



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

COMPLEJO REGIONAL NORTE
SEDE CHIGNAHUAPAN
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

MANUAL DE SERVICIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA EL RESTAURANTE DE “CABAÑAS ACONCO”

TESIS QUE
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

PRESENTAN

POSADAS BONILLA GUADALUPE
RAMOS PÉREZ REBECA

DIRECTOR:

MTRO. SAÚL DÍAZ BENÍTEZ





ÍNDICE



ÍNDICE

	Pág.
Introducción	
CAPÍTULO 1 PROCESO METODOLÓGICO	10
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Justificación	11
1.3 Delimitación espacio - tiempo	12
1.4 Objetivos	13
1.4.1 Objetivo general	13
1.4.2 Objetivos particulares	13
1.5 Marco teórico - metodológico	13
1.6 Hipótesis	15
CAPÍTULO 2 CABAÑAS ACONCO	16
2.1 Antecedentes de Zempoal Tekitini	17
2.2 Características económicas de Zempoal Tekitini	23
2.2.1 Impacto en el empleo local	23
2.2.2 Impacto en el crecimiento del sector turístico	26
2.2.3 Impacto en la creación de infraestructura local	27
2.3 Otras externalidades: educación, cultura y cuidado y preservación del medio ambiente	28
2.4 Situación actual de "Cabañas Aconco"	32
2.4.1 Carátula	33
2.4.2 Organigrama	34



	Pág.
2.4.3 Servicios que ofrece “Cabañas Aconco”	35
2.4.4 Álbum fotográfico de los servicios que ofrece “Cabañas Aconco”	37
CAPÍTULO 3. CONCEPTOS TEÓRICOS DE UN MANUAL	45
3.1 El diseño organizativo en la empresa turística	46
3.2 Concepto de diseño organizativo	47
3.3 Características e impacto del diseño organizativo en la empresa turística	48
3.4 Dimensiones estructurales de la empresa turística.	51
3.5 El manual	55
3.5.1 Objetivo	55
3.5.2 Alcance del estudio	56
3.5.3 Identificación de problemas	56
3.5.4 Identificación de fuentes de información	57
3.5.5 Calendario de actividades	58
3.5.6 Técnicas de recopilación de información	58
3.5.7 Procesamiento y análisis de la información	59
3.5.8 Presentación del informe y aprobación	59
3.5.9 Diseño del manual y tipo de información en su contenido	59
CAPÍTULO 4. MANUAL DE SERVICIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA EL RESTAURANTE DE “CABAÑAS ACONCO”, XALTATEMPA, TETELA DE OCAMPO, PUEBLA.	60
4.1 Introducción	3
4.2 Antecedentes históricos	4



	Pág.
4.3 Aspectos legales	5
4.4 Carátula	7
4.5 Estructura organizacional	8
4.6 Organigrama	9
4.7 Servicios que ofrece	10
4.8 Plan de entrenamiento	12
4.9 Planta general de localización	71
Conclusiones	132
Bibliografía	135



INTRODUCCIÓN



INTRODUCCIÓN

“Cabañas Aconco” de la localidad de Xaltatempa, Tetela de Ocampo, Puebla; Sociedad de Solidaridad Social SSS que ha destruido paradigmas de que el mexicano no sabe “trabajar en equipo”, “las sociedades que conforma no llegan a buen punto” etc., es el tema central del presente trabajo.

Revisando su historia, esta SSS nace en el año 1992 con la búsqueda única y prioritaria de desarrollar actividades agropecuarias; una dependencia federal que ha tenido alto impacto e influencia en las comunidades que albergan un porcentaje de población indígena es el INI (Instituto Nacional Indigenista), hoy, con cambio de siglas por el de CDI (Comisión de Desarrollo Indígena), es quien se encarga de apoyar a esta sociedad, dos años después, con un crédito para la producción y comercialización de ganado y cultivo de chile serrano.

Su vida económica se habría mantenido, con sus altas y bajas, tal vez otros muy pocos años, un desastre natural (lluvias intensas en la Sierra Norte de Puebla, Región I) hace que la organización pierda sus cultivos y su ganado.

Desmoralización, desunión, lucha interna, etc, durante cinco años, en vez de destruir, fortalece el ánimo de la Sociedad de Solidaridad Social para buscar territorios que no sean exclusivamente para darle uso a las tierras en la agricultura y ganadería.

En 2005 da inicio un ir y venir a las dependencias federales y estatales propensas a otorgar crédito a actividades requeridas por “Cabañas Aconco”, no solo en ese traslado constante, sino también ese poco conocimiento técnico para elaborar expedientes técnicos que sirviesen como fundamento para otorgar crédito



de parte de las mismas dependencias, no merman las ganas, la oportunidad, la necesidad, la proyección de conseguir un programa ecoturístico.

Es a partir de 2009, cuando se da el campanazo para iniciar actividades en un programa ecoturístico, hoy consolidado, conocido como “Cabañas Aconco”. Este resumen histórico de lucha fraterna rompe con lo que se escribió en el primer párrafo de esta introducción de que no sabemos trabajar en equipo, de que somos muy egoístas, etc.

Dentro de su historial sobresale el hecho de que “Cabañas Aconco” está a la vanguardia en la capacitación, desarrollo, programas de calidad constante y, es, donde este equipo de trabajo coadyuva con el Manual de servicio de seguridad alimentaria para el restaurante de “Cabañas Aconco”.

Académicamente, la tesis se presenta en cuatro capítulos (mención aparte de la entrega del Manual a la Organización en un solo formato) distribuidos de la siguiente manera:

CAPÍTULO 1. PROCESO METODOLÓGICO; en éste, sobresale como una constante la necesidad del manejo de los estándares de calidad en el servicio de seguridad alimentaria en su restaurante, continuando con la filosofía que identifica a “Cabañas Aconco” como organización en búsqueda constante de innovación y desarrollo.

CAPÍTULO 2. “CABAÑAS ACONCO”; es imprescindible no destacar en este capítulo la evolución histórica de esta empresa hasta concluir con las condiciones actuales en que se encuentra; se anexa álbum fotográfico resaltando los pormenores del restaurante (objeto de estudio).



CAPÍTULO 3. CONCEPTOS TEÓRICOS DE UN MANUAL; cada actividad que desarrolle una organización, en este caso “Cabañas Aconco”, debe apuntalarse con la preparación de un manual; para el caso, El Manual de servicio de seguridad alimentaria para el restaurante de dicha empresa, que de a conocer los objetivos, las políticas a seguir, su estructura, sus funciones, las técnicas y, métodos y sistemas para desarrollar adecuadamente y, con calidad, la función del restaurante; tal es el motivo de este capítulo.

CAPÍTULO 4. MANUAL DE SERVICIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA EL RESTAURANTE DE “CABAÑAS ACONCO”, XALTATEMPA, TETELA DE OCAMPO, PUEBLA; la esencia del proyecto se plasma en este capítulo, apeándose a un criterio sistemático de los elementos que debe contener todo manual, solicitando previamente, perdonen los errores y/o faltantes que el documento adolezca.



CAPÍTULO 1



CAPÍTULO 1. PROCESO METODOLÓGICO

1.1 Planteamiento del problema

Es un sitio paradisiaco, pródigo de verdor, fauna silvestre exquisita por su belleza e inquietantes formas, veredas cubiertas por la niebla que no se sabe quién toca a quien, cascadas de rumor celestial ligadas a la belleza de un arcoíris y, un sinfín de rincones donde se combinan armoniosamente estos elementos; ¿de quién nos expresamos?, naturalmente de “Cascadas Aconco”.

“Cascadas Aconco” nace de la idea de un grupo de campesinos, basándose en utilizar racional y ecológicamente estas tierras, dándole un plus a terrenos poco adecuados para la siembra; a través de los años y, con altibajos, esta empresa ha ido creciendo. Hoy, dados los cambios constantes y drásticos que la sociedad requiere respecto a servicios, es necesario mejorar éstos; como parte adicional de trabajos ya realizados por egresados de la BUAP Complejo Regional Norte Sede Chignahuapan, se plantea: ¿introducir en cocina de “Cabañas Aconco” de la localidad de Xaltatempa, Tétela de Ocampo, Puebla; el Manual de servicio de seguridad alimentaria, dará una visión de estándar de calidad en el servicio a los otorgantes del mismo y, por ende, al público consumidor?

1.2 Justificación

La Sociedad de Solidaridad Social “Zempoal Tekitini” inicia actividades económicas con “Cabañas Aconco” en el año 2005, ubicadas éstas en la localidad de Xaltatempa, Tetela de Ocampo, Puebla; el programa contempla nueve cabañas, hoy, se tienen cinco (dos para diez personas, dos para cinco y una para dos), cada una cuenta con chimenea, sala, cocineta, comedor, terraza, baño con calentador



solar, luz eléctrica captada por medio de celdas solares, lo que las hace ecológicas; un restaurante que ofrece comida típica de la región; un truchero con área recreativa y cocina comedor donde se puede degustar de un platillo en un ambiente relajado y en contacto con la naturaleza; un vivero forestal en el cual el turista puede involucrarse en el proceso de vida de un árbol, desde trasplantarlo a la charola, su riego, deshierbe, fertilización, cuidados y, finalmente, el trasplante al lugar definitivo; un sendero con todas las medidas de seguridad requeridas, al inicio de éste se tiene la zona de rappel y tirolesa con todo el equipo requerido y el personal capacitado para brindar estos servicios y, como se espera sea una realidad, mediante el apoyo financiero de la CDI (Comisión de Desarrollo Indígena) de Tetela de Ocampo, Puebla; se gozará a corto plazo, **de un campamento, cabe decir, que este proyecto fue implementado por estudiantes de esta Sede Chignahuapan, del Complejo Regional Norte, de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.**

Con la infraestructura que se tiene en “Cabañas Aconco”, se tiene la oportunidad de absorber al turismo de todas las edades, gustos diversos y, resaltando, los estratos económicos; esto último, viene siendo un punto medular del presente trabajo que se íntima con el servicio de restaurante (la causa: mucha gente de estratos económicos altos busca ciertos conceptos de calidad en los platillos que degustan), elaborando, introduciendo y aplicando el Manual de servicio de seguridad alimentaria en cocina, se tendrá hacia el turista una imagen de organización altamente capacitada para el servicio.

1.3 Delimitación espacio – tiempo

Renovarse o morir, frase manejada a mediados y final del siglo XX, hoy se

debe establecer, innovarse constantemente o fenecer; esta condición ha hecho que “Cabañas Aconco” se haya mantenido en el mercado del turismo. Hoy corresponde, con el presente trabajo, introducir el Manual de servicio de seguridad alimentaria en dicha organización.

El tiempo para elaborar el Manual de servicio de seguridad alimentaria abarca cuatro meses marzo – junio del 2017.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Elaborar e implementar el Manual de servicio de seguridad alimentaria para el restaurante de “Cabañas Aconco” de la localidad de Xaltatempa, Tétela de Ocampo, Puebla; que permita apegarse a los estándares de calidad en el servicio, en pro del mismo establecimiento y del público consumidor.

1.4.2 Objetivos particulares

- Presentar un diagnóstico general de “Cabañas Aconco”, detectando necesidades particulares del área de servicio en seguridad alimentaria.
- Determinar teóricamente que es el manual, describiendo sus aspectos más relevantes.

