las puertas.									
Almacén										
No.	Criterio	Apreciación Consultor			Oportunidad de mejora			Ponderación	Cumplimiento	
		3	2	1	3	2	1		SI	NO
23	Fácil de limpiar y en buen estado									
24	Cuenta con ventilación.									
25	Cuenta con iluminación que permite ver el estado de la materia prima.									
26	Los anaqueles mantienen una distancia suficiente con respecto al piso, pared y techo que permita la limpieza. Recomendación mínima de 15 cm.									
27	Los estantes deben especificar cada área de almacenamiento mediante letreros visuales.									
28	Se encuentran en un lugar delimitado y separado de cualquier área de manejo de alimentos.									
29	Cuentan con ficha técnica, hoja de seguridad y se tiene un control para su uso.									
30	Están etiquetados.									

Nota:

1=Alta

2=Baja

3=Nula

A= Calificación obtenida por la apreciación del consultor.

O= Calificación obtenida por la oportunidad de mejora.

Si se obtiene una ponderación:

1 a 4: Se registra en el cuadro SI cumple con las reglas establecidas.

6 a 9: Se registra en el cuadro de NO cumple con las reglas establecidas.

6.3.3 Seguridad.

En la **Tabla 6.5** Se muestran los criterios de seguridad que deben contar las empresas turísticas.

Tabla 6.5 lista de verificación de seguridad

Lista de verificación Evaluación Documental			
Nombre del Establecimiento			
Nombre del propietario o representante			
Dirección			
Teléfono		Celular	
Email		No. de empleados	

SEGURIDAD										
Seguridad										
No.	Criterio	Apreciación Consultor			Oportunidad de mejora			Ponderación	Cumplimiento	
		3	2	1	3	2	1		SI	NO
1	Los Senderos se encuentran transitables y en buenas condiciones.									
2	El establecimiento cuenta con un mapa referenciado o en su defecto croquis.									
3	Para la realización de toda actividad turística, prestada por la empresa, se cuenta con un reglamento que se entrega a los turistas o se ubica en lugares visibles para el personal y el turista, y debe aplicarse en el área total del establecimiento.									
4	Para la realización de toda actividad turística de aventura o que pongan en riesgo la condición física del visitante, el personal encargado de cada área, entrega a los turistas una carta responsabilidad que debe ser firmada por el mismo.									

5	Dentro de las instalaciones de la empresa se cuentan con accesos y facilidades para personas con discapacidad. RAMPAS								
6	Las caminatas guiadas se llevan a cabo en un sendero o sistemas de senderos, previamente establecidos.								
7	En los senderos se cuenta con un sistema de marcaje y señalización informativa, restrictiva y preventiva para transmitir la información relevante y las medidas de comportamiento para los turistas. ANEXAR ARCHIVO								
8	El proyecto cuenta con letreros y señales informativas de recorridos, dirección, atractivos y restricciones que sean consensuados con la comunidad que se ubique en el sitio.								
9	Los letreros son visibles, claros, contruidos con materiales de la región y se encuentran ubicados de forma estratégica en el área total del proyecto respetando el paisaje, sin perjuicio de lo dispuesto en las regulaciones federales, estatales y municipales.								
10	Los materiales para fabricar los señalamientos deben tener una calidad que garantice su visualización y deben soportar un mantenimiento que permita conservarlos en buenas condiciones tanto del color, forma y acabado. Cuando la señal o aviso sufra un deterioro que impida cumplir con el cometido para el cual se creó, debe ser reemplazada.								
11	Las actividades que se desarrollan dentro del área del proyecto no interrumpen los procesos biológicos de las poblaciones de fauna y flora silvestre. O en su defecto existe restricción de acceso a áreas abocadas a la recuperación.								
12	Se tiene prohibido que circulen equipos motorizados terrestres en el área total del proyecto, excepto los transportes de carga, vigilancia y pasajeros en las zonas de acceso, previamente establecidas para ellos en un área ubicada a una distancia suficiente que evite perturbación al hábitat de las especies de fauna silvestre.								

13	Cuando se realizan fogatas se apagan completamente utilizando tierra para sofocarla, hasta que se asegura que no exista fuente de calor.									
14	Hay personas que inspeccionen periódicamente los senderos.									
15	Se define el tamaño de los grupos como resultados de la determinación de la capacidad de carga turística, que permite una adecuada comunicación, mayor calidad de la experiencia del visitante y un mínimo impacto ambiental.									
16	Se tiene una comisión de vigilancia									
17	Se le informa a los turistas a través de la señalética las instrucciones de seguridad del lugar (rutas de evacuación, no fumar, área de seguridad, extintores, etc.)									
18	Se cuenta con un procedimiento para evitar incendios forestales, cuando aplique.									
19	El personal ha recibido capacitación o curso de protección civil.									
20	El personal ha recibido capacitación o curso de primeros auxilios.									
21	Hay prohibición de actividades como, acampar a una distancia menor de los 60 m de la orilla de un río o laguna de agua dulce y 100 m del litoral oceánico.									
22	Se restringe y se multa la actividad de vandalismo y violencia dentro del lugar.									
23	Los prestadores promueven comportamientos responsables por parte del turista, mediante letreros.									
24	Vigila el buen estado de los tanques y la instalación de gas. BITACORA									
25	Cuando existan playas, lagos, ríos, o servicio de albercas, se debe contar con salvavidas y flotadores en lugar visible.									