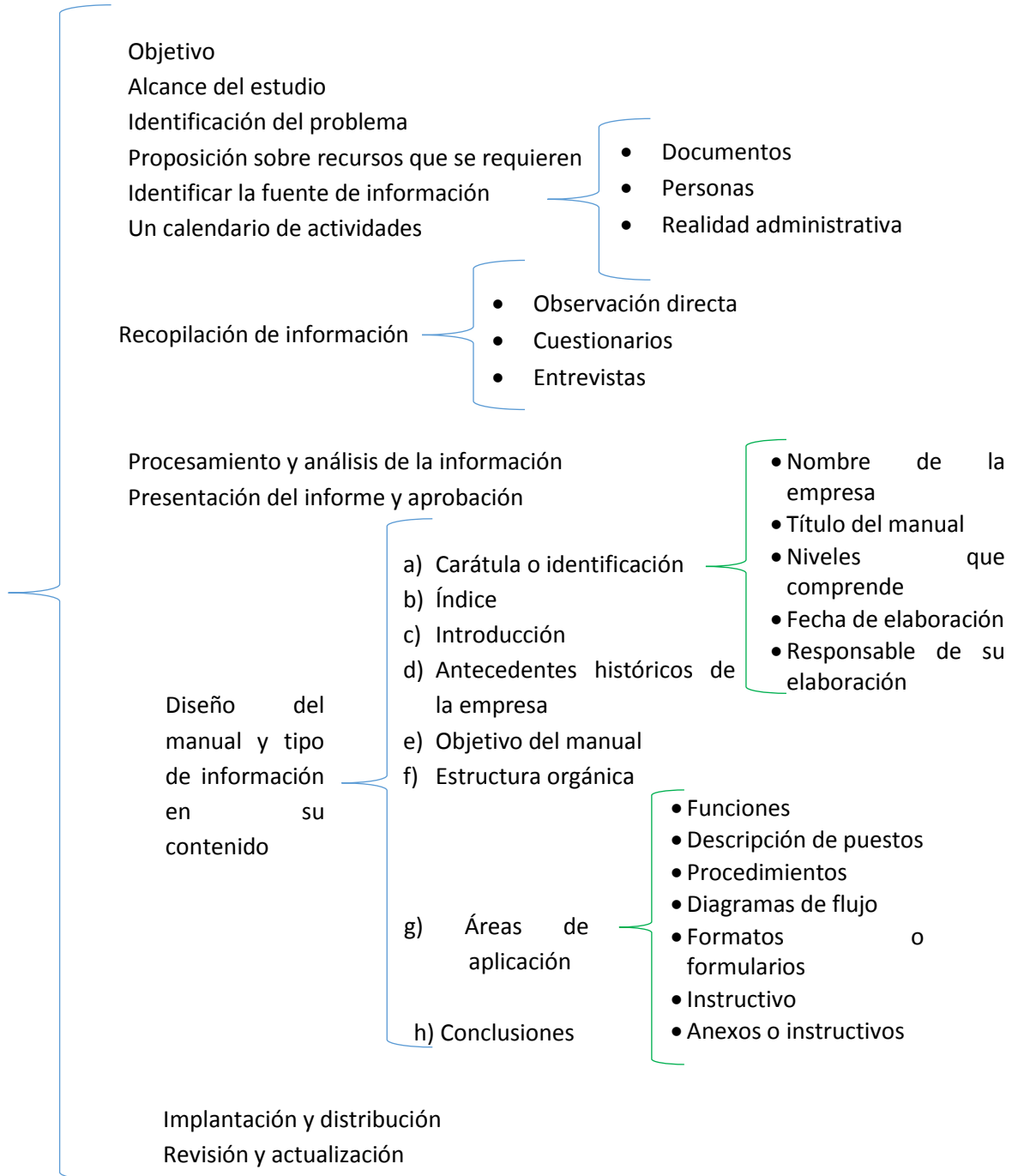
1.5. Marco teórico – metodológico

Roger Kaufman dice que el éxito organizacional se basa en que en ésta se: hacen cosas, saben lo que hacen, toman buenas decisiones, prefieren la acción y saben adónde van, “Cabañas Aconco” ha trabajado en esta línea durante su vida en el mercado y, queriendo ser un ente económico vigente económica y socialmente rentable, en seguir con esta lógica se debe apegar a una concepción teórica

metodológica; para este caso, nos fundamentamos en el autor José Guadalupe García Martínez quien establece puntos clave para elaborar el manual que se propone en este trabajo; los pasos a seguir son los siguientes: (ver Figura N° 1.1)

Figura N°1.1

Sinópsis de etapas del proceso de elaboración de un manual





1.6 Hipótesis

La innovación constante de “Cabañas Aconco”, de la localidad de Xaltatempa, Tétela de Ocampo, Puebla; ha sido un parteaguas para su expansión y crecimiento, agregar el Manual de servicio de seguridad alimentaria será un boom en los estándares de calidad en el servicio atrayendo, por ello, a más público consumidor.



CAPÍTULO 2



CAPÍTULO 2 “CABAÑAS ACONCO”

2.1 Antecedentes de Zempoal Tekitini

“Zempoal Tekitini es un nombre en náhuatl que significa “Veinte hombres trabajando”.

Es uno de los proyectos de turismo alternativo llamémosle, de reciente creación, en las Regiones de la Sierra Norte y Sierra Nororiental del estado de Puebla y cuya historia se esbozó como uno de los casos de éxito de colaboración entre gobierno, sociedad civil, mestizos, indígenas, participación multipartidista y de diversos niveles socioeconómicos.

Zempoal Tekitini está constituida como una Sociedad de Solidaridad Social SSS desde 1997 (Registro Agrario Nacional, 1997). Es un desarrollo ecoturístico de propiedad comunitaria con 22 socios; 20 hombres y 2 mujeres indígenas; ubicado en Xaltatempa de Lucas y se caracteriza por la gran capacidad organizativa y de aprendizaje comunitario en beneficio del desempeño de actividades para el desarrollo de turismo en Tetela de Ocampo.

Zempoal Tekitini se localiza en las montañas de la Sierra Norte;” goza de un ecosistema boscoso con vegetación y fauna silvestre abundantes constituida principalmente por pinos, encino-roble –árbol productor de heno-orquídeas, conejos, ardillas, armadillos, tlacuaches, mapaches, cacomixtles, zorras, zorrillos, guajolote de monte, onzas, tecolotes, lechuzas y una gran cantidad de aves pequeñas.” (SAGARPASDR, 2010). Es el lugar donde desemboca el Rio de Zempoala con las Cascadas Aconco donde es posible practicar rappel en cascada a una altura de 75m., aunque también se puede



practicar senderismo; el desarrollo ofrece servicios de restaurante, hospedaje en cabañas que tienen todos los servicios, inclusive cocina equipada, sala con chimenea, comedor. Las cabañas tienen capacidad para hospedar 32 personas simultáneamente; 10 personas en cada una de las dos cabañas grandes, 5 personas en cada una de las dos cabañas chicas y 2 personas en la cabaña de pareja, preservando una atmósfera de descanso y privacidad; la energía eléctrica y el agua caliente se producen con celdas solares; también hay un área de fogatas nocturnas bajo un cielo plenamente estrellado, brindan servicio de cabalgata y se puede practicar la tirolesa con vista a las montañas. El senderismo incluye el vivero forestal; asimismo, se cuenta con un truchero donde se ofrecen actividades de pesca y venta de trucha.

“El clima es semi-cálido sub-húmedo con lluvias todo el año; la temperatura media anual es mayor de 18°C;” la temperatura del mes más frío entre -3 y 18°C. (SAGARPASDR 2010).

La historia de Zempoal Tekitini comienza en 1992 cuando veinte miembros de la comunidad de Xaltatempa de Lucas se organizaron formando un Comité Local, a fin de cumplir con un requisito que la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI) establecía para solicitar fondos de apoyo al desarrollo de actividades agropecuarias. Dos años después, en 1994 el Instituto Nacional Indigenista INI les otorgó un crédito para la producción y comercialización de ganado y cultivo de chile serrano; lo que significó el comienzo de actividades agropecuarias de la comunidad organizada. En 1997 la organización fue constituida legalmente bajo el nombre de Zempoal Tekitini”



como una Sociedad de Solidaridad Social SSS para fines de agricultura y ganadería; sin embargo, en 1999 ocurrió un desastre natural que provocó el desbordamiento del Rio Zempoala como consecuencia de las lluvias y, con ello, la pérdida de los cultivos y el ganado de la organización, razón por la cual la misma se vio obligada a suspender actividades durante un periodo de cinco años por falta de recursos operativos. Seis años después, en 2005 el Sr. Rubén Mora Huerta –uno de los socios de Zempoal Tekitini – fue electo Presidente de la Junta Auxiliar de Xaltatempa y como parte de sus funciones desarrolló, en conjunto con la comunidad, un plan de trabajo que incluía la propuesta del eco-turismo como alternativa para el desarrollo de la localidad comenzando con la construcción de “Cabañas Aconco”. Cabe señalar que, con excepción de un profesor jubilado de la escuela primaria y dos socios que se dedican a la comercialización de abarrotes en pequeños locales comerciales establecidos en la comunidad de Xaltatempa cuyas líneas telefónicas fungen de centro de atención a clientes para reservaciones, todos los demás socios son campesinos de oficio cuya producción agropecuaria, al igual que los demás agricultores de la región, se comercializa principalmente en el mercado móvil local que se monta semanalmente en la cabecera municipal cuyos clientes son los habitantes del propio municipio; o bien compradores concentradores que visitan a los campesinos hasta sus huertos imponiendo el precio y las condiciones de venta, situación que, generalmente, tiene una incidencia muy negativa en el ingreso de los campesinos de la región. La mayoría de los socios, tiene una escolaridad básica a nivel de la escuela primaria; solamente tres de los veintidós socios actuales lograron avanzar



un poco más en su nivel de estudios, uno de ellos terminó la escuela secundaria, otro el bachillerato y una de ellas la universidad. El Sr. Rubén Mora Huerta –precursor del proyecto eco-turístico “Cabañas Aconco” de Zempoal Tekitini en 2005- tiene estudios a nivel elemental, con la escuela primaria concluida, su lugar de residencia siempre ha sido Xaltatempa. Al igual que los demás socios, es campesino de oficio; cuya principal actividad productiva ha consistido en cultivar maíz, chile serrano y frutas de temporada a lo largo de toda su vida.

Un año después, en 2006, se reestructuró la Sociedad “Zempoal Tekitini” para dar inicio al proyecto de eco-turismo “Cabañas Aconco”. La sociedad estaba constituida por 20 socios inicialmente, incorporó 16 socios adicionales para formar un total de 36 socios, 29 hombres y 7 mujeres, de origen mestizo e indígena.

Durante el siguiente año (2007-2008), los miembros de la organización se dieron a la tarea de investigar y desarrollar expedientes para los organismos gubernamentales que contaban con programas de apoyo financiero para infraestructura turística; ya que, hasta entonces, los activos eran terrenos silvestres sin ningún tipo de tecnología o activo que permitiera obtener un valor agregado. A lo largo de este periodo (2007 -2008) algunos socios fueron desertando debido a que el proyecto eran tan solo una idea, que si bien representaba una alternativa de desarrollo, no proveía ninguna fuente de ingresos para los precursores y si implicaba una serie de erogaciones en forma de viáticos para viajar a la ciudad de Puebla; así como presupuesto para estar en contacto con las instituciones gubernamentales vía telefónica, y sobre todo, tiempo que usualmente estaba destinado a la realización de actividades agropecuarias y que,



hasta entonces, constituían la única fuente de sustento familiar para los socios.

En este sentido, es importante resaltar que los viajes y trámites para esta sociedad son especialmente difíciles, no solamente porque el nivel de ingreso se los impide, sino también debido al tiempo en horas que se requieren para hacer un trámite en la ciudad de Puebla; se necesitan casi cuatro horas de viaje en automóvil desde Tetela de Ocampo hasta la ciudad de Puebla por las condiciones en que se encuentran las carreteras y caminos de terracería, a pesar de que la distancia es tan solo de 151Km.

Además, el viaje no garantiza que las autoridades atiendan sus solicitudes de forma inmediata a su llegada; es necesario hacer antesalas de espera por un turno que puede prolongarse toda la jornada laboral y que implica gastos también en alimentos; sin que por ello se tenga certeza de haber concluido el trámite con éxito. Por el contrario, es necesario hacer múltiples viajes siempre en espera de tener el visto bueno del expediente que se presenta en función del cumplimiento de todos los requisitos en el mismo. No obstante, el mayor reto para estas sociedades no es el tiempo ni el ingreso; ya que, los habitantes poseen una gran capacidad de auto-organización con fuertes lazos de solidaridad al interior de las mismas y que les permite llevar a cabo acciones en beneficio comunitario. El mayor obstáculo consiste en las capacidades relacionadas con la educación formal y el uso de formas, reglas de comportamiento ciudadinas; así como la utilización de medios tecnológicos, sistemas que están presentes en los procedimientos laborales de la ciudad de Puebla, y sobre todo la carencia absoluta de vínculos con el sector



turístico de dicha ciudad. Mientras para un ciudadano residente en la capital del Estado es parte de la vida cotidiana el uso de un lenguaje que implica ciertas normas de comportamiento con significados tácitos, para los habitantes de Tetela de Ocampo, algunas expresiones verbales y corporales no tienen ningún significado; lo que dificulta enormemente la comunicación. Por otro lado, los procedimientos están inevitablemente ligados al uso de los medios electrónicos que van desde un cajero automático de una institución financiera, hasta la consulta de una página electrónica para descargar un formato que ha de ser llenado con información por parte del usuario. La mayoría de los socios de Zempoal Tekitini, no han tenido un acercamiento a los medios electrónicos ni al internet; muchos de ellos ni siquiera han utilizado una computadora a lo largo de su vida. No es difícil imaginar cuán difícil resulta para ellos elaborar un expediente sin asesoría y apoyo para viáticos o subsidio que cubra el costo de oportunidad de la jornada laboral. Es así, comprensible que exista deserción por parte de emprendedores en busca de una oportunidad en medio de la oscuridad que significa la ignorancia y la pobreza.

A pesar de las limitaciones que enfrentaron, en 2009 los integrantes de Zempoal Tekitini lograron consolidar dos expedientes a fin solicitar a la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales SEMARNAT y a la CDI un crédito para la construcción de dos cabañas de servicios de alojamiento. La SEMARNAT aprobó el proyecto con \$600,000.00 (Seiscientos mil pesos), la CDI no autorizó el crédito por falta de requisitos.

Durante 2009 se construyeron las dos primeras cabañas del desarrollo



“Cabañas Aconco” y durante el curso del año, los socios decidieron volver a conformar el expediente para solicitar a la CDI un crédito nuevamente. Consiguieron cumplir los requisitos; logrando con ello la aprobación del crédito por un monto de \$1,674,246.00 (Un millón seiscientos setenta y cuatro mil doscientos cuarenta y seis pesos) para la construcción de una tercer cabaña, una tirolesa, un sistema de rappel en cascada, un estanque para criadero de trucha, un salón de usos múltiples, el acondicionamiento de un camino de terracería para caminatas a través de los viveros forestales y una vereda para senderismo en las montañas con dirección a las cascadas.

En 2010, la SSS Zempoal Tekitini sufre una nueva reestructura para ser conformada por 22 integrantes, renovar la mesa directiva, establecer funciones entre los miembros y dar inicio de operaciones al proyecto eco-turístico con las tres cabañas en el mes de abril de 2010. Actualmente, el desarrollo eco-turístico opera bajo el nombre de “Cabañas Aconco”.

2.2 Características económicas de Zempoal Tekitini

2.2.1 Impacto en el empleo local

De acuerdo con la última información acerca del índice de independencia económica de la población de Tetela de Ocampo, existe una dependencia económica “alta”, lo que implica que por cada ingreso en el hogar existen aproximadamente 6.65 dependientes. Si existe un promedio de 85% de la población que depende del ingreso de alguien más, entonces el 15% de la población provee el ingreso del 100% de la población; o una tasa de dependencia de uno a siete. Tomando en consideración que Zempoal Tekitini genera 22 empleos



permanentes, el proyecto da sustento a 154 personas que representan el 28% de la población de Xaltatempa de Lucas (Población total 2005: 549 habitantes (Indígenas, 2005)) y con ello se convierte en el mayor empleador de la localidad al dar empleo al 6% de la población económicamente activa de Xaltatempa de Lucas. Asimismo, la organización genera empleo temporal en época de siembra de pinos a través del vivero forestal. La cantidad de empleos temporales puede variar y la remuneración a estos empleos es cubierta por el gobierno municipal; ya que los pinos que se siembran en el vivero corresponden a órdenes de compra por parte del H. Ayuntamiento en el periodo de reforestación anual.

Por otra parte, “Cabañas Aconco” contribuye también a la generación de empleos indirectos de dos maneras: por los efectos a través de la compra local de insumos, y por el gasto local que los socios y empleados de “Cabañas Aconco” efectúan como resultado del ingreso que obtienen mediante la realización de actividades productivas de turismo. Las “Cabañas Aconco” fueron edificadas con materiales, muebles y artículos decorativos comprados a proveedores locales. De la misma manera, todos los insumos requeridos para la operación del desarrollo eco-turístico son adquiridos dentro el municipio; tales como los necesarios para la preparación de alimentos ofrecidos en el restaurante, la leña para las chimeneas de las cabañas, los productos de limpieza, etc. Asimismo, es posible determinar el efecto multiplicador del turismo en la producción y el empleo municipal por dos vías: a través del ingreso que los empresarios obtienen por ventas a los turistas y a través del gasto que los turistas efectúan. El promedio es de \$83.41 pesos diarios. La



Secretaría de Turismo del Estado de Puebla, estima un efecto multiplicador del Turismo de 1.5 (SECTUR; SEDECO; SECOTRADE, 2011); lo que significa que cada peso gastado/ganado por efecto del turismo, se convierte en una derrama económica 50% mayor. Es decir, el gasto de \$83.41 pesos se transforma en un circulante de \$125.12 pesos que se gastan en el municipio de Tetela de Ocampo. Considerando que, “Cabañas Aconco” recibe a 120 clientes mensuales, la derrama económica mensual en Tetela de Ocampo por efecto del turismo de esta organización sería de aproximadamente \$15,013.88 pesos mensuales; equivalente al ingreso por ventas de 7 días de la totalidad de las empresas del sector turístico de Tetela de Ocampo. Sin embargo, “el efecto multiplicador depende en gran medida del tamaño de la economía a medir; de forma tal que, el multiplicador tiende a ser menor en pequeñas comunidades que en la grandes ciudades” (Huse, Gustavsen, & Almedal, 1998). Por lo que, este cálculo sería objeto de estudio de investigaciones posteriores.

Adicionalmente, la Comisión de Guía de Turistas de Zempoal Tekitini-Cabañas Aconco lleva a los visitantes a conocer el municipio y los asesora acerca de los bienes y servicios a los que pueden acceder en beneficio de los demás empresarios de Tetela de Ocampo; restaurantes, cafeterías, productores de alimentos y bebidas envasadas –licores de frutas y dulces típicos-, artesanos– textiles y ropa de lana; bolsas y tapetes de palma; cerámica de barro; sombreros y canastas de carrizo; utensilios de cocina y ornamentales de madera-, visita al museo e iglesias, promoción de las danzas locales –danza de los negritos, danza de los voladores, danza de los quetzales, danza de los moros– y demás atractivos



turísticos.

2.2.2 Impacto en el crecimiento del sector turístico

La organización Zempoal Tekitini ha venido realizando actividades de promoción al desarrollo “Cabañas Aconco” durante los últimos tres años (2009-2011) sin apoyo o asistencia por parte del Estado; lo que significa una importante externalidad positiva para el sector turístico del municipio en su conjunto. Las actividades publicitarias realizadas por parte de Zempoal Tekitini han tenido un impacto en el incremento de la cantidad de arribos al municipio por parte de turistas que viajan por motivos de descanso. Las empresas del sector turístico atienden aproximadamente a 16 clientes diarios; solamente el 10% de los mismos son turistas que viajan a Tetela de Ocampo por motivos de descanso, los demás viajan por motivo laborales (24.5%), académicos (18%), visita a familiares y amigos (24.5%); donde los turistas que viajan por motivos de descanso son los que registran una porción mayor de consumo de servicios del sector turístico: hospedaje (60%) – solamente el 18% de los turistas en general consumen servicios de hospedaje- alimentación (80%) – 36% del total de turistas adquieren servicios de alimentos – y compras regionales (40%) – el consumo de productos regionales ocurre en 18% de los casos-. Es decir, aproximadamente 1.6 clientes diarios – 10% de 16 clientes diarios promedio- generan en 48% del gasto en cada empresa del sector turístico. Las “Cabañas Aconco” atienden a un promedio de 4 clientes diarios; 28 clientes semanalmente y 1,456 clientes anuales. Tomando en cuenta que a Tetela de Ocampo llegan 2,184 turistas por motivos de descanso anualmente; el proyecto



ecoturístico “Cabañas Aconco” representa el 67% de las llegadas de turistas que viajan por placer al municipio; o bien contribuye a una tercera parte (32%) del total del ingreso municipal por concepto del gasto que efectúan los turistas que viajan a Tetela de Ocampo para descansar.

2.2.3 Impacto en la creación de infraestructura local

Otra externalidad positiva está representada por la mejora de las telecomunicaciones de la Junta Auxiliar de Xaltatempa como resultado de la apertura de las “Cabañas Aconco”. A partir del inicio de operaciones del desarrollo eco-turístico, se contrató mano de obra local para la construcción de varios caminos que comunican diferentes comunidades de la localidad con motivo de facilitar las actividades de senderismo desde las cabañas hacia las cascadas y el vivero forestal; recorrido que constituye uno de los servicios de esparcimiento principales de “Cabañas Aconco”. Estos caminos se desarrollaron debido a que los predios que conforman la propiedad de la sociedad Zempoal Tekitini no son colindantes entre sí, están separados por otras propiedades. De forma tal que, la organización tenía interés en abrir brechas que permitieran realizar caminatas a lo largo del bosque y las cascadas que constituyen el total de la propiedad de la sociedad; para lo cual se requiere trasladarse a través de espacios de propietarios múltiples. Aunque estos caminos aún están en estado de terracería, constituyen un avance importante. Anteriormente se encontraban únicamente veredas para caminatas; actualmente vehículos automotores pueden circular por estas rutas, beneficiando con ello la realización de otras actividades comerciales de las comunidades de Xaltatempa de Lucas. Asimismo se han



desarrollado veredas señalizadas provistas de barandales, zonas de descanso, sanitarios y un mirador; ahora es también posible practicar caminatas a lo largo de las montañas donde, adicionalmente, se practican las actividades de rappel.

2.3 Otras externalidades: educación, cultura y cuidado y preservación del medio ambiente.

Como parte del proceso de apertura de “Cabañas Aconco”, los socios recibieron capacitaciones que les permitieron desarrollar habilidades en temas de comunicación organizacional: Trabajo en Equipo, Relaciones Interpersonales, Cultura Organizacional, Manejo de Crisis y Entrenamiento de Medios por parte del Equipo de Creación Innovación y Comunicación ECIC.

Cabe destacar los cursos impartidos por alumnos del Complejo Regional Norte, Sede Chignahuapan de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla en lo referente a: atención a clientes, primeros auxilios y gastronomía.

Asimismo, la necesidad de realizar trámites y procedimientos fuera de su entorno habitual, representó la oportunidad de desarrollar también otro tipo de habilidades complejas cuyo alcance se extiende mucho más allá de la construcción de las cabañas.

Por otra parte, la creación del desarrollo “Cabañas Aconco” ha puesto la mirada de múltiples agentes y la sociedad del municipio en su conjunto, en los atributos socio históricos y naturales de la localidad. Contribuyendo con ello al rescate de la historia y tradiciones; así como una mayor comprensión de los ecosistemas del lugar por parte de sus habitantes. Por ejemplo, el rescate de



documentos que albergaba el archivo del H. Ayuntamiento donde se relata el paso de los franceses y la derrota de los mismos con puño y letra de los funcionarios públicos que estaban a cargo de la institución en aquel momento.

De la misma manera ha emergido un fuerte incentivo para el conocimiento educado con respecto a la naturaleza del municipio con fines distintos a los agropecuarios; en particular, con relación al funcionamiento de los ecosistemas en su conjunto y la conservación y disfrute de los mismos. En este sentido, los integrantes del Consejo Turístico Municipal, expresaron que, hasta hace tres años no les era posible identificar algún atractivo que pudieran mostrarse a los familiares y amigos que arribaban al municipio con motivo de visita a familiares y amigos, y que, por el contrario, actualmente es posible introducirlos a actividades deportivas y de descanso en contacto con la naturaleza; así como explicarles la historia y tradiciones del municipio y su relación con la historia del Estado y de la nación.