Nota:

1=Alta

2=Baja

3=Nula

A= Calificación obtenida por la apreciación del consultor.

O= Calificación obtenida por la oportunidad de mejora.

Si se obtiene una ponderación:

1 a 4: Se registra en el cuadro SI cumple con las reglas establecidas.

6 a 9: Se registra en el cuadro de NO cumple con las reglas establecidas.

6.3.4 Evaluación de desempeño del personal.

En la **Tabla 6.6** Se muestra la evaluación del desempeño del personal.

Tabla 6.6 Evaluación del desempeño del personal.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO											
Nombre de encargado		Fecha:									
Aspectos	Concepto	Semana									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Postura de atención	Cofia										
	Cubre bocas										
	Higiene personal										
	Uniforme limpio y en buen estado										
	Zapatos limpios										
	Zapatos adecuados										
	Gafete										
	Uñas limpias										
Actitudes	Proactivo										
	Respeto a los compañeros										
	Actitud positiva										
	Trabajo en equipo										
	No conflictivo										
	Se observa liderazgo										
	Acata ordenes										
	Disponibilidad										

Desempeño laboral	Área de trabajo limpia																
	Asistencia a reuniones o capacitaciones																
	Procesos correctos																
	Aplicación 5 "s"																
	Trabajo a tiempo																
	Incapacidad																
	Faltas																
	Herramientas en orden																
	Vehículo limpio																
	Cumple metas																
	Asistencia																
	Elimina desperdicios																
	Puntualidad																

Calificar de la siguiente manera en cada concepto de la semana de inspección.

- CUMPLE
- ENTRE 60 Y 70%
- NO CUMPLE

7. Conclusiones y recomendaciones.

7.1 Conclusiones.

A través del aprendizaje y la gestión de cambio continuo, las empresas turísticas diseñan su propio futuro, anticipándose a las nuevas y cambiantes situaciones que se presentan. La capacidad de adaptación rápida, es decir, de asimilar en poco tiempo ideas nuevas y transformarlas en acciones, servicios o productos con mayor velocidad, es consecuencia de la capacidad de aprender, y a su vez del deseo de progresar y crecer. Por ello la empresa turística transformada con las nuevas funciones a implementar, aplica el potencial de sus integrantes, fomentando continuamente su desarrollo profesional y personal.

La necesidad de establecer reglas y políticas de calidad para salvaguardar la salud del cliente o turista, resulta de la facilidad de contraer enfermedades infecciosas en particular las vías respiratorias, lo cual todo el personal debe conocerlas y saber cómo prevenirlas, así como el conocer los diferentes contaminantes y vehículos de transmisión.

En los establecimientos de bebidas y alimentos y bebidas, los conocimientos que el prestador de servicios turísticos adquirirá, ayudarán a reducir los riesgos de manipulación de alimentos.

Es necesario llevar a cabo un programa de calidad y mejora continua en cuanto a las buenas prácticas de higiene, en cada unidad de negocio, para poder estandarizar los procesos, verificarlos a través de las herramientas de calidad desarrolladas, con el objetivo de asegurar la eliminación de riesgos en cuestión de contagio y transmisión de enfermedades infecciosas.

Bibliografía.

(http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Riesgos/pages/pdf/metodologia/3IdentificaciondelosRiesgos_es.pdf, s.f.)

(<http://www.definicion-de.es/tag/higienizacin/>, s.f.)

(<http://www.noemi-leon.blogspot.com/2011/03/definicion.html>, s.f.)

(http://distintivohmerida.com/files/Informacion%20_Punto_Limpio.pdf, s.f.)

(<http://www.elmantenimientogeneral.blogspot.com/>, s.f.)

(<https://www.ciencia.glosario.net/medio-ambiente-acuatico/contaminantes-10285.html>, s.f.)

(https://www.cplosangeles.juntaextremadura.net/.../enfermedades_infecciosas/enferme., s.f.)

(<https://www.uco.es/dptos/sanidad-animal/img/infecciosas/Tema%201.pdf>, s.f.)

(<http://www.definicion.de/prevencion-de-riesgos/>, s.f.)

(<http://www.deconceptos.com/ciencias-naturales/higiene>, s.f.)

(<http://cederul.unizar.es/revista/num01/pag29.htm>, s.f.)

(http://www.cpcesfe2.org.ar/Pages/Capacitacion/InstitutosYComisiones/ComPYME/Materiales/1_TrabajoEnEquipo/1_TrabajoEnEquipo_%20I_Parte.pdf, s.f.)

(Camps, 2005)

(Adolfo, 1988)