Otro factor importante es el renacimiento de las faenas como parte de este proyecto eco-turístico. Las faenas constituyen un proceso social mediante el cual los habitantes de una comunidad se convocan y organizan de manera muy eficaz para realizar trabajo voluntario en actividades que contribuyen al bienestar común. Si bien este es un rasgo cultural característico de las sociedades de la región de la Sierra de Puebla, es también uno de los procesos sociales que ha ido disminuyendo enormemente a lo largo del tiempo; ya que la sociedad busca el beneficio individual por encima del colectivo debido a las difíciles circunstancias relacionadas con el rezago, la marginación y la pobreza que enfrentan; así



como en respuesta al paternalismo gubernamental al que se han acostumbrado y a través del cual es preferible solicitar la asistencia por parte del gobierno en forma de donaciones en especie, a realizar un esfuerzo de superación. Con motivo de la fundación de las “Cabañas Aconco” no solamente los socios, sino la comunidad entera se dio a la tarea de contribuir con faenas para la construcción de los caminos de terracería y veredas con la interminable lista de imprevistos que surgieron y que requerían del apoyo de la sociedad en su conjunto para solucionar otro tipo de necesidades que no fueron consideradas en primera instancia; lo cual constituye un proceso de re-aprendizaje de su propia historia y cultura; que queda en la superficie dejando un estado anímico de alegría, solidaridad, éxito y que es útil también para la realización de otro tipo de iniciativas conjuntas.

Por otra parte, los entrevistados parecen unánimes en dos sentidos: a) consideran que el desarrollo comunitario en el contexto del turismo y el cuidado del medio ambiente deben ser procesos simbióticos; b) existe la convicción de que el turismo no solamente proporciona incentivos para mejorar los cuidados para la conservación del medio ambiente, sino que también proporciona canales de fondeo para hacerlo.

En este sentido, existe una conciencia generalizada de que las prerrogativas que pueden obtenerse del turismo provienen directamente del medio ambiente; y que, sin sus paisajes no habría fuentes de empleo en el sector; asimismo, tienen conocimiento acerca del auge que el eco-turismo tiene actualmente, razones por las cuales están siempre en busca del uso sostenible



de los recursos; tanto para asegurar su provisión continua como fuente de atracción turística, como por el hecho de que el mercado busca espacios donde los servicios sean provistos con tecnologías amigables con el medio ambiente. Un ejemplo de estas convicciones es el hecho de que las cabañas posean energía eléctrica y agua caliente a través de celdas solares. También, los entrevistados están conscientes de que un cierto nivel de deterioro es inevitable, por lo que consideran que es indispensable lograr un acuerdo con las autoridades locales acerca del manejo de recursos responsablemente a fin de reparar el daño que, por efecto de las actividades turísticas, pudiera generarse. En particular se muestran preocupados por la deforestación que resulta de aserradores clandestinos que tienen un comportamiento de tala de árboles indiscriminada; así como por el tema del manejo de la basura y residuos tóxicos.

A pesar de que existe un programa de la SEMARNAT que busca capacitar e incluso fondear a la industria forestal del Estado de Puebla, aún existen grupos que se dedican a talar árboles incumpliendo con la legislación correspondiente y este fenómeno es de dominio público sin una aparente solución en el corto plazo.

Por otro lado, la basura y residuos son reubicados a un depósito sanitario instalado a la entrada del municipio con acceso al drenaje; lo que constituye una fuente de contaminación a los ríos y arroyos donde desemboca el drenaje. No obstante el programa de recolección y separación de desechos instituido en mayo de 2011 en Tetela de Ocampo, toda la basura en su conjunto es consolidada en un mismo lugar sin importar la separación previa de la misma que



la sociedad haya realizado. Por lo que el esfuerzo de los habitantes para ordenar los residuos por grupos distintos, se inhabilita. Al respecto, los entrevistados afirman que ha sido difícil encontrar una empresa que esté interesada en enviar un vehículo para trasladar los residuos separados y darles algún otro uso, debido a que la cantidad de basura generada por el municipio no es suficiente para garantizar la rentabilidad de los empresarios.”(Tesis “Impacto del turismo en el desarrollo comunitario. Ecoturismo: el caso de Tetela de Ocampo”, Beatriz Martínez Espinosa, 55-70).

2.4 Situación actual de “Cabañas Aconco”

Comprender la evolución histórica de “Cabañas Aconco” es de vital importancia para el trabajo a desarrollar pero, es de mayor envergadura tener una visión general de como está estructurada “Cabañas Aconco”, incidiendo de manera precisa en los servicios que se ofrecen (subrayando el área de alimentos, punto medular del Manual propuesto).

Los siguientes rubros describen de manera puntual la situación actual de “Cabañas Aconco”.

Respecto al punto 2.4.4 Álbum fotográfico de los servicios que ofrece “Cabañas Aconco”, se presentan fotografías generales de la misma S.S.S., teniendo un agregado muy amplio de lo que es el comedor.



2.4.1 Carátula

Nombre: “Cabañas Aconco”

Dirección: Camino a la Lagunilla s/n, comunidad de Xaltatempa de Lucas, Tetela de Ocampo, Puebla.

Correo: zempoaltekitini@hotmail.com

Teléfono: 01 (797) 488-1813, 045 (797) 1138453

Sector: Terciario

Giro: Turismo

Tipo de sociedad: Sociedad de Solidaridad Social (SSS)

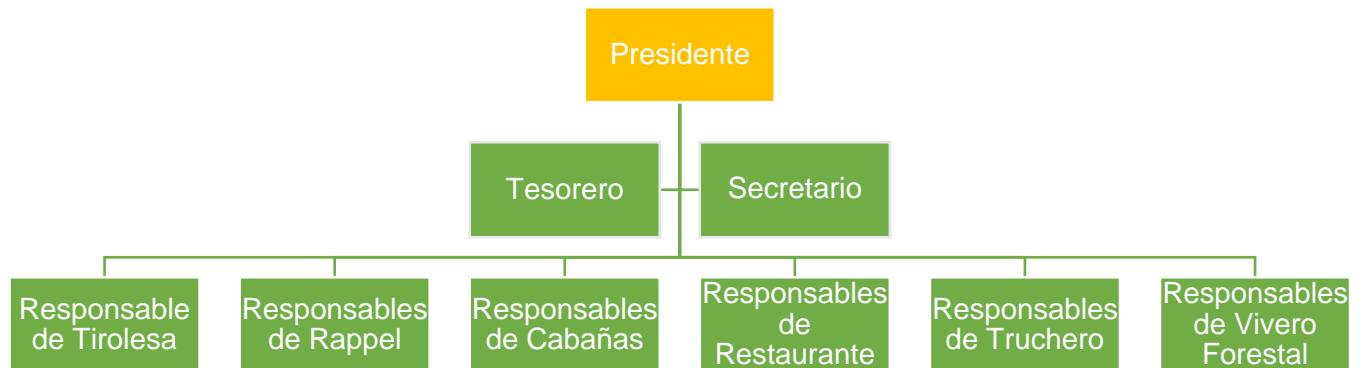
Misión: Proporcionar a la gente un lugar natural para el descanso, la recreación, la aventura y la educación y esmerarnos para que el visitante reciba servicios de calidad en un ambiente natural.

Visión: Fundamentarnos en el trabajo cooperativo para llegar a ser un centro ecoturístico que busque preservar el medio ambiente, las tradiciones y eleve la calidad de vida de nuestros socios, y sea para los visitantes el lugar ideal para encontrarse con la naturaleza.

2.4.2 Organigrama

Figura N° 2.1

Organigrama de la Sociedad de Solidaridad Social Zempoal Tekitini



Fuente: Información proporcionada en la misma organización



2.4.3 Servicios que ofrece

Tipo de servicio

Características

Hospedaje

Todas las cabañas están equipadas con camas, cocineta, desayunador, sala con chimenea y baño con agua caliente las 24 horas. Además cada una tiene su propia área verde, palapa y espacio para encender una fogata mientras se disfruta del hermoso cielo estrellado. Cuenta con tres modelos de cabañas que se adecuan a las necesidades del turista:

*Cabaña doble: como su nombre lo indica, es para dos personas.

*Cabaña mediana: tiene capacidad para hospedar a cinco personas.

*Cabaña grande: para diez personas.

Actividades

Como actividades obligadas están.

*Visitar las cascadas y nadar en las pozas.

*Disfrutar impresionantes paisajes en un relajante recorrido a caballo.

*Dar un paseo desde las alturas en la tirolesa.

*Descender 75 metros por el rapel extremo, a un costado de una cascada.

Restaurante

Brinda la oportunidad de degustar diversos platillos típicos de la región en un ambiente totalmente cálido y



familiar.

Truchero

Se caracteriza por su tradicional trucha preparada en sus diferentes formas: frita, al mojo de ajo, a la mexicana, al epazote y la picosita Trucha Aconco.

Todos los platillos se preparan al instante, con la mayor frescura y sazón que los distingue, (estos son los puntos nodales del presente manual).

Vivero

Al ser una sociedad dedicada a cumplir las necesidades de nuestros clientes, cuidamos nuestro entorno y contribuimos a la mejora del medio ambiente.

Tratamos de embellecer el lugar que habitamos, poniendo nuestro grano de arena, aportando experiencia y amor, siempre agradeciendo lo que la naturaleza nos presta; para ello contamos con un vivero donde se siembran y producen árboles de la región como *Pinus patula*, *Pinus pseudostrobus* y *Pinus ayacahuite*.

De igual modo, buscamos beneficiar a la comunidad generando fuentes de empleo y la concientización sobre el cuidado del medio ambiente.

2.4.4 Álbum fotográfico de los servicios que ofrece "Cabañas Aconco"

Foto N° 2.1

Entrada



Foto N° 2.2
Cabaña pareja



Foto N° 2.3
Cabaña cinco personas



Foto N° 2.4
Cabaña diez personas



Foto N° 2.5
Restaurante



Foto N° 2.6

Truchero









CAPÍTULO 3

CAPÍTULO 3. CONCEPTOS TEÓRICOS DE UN MANUAL

3.1 El diseño organizativo en la empresa turística

“La organización nació de la necesidad humana de cooperar para conseguir de forma más eficaz y eficiente unos determinados objetivos. Esta cooperación resultaba más productiva y menos costosa si introducía determinadas dimensiones de diseño organizativo, como es la división de trabajo y la consecuente especialización de individuos y grupos. Como consecuencia inmediata de la división del trabajo surge el proceso complementario de integración o coordinación. La estructuración de las tareas, la racionalización del trabajo y el desarrollo tecnológico impulsaron desde una perspectiva organizativa las grandes empresas. Uno de los elementos clave en la configuración de las empresas modernas fue la separación entre propiedad y gestión, que facilitó la financiación de las mismas y condujo al crecimiento organizativo y a la profesionalización en la dirección de las empresas. La organización de una empresa se convirtió en una función clave para hacer frente a esta creciente complejidad.

La empresa turística ha visto incrementada su complejidad organizativa en las últimas décadas, cuando se produce la gran expansión del sector a nivel mundial. En los últimos tiempos, la empresa turística ha internacionalizado sus actividades, se han producido importantes movimientos de integración horizontal y vertical en el sector, alianzas entre empresas, creación de redes de organización, etc. La tecnología de la información está cambiando de forma radical y vertiginosamente la forma de trabajar, comunicar y hacer negocios. La fragmentación de los mercados, la segmentación de clientes, la creación constante de nuevos productos o



innovaciones en los existentes, han creado nuevas demandas y han originado un entorno competitivo al que tienen que hacer frente las empresas turísticas.

Subrayando la importancia del diseño organizativo como función clave de la dirección, se considera que existen cuatro fuerzas configuradoras de las empresas actuales que son:

- El poder de los compradores: el nuevo entorno competitivo ha pasado el poder de la empresa a los compradores, y éstos están siendo conscientes de ello. Como resultado, las empresas cada vez más diseñan sus estructuras en función de las necesidades del cliente o de segmentos de mercado, con el claro objetivo de conocer y ajustarse a sus necesidades, e incrementar, con ello, su satisfacción.
- La variedad: como respuesta al poder de los compradores, la empresa incrementa el número de productos y servicios que oferta, e intenta personalizarlos.
- El cambio: la empresa se mueve en un entorno cada vez más dinámico. La combinación de variedad y cambio, obliga a las empresas a ser flexibles y a descentralizar la toma de decisiones.
- La velocidad: los clientes no sólo quieren variedad sino que también piden agilidad en las respuestas a sus demandas.

Como consecuencia de todas las exigencias y del entorno competitivo anteriormente descrito, las decisiones de diseño se han convertido en esenciales para la supervivencia de las empresas.” (Eduardo Parra López, 2012, 108-109)

3.2 Concepto de diseño organizativo

“El diseño organizativo puede ser definido como el proceso por el cual los directivos

construyen, evalúan y modifican la organización formal con el propósito de facilitar la realización de las tareas o actividades necesarias para la consecución de los objetivos establecidos de manera eficaz y eficiente.

Con frecuencia se relaciona, erróneamente, el diseño organizativo exclusivamente con la estructura organizativa o con el diseño de organigramas. En el actual entorno empresarial en el que la inestabilidad es la norma, la última fuente real de ventaja competitiva sostenible se basa en las capacidades organizativas. Los directivos deben entender y conocer todos aquellos aspectos que están implicados en el diseño de sus organizaciones de forma que puedan impulsar y reforzar sus fortalezas competitivas...

3.3 Características e impacto del diseño organizativo en la empresa turística.

De entre las características que definen el proceso de diseño organizativo (ver Figura 3.1) cabe desarrollar los siguientes aspectos:

1. El diseño organizativo es un proceso directivo, ya que es la dirección la que toma las decisiones que pueden afectar el funcionamiento global de la empresa. También se consideran, sin embargo, que existen buenas razones para incluir la participación de personas de otros niveles de la organización, ya que:
 - La dirección no conoce al detalle todos los procesos y trabajos que se realizan a nivel operativo.
 - Puede haber una mayor creatividad y conocimientos en la resolución de determinados problemas por parte de aquellas personas directamente en contacto con los clientes, el proceso productivo, la tecnología, etc. Pequeñas aportaciones sobre ajustes observados pueden tener importantes impactos

Figura N° 3.1

Características e impacto del diseño organizativo en la empresa turística



Fuente: Eduardo Parra López, 2012, 110

Inmediatos.

- La colaboración en el diseño puede conducir a un mayor compromiso en su implementación y una mayor integración en el funcionamiento y objetivos de la empresa por parte del resto del personal.
- La participación puede facilitar nuevas relaciones entre individuos y entre unidades organizativas, y posibilitar el desarrollo de capacidades directivas futuras, al tener que visualizar la empresa en su conjunto.



En la empresa turística, son los empleados los que ofrecen el servicio, los que mayor interacción tienen con los clientes y los que mejor pueden conocer sus demandas. Por otro lado, cabe señalar que la participación no es aconsejable si ésta exige inversión en tiempo, dinero y energía, o en casos donde las decisiones a tomar son impopulares pero necesarias para la supervivencia de la empresa.

2. El diseño organizativo actúa sobre la organización formal, al determinarse de forma explícita las tareas, unidades organizativas y procesos necesarios para la consecución de los objetivos de la empresa. Sin embargo, cabe apuntar, que el diseño organizativo es quizás el único instrumento que tiene la dirección para actuar sobre la organización informal. Efectivamente, la dirección no puede cambiar directamente algunos de los elementos de la organización a la que pertenece, tales como el comportamiento de los individuos y los grupos, la cultura organizativa o el espíritu de colaboración en el trabajo. Conociendo estas relaciones de poder o de comunicación informales, la dirección puede bien valerse de ellas para mejorar el diseño formal, o bien, tomar las medidas formales para disminuir sus efectos no deseados. Por ejemplo, hoy en día se fomentan las relaciones informales de directivos y personal de diferentes departamentos, con la celebración de acontecimientos especiales, que organiza la empresa con el fin de establecer un mecanismo informal de coordinación y comunicación lateral.
3. El diseño organizativo se desarrolla en un contexto determinado, lo que significa que está condicionado por el entorno, el tamaño, la estrategia y los objetivos, la cultura, etc. El diseño es un instrumento organizativo clave para que la

organización alcance la eficacia y la eficiencia, dando soporte a la estrategia.

4. El diseño organizativo es un proceso dinámico, que no finaliza con la implementación de una estructura o procesos organizativos, sino que implica una evaluación y ajuste continuos, introduciendo las modificaciones que corrijan los desajustes que se vayan produciendo.” (Ibid, 111-112)

3.4 Dimensiones estructurales de la empresa turística.

“Las dimensiones estructurales son los instrumentos que utiliza el diseño organizativo para dar forma a organizaciones, departamentos y puestos de trabajo. En su conjunto, describen las características internas de la organización, creando una base para la comparación entre organizaciones. Su estudio es especialmente relevante ya que el rendimiento organizativo depende de la existencia de una congruencia en el ajuste de éstas variables y las contextuales. Al igual que un equalizador, el diseño organizativo ajusta estas y otras dimensiones entre sí y, dependiendo de las diferentes combinaciones, se obtendrá un resultado (sonido) u otro.

Algunas de estas dimensiones estructurales, determinadas a lo largo de la historia del pensamiento organizativo, se exponen a continuación:

1. **Formalización:** Puede ser definida como el grado en el que el comportamiento está limitado por normas, reglas, políticas y procedimientos. El nivel de formalización en una organización se refleja no sólo por la presencia de diferentes documentos tales como procedimientos, descripciones de puestos de trabajo, regulaciones, políticas, organigramas, etc., sino también, en la amplitud con la que esta documentación, en la que se especifican la conducta y

actividades a desarrollar por el personal de la empresa, se aplica en todos los niveles de la misma. La formalización constituye una parte importante de la burocracia organizativa, y persigue un funcionamiento racional y predecible de la organización.

2. Especialización: Es el grado en que se han dividido las funciones de la empresa. La especialización está condicionada por la división del trabajo que internamente haya determinado la empresa para sus actividades. Mediante la especialización, el trabajo se divide en tareas más simples que son agrupadas a su vez en puestos de trabajo y en unidades organizativas. Las organizaciones dividen su trabajo especializando sus puestos para aumentar la productividad. Sin embargo, un gran desarrollo de la especialización puede dificultar la necesaria integración de las diferentes tareas en la actividad global de la organización, incrementando los costes estructurales.
3. Estandarización: Es el grado en que, actividades de trabajo que son similares, se ejecutan de una manera uniforme dentro de la empresa. Una organización altamente estandarizada describe el contenido del trabajo detalladamente, y trabajos análogos son ejecutados de la misma manera en todas las plantas y localizaciones de la empresa. La estandarización está estrechamente relacionada con la formalización, pero mientras ésta se refiere, en esencia, a lo que se debe hacer, la estandarización se centra en cómo se debe hacer.
4. Jerarquía de autoridad y ángulo de control: La jerarquía indica quién debe responder ante quién y el grado de autoridad y responsabilidad que cada director tiene en la empresa. La jerarquía se establece sobre una base vertical



en un organigrama. Cada uno de los peldaños de la pirámide jerárquica constituye un nivel de estructura. El ángulo de control o ámbito de control, mide el número de personas que son controladas por un directivo o supervisor concreto. La mayor o menor amplitud del ángulo de control dependerá de la complejidad y variabilidad de las tareas a realizar por los subordinados, y del grado de formalización que exista.

5. Complejidad: Mide el número de diferentes actividades o subsistemas existentes dentro de la organización. La complejidad es una consecuencia directa de la división del trabajo y de la especialización. La idea básica es que en organizaciones que cuentan con muchos y distintos tipos de puestos de trabajo y unidades organizativas, se producen problemas organizativos y de gestión más complicados que en organizaciones más sencillas. La complejidad organizativa puede ser medida en tres direcciones: vertical, horizontal y espacial. La complejidad vertical, también llamada diferenciación vertical, se refiere al número de niveles jerárquicos de una organización. La complejidad horizontal o diferenciación horizontal se relaciona no sólo con el número diferente de unidades que existen a un mismo nivel, sino también con grado en que difieren las distintas unidades organizativas dentro de un mismo nivel. Este grado de complejidad puede ser medido en términos de diferencias en la naturaleza de las tareas, del lenguaje aplicado, de los objetivos perseguidos, de competencias y conocimientos requeridos, de estatus o roles desempeñados, etc. Por su parte, la complejidad espacial es una forma de diferenciación horizontal, ya que las actividades de una organización pueden estar dispersas

geográficamente.

6. Centralización: Expresa a qué nivel se toman las decisiones en la empresa. Por definición, la centralización supone mantener la autoridad en los puestos más altos de la dirección de la organización. La descentralización implica la transferencia permanente de tareas de decisión así como sus correspondientes competencias y responsabilidades a niveles inferiores. La tendencia actual en la empresa turística se dirige hacia una mayor descentralización como respuesta a la presión de las fuerzas configuradoras anteriormente descritas, y a la mayor capacidad y formación que han adquirido los recursos humanos.

A la hora de diseñar una empresa turística hay que tener en cuenta que presentan, generalmente, las siguientes características:

- La percepción del cliente sobre la calidad del servicio ofertado está muy vinculada a la motivación, conocimiento, habilidades y autoridad del personal con el que tiene contacto directo.
- Más que controlar, la dirección debe facilitar y asesorar el trabajo de su personal.
- Las medidas cuantitativas y objetivas sobre la productividad y rendimiento, deben ser reemplazadas o complementadas por un instrumento cualitativo y subjetivo como es la satisfacción del cliente.
- Las estructuras burocráticas y las grandes organizaciones que sufren de una rigidez estructural y de lentitud de respuestas, no se ajustan a la excelencia en el servicio.

De todo ello se concluye que las estructuras deben ser descentralizadas para

dar un servicio personalizado y respuestas rápidas a las demandas de los clientes, sin un gran desarrollo de la formalización y estandarización para facilitar una mayor flexibilidad, y con una baja complejidad vertical, lo que implica un menor desarrollo de los niveles jerárquicos.” (Ibídem, 115-118)

3.5 El manual

De este bagaje de información teórica, manejando globalmente la función de estructurar un organismo turístico, se van desprendiendo una serie de manuales, donde, entresacando de las dimensiones estructurales de la empresa turística los conceptos; formalización: diferentes documentos; especialización: grado de división de las funciones de la empresa, distribuida en unidades organizativas; estandarización: integrar actividades de trabajo similares ejecutadas de manera uniforme; complejidad: la subdivisión de áreas mejora la calidad en el servicio, entre otros, delimita el manual que se quiere trabajar.

Los siguientes puntos son, sino todos, los más relevantes, de manera teórica, del concepto manual.

3.5.1 Objetivo

“Para llevar a cabo la investigación es conveniente efectuar la definición que permita orientar el proyecto”. (José Guadalupe García Martínez, 2012, 37)

El objetivo del manual para este trabajo es: Elaborar e implementar el Manual de Servicio de Seguridad Alimentaria para el Restaurante de “Cabañas Aconco” de la localidad de Xaltatempa, Tetela de Ocampo, Puebla; que permita apegarse a los estándares de calidad en el servicio, en pro del mismo establecimiento y del público consumidor.

3.5.2 Alcance del estudio

“Con el fin de esquematizar el alcance del manual es necesario determinar el tipo de manual (general o específico) requerido por la empresa.” (Ibid, 37)

El manual es específico, dado que su alcance se centra en el restaurante de “Cabañas Aconco”, ello debido a la necesidad de ofertar un servicio de seguridad alimentaria, atrayendo por lo mismo, mayor cantidad de comensales.

3.5.3 Identificación de problemas

“Aquí se describen los problemas que justifican la necesidad de elaborarlo cuando:

- Hay indefinición de la estructura organizativa y de las responsabilidades.
- Existe duplicidad de funciones.
- Se da duplicidad de autoridad.
- Prevalecen fugas de responsabilidad.
- Predomina la dispersión de información administrativa.
- Prevalece confusión y atraso en las actividades.
- Se presenta cierto grado de complejidad en comprensión de las actividades.
- Hay coordinación y comunicación confusas, etcétera.” (Ibidem, 37)

Para el caso, el problema en sí no se puede catalogar como tal, lo que se desea es darle continuum a la calidad (específicamente en los platillos que se degustan, ya que, sabiendo de la aplicación de la seguridad alimentaria en cocinas “Cabañas Aconco” se tendrá un agregado sustancial para atraer turistas). Por tanto, como se dice “se matan varios pájaros de un tiro” con este manual, pues se aplica la seguridad alimentaria, se definen responsabilidades, se definen niveles jerárquicos, se aglutina la información administrativa, hoy comunicación ad hoc, etc.

3.5.4 Identificación de fuentes de información

“Los más útiles son:

- Documentos. Son aquellos que se relacionan con el tema, éstos pueden ser: organigramas, descripción de puestos, objetivos políticas, reglas, procedimientos, cuadros de distribución de actividades, fluxogramas, formatos, circulares, etcétera.
- Personas. Agotada la obtención de documentación, su enriquecimiento se puede obtener con información de las personas involucradas en el área o áreas para las que se va a elaborar el manual.
- Realidad administrativa. Consiste en que el analista observe físicamente las condiciones, los medios y al personal responsable donde se realizan las actividades.” (Ibidem, 39-40)

Aunque las personas están en el segundo orden de la concepción teórica, para nosotros fue fundamental el enriquecimiento de información para la presentación del Manual; obedece tal afirmación la urgente necesidad de las personas del restaurante de “Cabañas Aconco” en capacitarse más para esta actividad, permeando en nuestro sentir que la información del personal fuese lo más relevante. Respecto a documentos, la información a analizar es muy parca, se tiene su organigrama donde solo aparece el/la responsable del Restaurante (cabe aclarar que en demasiadas ocasiones todos y/o todas apoyan en esta actividad, razón demás poderosa para la presentación de este Manual).

En la realidad administrativa, se adolece para elaborar alimentos de un proceso adecuado en la seguridad alimentaria.

3.5.5 Calendario de actividades

La propuesta de la programación de actividades respecto a la investigación de campo es:

Semana	Actividades
(1) Marzo	Toda la semana se obtuvo información mediante la observación y la entrevista con los encargados de la cocina.
(2) Marzo	Se continuó con las entrevistas, sin dejar de buscar información en los documentos de la organización "Cabañas Aconco"
(3) Marzo	Se observaron deficiencias en las condiciones físicas, medios y personal (todo se plasmó en un documento para analizarlo y servir como base para la justificación del Manual)

3.5.6 Técnicas de recopilación de información

Con antelación, en el punto 3.5.5, se plantearon como se usaron estas técnicas; teóricamente se describen:

- *Observación directa.* No se interviene en las actividades del personal, únicamente se observan y anotan los datos sobresalientes y necesarios para su estudio.
- *Cuestionarios.* Éstos sirven como guía para buscar contestación a interrogantes formuladas acerca del problema en estudio. Los cuestionarios deben diseñarse de manera lógica con el propósito de obtener los datos deseados. (No se utilizó esta técnica)
- *Entrevistas.* Es una técnica que tiene como finalidad obtener la información de



las personas, a través de una combinación oral acerca de la situación vigente y de los problemas que se estudian.” (Opus cit, 40)

3.5.7 Procesamiento y análisis de la información

La información registrada y su análisis justificó la necesidad de elaborar el Manual de Servicio de Seguridad Alimentaria para el Restaurante de “Cabañas Aconco”.

3.5.8 Presentación del informe y aprobación

Los socios que componen la Sociedad en Solidaridad Social (S.S.S) “Cabañas Aconco” aprobaron por unanimidad la elaboración del Manual.

3.5.9 Diseño del manual y tipo de información en su contenido

El diseño y presentación del manual se plasma en el CAPÍTULO 4 de esta tesis.



CAPÍTULO 4



“CABAÑAS ACONCO”



MANUAL DE SERVICIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA EL RESTAURANTE DE “CABAÑAS ACONCO”

P.B.G

R.P.R

CHIGNAHUAPAN, PUEBLA, OTOÑO 2017



ÍNDICE

	Pág.
4.1 Introducción	3
4.2 Antecedentes históricos	4
4.3 Aspectos legales	5
4.4 Carátula	7
4.5 Estructura organizacional	8
4.6 Organigrama	9
4.7 Servicios que ofrece	10
4.8 Plan de entrenamiento	12
4.9 Planta general de localización	71



4.1 Introducción

“Preparar y servir alimentos sanos es responsabilidad de todos los que intervienen en el proceso de preparación y servicio de los mismos.”

El objetivo de este manual es presentar al Manipulador de Alimentos y Bebidas los aspectos más relevantes sobre las buenas prácticas de Higiene Alimentaria para prevenir riesgos de Enfermedades Transmitidas por Alimentos y/o Agua (ETA's). Es importante:

- Aplicar las Normas de Higiene del Programa SASH (Seguridad Alimentaria & Seguridad Hídrica)

- Mantener las áreas de trabajo limpias, ordenadas y desinfectadas.

La calidad de nuestros alimentos y la garantía de preparar alimentos sanos es esencial para la seguridad alimentaria de nuestros huéspedes y para nosotros mismos.

La Higiene es salud, y requiere del compromiso de todos los colaboradores que intervienen en los diferentes procesos Programa SASH, para garantizar la Seguridad Alimentaria.

- El consumo de alimentos no aptos, puede resultar en graves consecuencias para la empresa, ya que si alguien ingiere alimentos en mal estado, nuestra reputación se vería seriamente afectada, mediante: •Quejas de huéspedes; •Reclamaciones a través de los TTOO; •Pago de compensaciones muy elevadas o demandadas; •Mala reputación (TripAdvisor, Prensa, TV; •Baja ocupación.)

Este manual te servirá de introducción a la Seguridad Alimentaria.

**POR FAVOR, LEELO CON ATENCIÓN Y APLÍCALO
EN LA OPERACIÓN DIARIA.**



4.2 Antecedentes históricos

Cuadro N° 4.1
Antecedentes históricos

Año	Actividades relevantes
1992	Veinte miembros de Xaltatempa de Lucas forman un comité local, cumpliendo con los requisitos que la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI) exige para solicitar apoyos económicos y desarrollar actividades agropecuarias.
1994	El (INI) Instituto Nacional Indigenista otorga un crédito para la producción y comercialización de ganado y cultivo de chiles serranos.
1997	La organización se constituye legalmente bajo el nombre de Zempoal Tekitini, como una Sociedad de Solidaridad Social S.S.S para fines de agricultura y ganadería.
1999	Desastre natural con la pérdida de cultivos y ganado de la organización, viene periodo negro por falta de recursos operativos.
2005	El sr. Rubén Mora Huerta – socio de Zempoal Tekitini como Presidente de la Junta Auxiliar de Xaltatempa en conjunto con la comunidad inician el programa ecoturístico “Cabañas Aconco”.
2006	Se reestructura la Sociedad Zempoal Tekitini para dar inicio real al proyecto ecoturístico “Cabañas Aconco”, ahora con 36 socios (mestizos e indígenas).
2007-2008	Desarrollo de expedientes técnicos para presentar a instancias pertinentes el apoyo en infraestructura turística.
2009	Se consolidan dos expedientes para solicitar crédito para la construcción de dos cabañas para alojamiento, las dos dependencias a quienes se les solicitó el crédito fueron SEMARNAT y CDI. Solo SEMARNAT APROBÓ EL PROYECTO CON \$600,000.00. La CDI retoma el proyecto y, ya consolidado, el mismo aprueba un monto de \$1,674,246.00, esto es para la construcción de la tercer cabaña, tirolesa, sistema de rappel en cascada, estanque para criadero de trucha, salón de usos múltiples, acondicionamiento de camino de terracería para caminatas a través de viveros forestales y vereda para senderismo con dirección a cascadas.
2010	La S.S.S Zempoal Tekitini se reestructura con 22 socios, renuevan mesa directiva y dan inicio de operación el proyecto de ecoturístico con las tres cabañas en el mes de abril.
2012	El Equipo de Creación Innovación y Comunicación E.C.I.C capacita en trabajo en equipo, relaciones interpersonales, cultura organizacional, manejo de medios. Alumnos del Complejo Regional Norte, Sede Chignahuapan ofrece cursos de atención a clientes, primeros auxilios y gastronomía.
2015	Alumnos del Complejo Regional Norte, Sede Chignahuapan, elaboran el proyecto “Implementación de campamento en Cabañas Aconco”, mismo que se presentó a la C.D.I (Comisión de Desarrollo Indígena de Tétela de Ocampo, Puebla para su aprobación, se espera la pronta resolución para otorgar el financiamiento.

Fuente: información obtenida en la S.S.S



4.3 Aspectos legales

“La Sociedad de Solidaridad Social, se constituye cuando los interesados celebran una asamblea en la que levantan un acta para manifestar la intención de asociarse, conforme a la Ley de Solidaridad Social.

Cualquier persona física, de nacionalidad mexicana que desee ejercer el derecho al trabajo que consagra la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, puede ser socio de la Sociedad de Solidaridad Social.

Por ejemplo: padres de familia, personal docente o administrativo de instituciones educativas, agricultores, trabajadores, amas de casa.

La Sociedad de Solidaridad Social debe constituirse con al menos quince socios.

Una Sociedad de Solidaridad Social se establece para:

- Crear fuentes de trabajo.
- Producir, transformar y comercializar aprovechando los recursos que ofrece la localidad o la región donde se vive.
- Promover la organización social mediante la educación permanente de los socios, de sus familias.
- Promover el desarrollo social, económico y cultural del pueblo.
- Alcanzar mejor calidad de vida mediante la capacitación y el aprendizaje solidario.

La Sociedad de Solidaridad Social puede tener nombre siempre que haya acuerdo de la Asamblea, quienes determinarán el nombre de la misma.

Para que funcione una Sociedad en Solidaridad Social hay que cumplir con los siguientes requisitos:

- Conseguir la autorización del Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de la Reforma Agraria, cuando se trate de industrias rurales.
- Registrar la sociedad ante la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Para constituir una Sociedad de Solidaridad Social se levanta un acta, en un libro de actas y en



éste se anota:

- Nombre de la Sociedad.
- Objeto de la sociedad o para qué se establece.
- Nombre y domicilio de cada socio.
- Duración que se pretende dar a la sociedad.
- Domicilio social de la Sociedad de Solidaridad Social.
- Patrimonio social con el que cuenta.
- Formas de administración.
- Facultades de los socios.
- Normas de vigilancia.
- Reglas para gozar de los beneficios.
- Integración o pérdida del fondo.
- Liquidación de la Sociedad de Solidaridad Social.

Además, se pueden especificar o estipular otras exigencias o normas que se consideren oportunas.

Las Sociedades de Solidaridad Social se establecen ya sea por tiempo indefinido o por una duración que determina la Asamblea la cual debe respetar el reglamento interno que emana de la Ley de la Sociedad de Solidaridad Social.

Cuando se violan los estatutos o las Leyes de la Sociedad de Solidaridad Social las sociedades se cancelan. Por Ley, todos los socios de la Sociedad de Solidaridad Social gozan y tienen los siguientes derechos:

- Obtener certificado que los acredita como miembro de la sociedad.
- Concurrir con voz y voto a las asambleas de la sociedad.
- Votar y ser votados para ocupar cargos de administración o vigilancia en la sociedad.” (CNDI, 2012, 15-17)



4.4 Carátula

Nombre:	“Cabañas Aconco”
Dirección:	Camino a la Lagunilla s/n, comunidad de Xaltatempa de Lucas, Tetela de Ocampo, Puebla.
Correo:	zempoaltekitini@hotmail.com
Teléfono:	01 (797) 488-1813, 045 (797) 113- 8453
Sector:	Terciario
Giro:	Turismo
Tipo de sociedad:	Sociedad de Solidaridad Social
Misión:	Proporcionar a la gente un lugar natural para el descanso, la recreación, la aventura y la educación y esmerarnos para que el visitante reciba servicios de calidad en un ambiente natural.
Visión:	Fundamentarnos en el trabajo cooperativo, para llegar a ser un centro ecoturístico, que busque preservar el medio ambiente, las tradiciones y eleve la calidad de vida de nuestros socios, y sea para los visitantes el lugar ideal para encontrarse con la naturaleza.



4.5 Estructura organizacional

Presidente

Secretario

Tesorero

4.6 Organigrama

Figura N° 4.1

Organigrama de la Sociedad de Solidaridad Social Zempoal Tekitini



Fuente: Información proporcionada en la misma organización



4.7 Servicios que ofrece

Tipo de servicio Características

Hospedaje Todas las cabañas están equipadas con camas, cocineta, desayunador, sala con chimenea y baño con agua caliente las 24 horas. Además cada una tiene su propia área verde, palapa y espacio para encender una fogata mientras se disfruta del hermoso cielo estrellado.

Cuenta con tres modelos de cabañas que se adecuan a las necesidades del turista:

*Cabaña doble: como su nombre lo indica, es para dos personas.

*Cabaña grande: para diez personas.

Actividades Como actividades obligadas están:

*Visitar las cascadas y nadar en las pozas.

*Disfrutar impresionantes paisajes en un relajante recorrido a caballo.

*Dar un paseo desde las alturas en la tirolesa.

*Descender 75 metros por el rappel extremo, a un costado de una cascada.

Restaurante **Brinda la oportunidad de degustar diversos platillos típicos de la región en un ambiente totalmente cálido y familiar.**

Truchero **Se caracteriza por su tradicional trucha preparada en sus diferentes formas: frita, al mojo de ajo, a la mexicana, al epazote y la picosita Trucha Aconco.**



Todos los platillos se preparan al instante con la mayor frescura y sazón que los distingue (estos son los puntos nodales del presente manual)

Vivero

Al ser una sociedad dedicada a cumplir las necesidades de nuestros clientes, cuidamos nuestro entorno y contribuimos a la mejora del medio ambiente.

Tratamos de embellecer el lugar que habitamos, poniendo nuestro grano de arena, aportando experiencia y amor, siempre agradeciendo lo que la naturaleza nos presta, por ello contamos con un vivero donde se producen árboles de la región como Pinus patula, Pinus pseudostrobus y Pinus ayacahuite.

De igual modo, buscamos beneficiar a la comunidad generando fuentes de empleo y la concientización sobre el cuidado del medio ambiente.



4.8 Plan de entrenamiento

Plan de entrenamiento

1. Lavado y Desinfección (LED´S) de manos
2. Uso y Ajuste de Termómetro
3. Recepción de Alimentos
4. Almacenamiento de Alimentos (Refrigeración y congelación)
5. Etiquetado de Alimentos
6. Descongelación de Alimentos
7. Limpieza y Desinfección manual (LED´S) de frutas y verduras
8. Cocción y Recalentamiento de Alimentos
9. Enfriamiento a Flujo Forzado
10. Exposición (Conservación) de Alimentos en Frio y Caliente
11. Limpieza + Desinfección manual (LED´S) de Utensilios
12. Documentación
13. Identificación de Productos Químicos para L+D
14. Sanitización de Superficies de Contacto

Otros puntos relevantes para seguridad alimentaria



<p>Entrenamiento : Lavado y Desinfección (LED´S) de manos</p> <p>Objetivo : Aplicar el procedimiento correcto lavado de manos para evitar contaminación de alimentos.</p> <p>Tarea : Demostrar el procedimiento correcto de lavado y desinfección de manos.</p> <p>Requerimientos : Área exclusiva de lavado de manos: con agua caliente (entre 35° y 45°C), jabón antibacterial, gel desinfectante, cepillo de manos en sumergido solución desinfectante, dispensador de papel y bote de basura pedal.</p>	
Puntos de entrenamiento	Tiempo
<p>a) Asegurarse que se cuente con todos los elementos del Área Exclusiva de Lavado de Manos.</p> <p>b) Explicar a los colaboradores la importancia del LED´S de Manos, como parte de la higiene personal para evitar contaminación de alimentos y bebidas.</p> <p>Las manos son portadoras de microorganismos, y aunque se ven limpias todo lo que tocan las contaminan, inclusive si tocas su cara o cuerpo. Si no se lava las manos antes de empezar a preparar alimentos y después de cada interrupción en su trabajo, puede transmitir enfermedades, ya que puede ser portador de éstas, aun cuando se encuentre sano.</p> <p>¿Cuándo lavarse las manos?</p> <p>Los manipuladores de alimentos deben lavarse las manos antes de iniciar labores y después de las actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ir al baño. • Manipular Crudos-Cocidos, o materias primas diferentes. • Tocar carne, aves y pescados crudos. (antes y después). • Tocarse el cabello, la cara o el cuerpo. • Estornudar, toser o usar un pañuelo desechable. • Tocar desperdicios y basuras. • Tocar cualquier cosa que pueda contaminar las manos: dinero, teléfono, radio, etc. • Después de Hacer labores de limpieza. • <p style="text-align: center;">TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO, CADA CAMBIO DE ACTIVIDAD O PROCESO, QUE PUEDA OCASIONAR CONTAMINACIÓN CRUZADA.</p> <p>Siempre que se haya tocado algún alimento crudo, superficies sucias o contaminadas, hay que lavarse las manos antes de tocar una</p>	<p>3 Minutos</p>

Continúa...



Continúa...

superficie de contacto, utensilio limpio a manipular, preparar o servir alimentos y bebidas listos para consumo.	
c) Explicar a los colaboradores el proceso LED´S de Manos <ul style="list-style-type: none">• Paso 1: Mojarse las manos• Paso 2: Aplicarse jabón y frotarse vigorosamente las palmas, entre los dedos y hasta los codos (20 segundos). NOTA: ***Tomar el cepillo y enjuagarlo antes de usarlo (antes de iniciar el cepillado), entre cada mano (antes de iniciar el cepillado de la segunda mano).• Paso 3: Cepillarse debajo de las uñas, entre los dedos, palma y dorso de las manos, hasta los codos. NOTA: ***Enjuagar el cepillo después de usarlo (al término del cepillado) y antes de colocarlo en el contenedor.• Paso 4: Enjuagarse las manos hasta los codos. NOTA: Hasta retirar por completo los restos de jabón.• Paso 5: Secarse con toallas de papel sin tallar. NOTA: En forma de palmadas (sin tallar) hasta que queden completamente secas todas las áreas.• Paso 6: Aplicarse gel desinfectante (presione el dispensador con el mismo papel).<ul style="list-style-type: none">○ Frotarse las palmas de las manos entre sí.○ Frotarse palma contra dorso de ambas manos.○ Frotarse los dedos entrelazados.○ Frotarse agarrándose los dedos.○ Frotarse el pulgar de ambas manos.○ Dejar secar.	5 Minutos
Nota: Asegurarse de mojarse muy bien las manos, tomar una cantidad suficiente de jabón, frotarse bien donde más se acumulan la suciedad y los microorganismos (pulgar, puntas de los dedos, yemas y uñas), aplicarse el gel cubriendo toda la superficie de las manos.	
d) Pedir a los colaboradores que expliquen el procedimiento LED´S de las manos.	2 Minutos
e) Hacer que los colaboradores practiquen el proceso completo de lavado de manos.	10 Minutos



<p>Entrenamiento : Uso y Ajuste de Termómetro.</p> <p>Objetivo : Ajustar un termómetro mediante el método del punto de congelación.</p> <p>Tarea : Ajustar un termómetro bimetálico de varilla.</p> <p>Requerimientos: Termómetros bimetálicos de varilla, recipiente (vaso), hielo y agua.</p>	
Puntos de entrenamiento	Tiempo
<p>a) Explicar a los colaboradores la importancia del ajuste de Termómetro. Los termómetros se deben ajustar para asegurarse de que las lecturas sean correctas. El método de punto de congelación.</p> <p>¿Cuándo ajustar un termómetro?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antes de tomar una temperatura, es necesario desinfectar el termómetro con una taollita de alcohol isopropílico u otro desinfectante apropiado. • Después de usarlo con alimentos muy calientes o muy fríos, después de que se caiga, después de una sacudida muy fuerte y a diario. • El ajuste de termómetro se debe de realizar diario y anotar en el Registro de Temperaturas. 	2 Minutos
<p>b) Explique a los empleados los 4 pasos para ajustar un termómetro bimetálico de varilla.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 1: Llene un recipiente con 30% agua limpia y 70% hielo. Revuelva bien la mezcla. • Paso 2: Introduzca una varilla o sonda del termómetro en el agua helada, de modo que el área sensible esté completamente sumergida, pero que no toque las paredes ni el fondo del recipiente. Espere 15 segundos o hasta que el indicador deje de moverse antes de anotar la temperatura. <p>Nota: considerar ésta como la temperatura inicial. Si el termómetro marca 0°C ya está listo para usarse. De lo contrario es necesario realizar el paso 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 3: Sujete firmemente la tuerca de ajuste con la llave y gire el indicador del termómetro hasta que marque 0°C. • Paso 4: Limpiar y desinfectar el termómetro y su estuche antes y después de usarlo. 	5 Minutos
<p>c) Demostrar los cuatro pasos para ajustar un termómetro bimetálico de varilla.</p>	2 Minutos
<p>d) Pedir a los colaboradores que expliquen los cuatro pasos para ajustar un termómetro bimetálico de varilla.</p>	2 Minutos
<p>e) Hacer que los colaboradores practiquen el ajuste de un termómetro bimetálico de varilla.</p>	9 Minutos



<p>Entrenamiento : Almacenamiento de Alimentos. (Refrigeración y congelación)</p> <p>Objetivo : Conocer las temperaturas de almacenamiento de los alimentos para almacenarlos adecuadamente.</p> <p>Tarea : Explicar los tipos de almacenamiento de acuerdo a los rangos de temperaturas de los productos o alimentos.</p> <p>Requerimientos : Termómetro y hoja de registro de temperatura.</p>	
Puntos de entrenamiento	Tiempo
<p>a) Explicar a los colaboradores los tipos de Alimento:</p> <p>ALMACENAMIENTO DE SECOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zona seca, fresca, bien ventilada, protegida contra plagas, limpia y ordenada. • Los anaqueles mínimos a 15 centímetros de piso, paredes y techo. <p>NOTA: Algunos productos se almacenan en el área de secos, solo mientras están cerrados, después de abiertos deben conservarse en refrigeración.</p> <p>CÁMARAS DE REFRIGERACIÓN O CONSERVACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los equipos deben mantener una temperatura entre 0°C a 4°C y los alimentos deben tener una temperatura interna máxima de 4°C. <p>CÁMARAS DE CONGELACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los equipos deben mantener una temperatura entre -18°C a -23°C y los alimentos deben tener una temperatura interna de máximo -18°C. <p>CONGELACIÓN DE HELADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los equipos deben mantener una temperatura máxima -16°C y los helados deben tener una temperatura interna de máximo -14°C o inferior 0°C. <p>NOTA: No almacenar en cajas de cartón corrugado. Y evitar el uso de tarimas de madera.</p> <p>NOTA: Debe existir un “área exclusiva para productos rechazados” bien identificada.</p>	<p>5 Minutos</p>
<p>b) Explicar a los colaboradores el acomodo correcto de los alimentos en el interior de los equipos Crudos Abajo-Cocidos Arriba. (ver esquema).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar que deben estar ordenados los productos listos para consumo o cocidos, separados de los crudos o sin desinfectar. • Enfatizar que los alimentos se guarden en recipientes adecuados, sin utensilios en el interior, tapados y etiquetados. <ul style="list-style-type: none"> ○ Etiqueta blanca. 	<p>8 Minutos</p>



Continúa...

<p>○ Etiqueta Uso Día (24 horas).</p> <p>c) Tomar la temperatura de la cámara y de los alimentos, para asegurar que se cumplan con los parámetros establecidos y anotarlos en el formato de registro.</p>	2 Minutos												
<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"><tr><td style="width: 33%; vertical-align: top;">¿QUÉ RECIBO PRIMERO?</td><td style="width: 33%; vertical-align: top;">PRODUCTOS</td><td style="width: 33%; vertical-align: top;">¿QUÉ ALMACENO PRIMERO?</td></tr><tr><td style="vertical-align: middle;">1ER →</td><td style="vertical-align: middle;">ABARROTOS/SECOS</td><td style="vertical-align: middle;">← 3ER</td></tr><tr><td style="vertical-align: middle;">2DO</td><td></td><td style="vertical-align: middle;">2DO</td></tr><tr><td style="vertical-align: middle;">→ 3ER</td><td style="vertical-align: middle;">REFRIGERADOS</td><td style="vertical-align: middle;">← 1ER</td></tr></table>	¿QUÉ RECIBO PRIMERO?	PRODUCTOS	¿QUÉ ALMACENO PRIMERO?	1ER →	ABARROTOS/SECOS	← 3ER	2DO		2DO	→ 3ER	REFRIGERADOS	← 1ER	
¿QUÉ RECIBO PRIMERO?	PRODUCTOS	¿QUÉ ALMACENO PRIMERO?											
1ER →	ABARROTOS/SECOS	← 3ER											
2DO		2DO											
→ 3ER	REFRIGERADOS	← 1ER											
<p>d) Anotar en el formato de registro, las temperaturas obtenidas así como cualquier incidencia detectada. En caso de rechazar productos, anotar en el registro e indicar los motivos.</p>													
<p>e) Importante aplicar el procedimiento PEPS desde la recepción de los alimentos, hasta acomodarlos en su respectiva área de almacenamiento.</p>	3 Minutos												



<p>Entrenamiento : Etiquetado de Alimentos</p> <p>Objetivo : Con el uso de la Tabla de Vida Útil de los alimentos, el manipulador de alimentos será capaz de asignar de forma correcta la vida útil de los diferentes tipos de alimentos: procesados, trasvasados, envasados, descongelados y de uso en 24 horas para garantizar la rotación adecuada y así la inocuidad de los mismos.</p> <p>Tarea : Etiquetado de Alimentos Procesados, Envasados, Trasvasados, Descongelados y de Uso en 24 horas.</p> <p>Requerimientos : Tabla de Vida Útil de los Alimentos, Etiquetas Blancas, Etiquetas de puntos de colores de Lunes a Domingo, Alimento Procesado, Alimento Envasado, Alimento en empaque original para ser trasvasado, Alimento Descongelado y Contenedores con tapa y pluma.</p>	
Puntos de entrenamiento	Tiempo
<p>a) Muestre a los colaboradores los diferentes tipos de alimentos: Todos los alimentos almacenados procesados, envasados o trasvasados deben tener una etiqueta para su adecuada rotación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesados: Elaborados en “Cabañas Aconco”, tienen una vida útil de 3 días en general y 2 días para los que tienen contenido lácteo o huevo. Se usa Etiqueta Blanca. ▪ Envasados: Permanecen en su envase original después de abiertos, ya que tienen tapa hermética. Se usa Etiqueta Blanca. ▪ Trasvasados: Retirados de su envase original y colocado en otro recipiente. Se usa Etiqueta Blanca. ▪ Uso Día (24 horas): Productos que tienen una vida útil no mayor a 24 horas. Etiquetas de puntos de colores de Lunes a Domingo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Después de elaborados o abiertos. ○ Después de descongelados. 	3 Minutos
<p>b) Explique a los colaboradores los tres pasos para etiquetar un alimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 1: Determinar el tipo de alimento. • Paso 2: Tapar correctamente el alimento, y en el caso de los alimentos Trasvasados retirar de su empaque original y colocar en otro recipiente con tapa hermética. • Paso 3: Llenar etiqueta para Alimentos o seleccionar la correspondiente al día. <ol style="list-style-type: none"> 1.- Nombre del alimento. 2.- Hora de elaboración/apertura. 3.- Fecha de elaboración/apertura. 4.- Vida útil (según corresponda). 5.- Fecha de caducidad-envase original-aplica en productos envasados y trasvasados. 6.- Nombre del colaborador. 	5 Minutos
<p>c) Demostrar los tres pasos para etiquetar un alimento.</p>	2 Minutos
<p>d) Pedir a los colaboradores que expliquen los tres pasos para etiquetar un alimento.</p>	
<p>e) Hacer que los colaboradores practiquen el etiquetar un alimento.</p>	10 Minutos



<p>Entrenamiento : Descongelación de Alimentos</p> <p>Objetivo : Conocer y aplicar los métodos correctos de descongelación de alimentos para asegurar la inocuidad del mismo.</p> <p>Tarea : Mostrar los métodos de descongelación de alimentos.</p> <p>Requerimientos : Termómetro bimetálico de varilla, cambro de plástico con rejilla de descongelación, etiquetas, reloj y formato de descongelación</p>	
Puntos de entrenamiento	Tiempo
a) Asegurarse que previamente los termómetros bimetálicos de todos los usuarios, estén ajustados y verificar que se cuente con todas las herramientas para realizar el procedimiento.	1 Minutos
<p>b) Explique a los colaboradores que existen 4 métodos de descongelación (Refrigeración, Chorro de agua, Cocción directa y Horno de microondas), así como los momentos en que deben utilizarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Una vez que el producto alcanza la temperatura mínima -1°C se considera descongelado. o La vida útil de un producto descongelado es de 24 horas. <p>Método 1. Refrigeración: No debe exceder un plazo de 72 horas (3 días)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 1: Una vez seleccionado el producto a descongelar, retirar las bolsas y/o envolturas, a excepción de los productos con empaque al alto vacío. • Paso 2: Colocar el producto en el cambro plástico con su respectiva rejilla de descongelación dentro de la cámara de refrigeración asignada. • Paso 3: Coloque la etiqueta con el nombre del producto, la hora, fecha, de inicio, fecha de término y nombre del colaborador. • Paso 4: Cuando el producto esté descongelado se colocará en otro recipiente con su respectiva rejilla y se colocará la etiqueta "Uso día". <p>Método 2. Chorro de agua: Solo en casos de urgencia o consumo inmediato.</p> <p>NOTA: Con este método el alimento debe descongelarse dentro de su empaque. Si no lo tuviera o no fuera hermético, debe colocarse en una bolsa de grado alimenticio bien cerrada.</p> <p>Los productos de alto vacío siempre permanecen en su empaque original.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 1: Verificar que la temperatura del agua no sea mayor a 20°C o temperatura ambiente de agua fría. • Paso 2: Colocar la bolsa con el producto dentro de una tarja limpia y desinfectada en el cuarto frío, cuya temperatura debe ser entre 15 y 18°C. • Paso 3 Abrir la llave y dejar correr el agua sobre el producto, considerando que el agua no debe quedar estancada o acumulada. • Paso 4: Cuando el producto esté descongelado se colocará en otro recipiente con su respectiva rejilla y se colocará la etiqueta "Uso día". 	2 Minutos
c) Llenar los datos solicitados en el registro de descongelación establecido, señalando que se debe llevar este documento sin excepción alguna y anotar el registro de varios tipos de productos (carne roja, pescado, aves y mariscos).	10 Minutos
d) Pedir a los colaboradores que expliquen los pasos para realizar ambos métodos de descongelación.	2 Minutos
e) Hacer que los colaboradores practiquen ambos métodos de descongelación.	5 Minutos



<p>Entrenamiento : Limpieza y Desinfección manual (LED´S) de frutas y verduras</p> <p>Objetivo : Conocer y aplicar correctamente todas las fases del proceso de limpieza y desinfección de todas las frutas y verduras.</p> <p>Tarea : Mostrar el procedimiento completo para la limpieza y desinfección de frutas y verduras.</p> <p>Requerimientos : 1. Tres tarjas de acero inoxidable (señalar la cantidad a utilizar de agua o soluciones con productos químicos en cada una) 2. Agua potable. 3. Producto químico: jabón grado alimenticio. (DICAN) 4. Producto químico: desinfectante para vegetales. (EDEN) 5. Cepillo para LED´S de frutas y verduras. 6. Tabla y cuchillo (Verde), limpios y desinfectados. 7. Recipientes limpios y desinfectados. 8. Tiras reactivas correspondientes al Producto Químico.</p>	
Puntos de entrenamiento	Tiempo
a) Asegurarse que se cuente con todos los materiales, así como verificar la concentración de los productos químicos que se van a utilizar.	2 Minutos
b) Explique a los empleados que existen cinco etapas para el proceso de LED´S manual de frutas y verduras y aspectos importantes a considerar.	2 Minutos
<ul style="list-style-type: none"> • La FYV de decoración también debe pasar por este proceso. • No mezclar FYV Desinfectadas, con las no LED. • ELIMINAR cajitas de plástico desechables, y nunca colocar frutas LED en estos envases. • No colocar la FYV directamente al piso <p>Etapas LED´S DE FRUTAS Y VERDURAS: Paso 1: PROCESO DE CORTAR Y SEPARAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retirar todas las etiquetas, las ligas o amarres, cajas de plástico, etc. • Cortar la base en el caso de hortalizas y/o verduras en manojos. • Separar las hojas y retirar las maltratadas, para lavar hoja por hoja o en manojos pequeños. • Para el resto de las frutas y verduras, cortar la parte afectada o dañada y separarla. <p>Paso 2: LAVAR.</p> <p>a) Lavar las frutas y verduras pieza por pieza u hoja por hoja. Es importante revisar que las hojas manojos estén libres de insectos o materia extraña.</p> <p>b) Utilizar un cepillo exclusivamente para este fin, para eliminar la tierra y suciedad; sobre todo en productos como tubérculos.</p> <p>c) De no contar con 3 tarjas utilizar un baño para la solución jabón grado alimenticio.</p> <p>Paso 3: ENJUAGAR</p> <p>d) Enjuagar a chorro de agua, para eliminar todo el resto de jabón o</p>	10 Minutos



Continúa...

<p>suciedad.</p> <p>e) Sumergir las frutas y verduras para su enjuagado, en la tarja de enjuague.</p> <p>Paso 4: DESINFECTAR</p> <p>f) Sumergir completamente las frutas y verduras libres de restos de jabón en la tarja con la solución desinfectante de concentración adecuada y durante el tiempo mínimo establecido.</p> <p>Paso 5: SECAR AL AIRE</p> <p>g) Retirar las frutas y verduras de la tarja de desinfección y colocarlas en recipientes limpios y desinfectados para que se escurran y sequen. Después de pasar por desinfección no enjuagar.</p> <p>NOTA: Por ningún motivo se debe colocar en las cámaras de producción, frutas y verduras que no hayan pasado por el proceso LED'S. excepto Fruta Fina, siempre que se encuentre debidamente tapada y bien almacenada para evitar contaminación cruzada.</p> <p>Etapas LED'S DE FRUTA FINA:</p> <p>Paso 1: LAVAR</p> <p>h) Lavar la fruta fina por pieza, delicadamente con la yema de los dedos.</p> <p>Paso 2: ENJUAGAR</p> <p>i) Sumergir la fruta fina en agua para su enjuagado.</p> <p>Paso 3: DESINFECTAR</p> <p>j) Colocar en una charola sobre un pedazo de papel secante, y desinfectar por aspersion, con solución desinfectante en atomizador.</p> <p>Paso 4: SECAR AL AIRE</p> <p>k) Dejar secar al aire.</p> <p>c) Pedir a los colaboradores que expliquen las cinco fases para realizar correctamente el proceso de LED'S de frutas y verduras.</p> <p>d) Hacer que los colaboradores practiquen el proceso completo de LED'S de frutas y verduras.</p>	<p>1 Minuto</p> <p>10 Minutos</p>
---	-----------------------------------



Entrenamiento : Cocción y Recalentamiento de Alimentos. Objetivo : El manipulador de alimentos será capaz de realizar la cocción y recalentamiento de los alimentos en base a la temperatura establecida como estándar para asegurar la inocuidad de los mismos. Tarea : Realizar la cocción y recalentamiento de alimentos en la temperatura correcta. Requerimientos : Termómetro bimetálico correctamente ajustado y toallitas desinfectantes de alcohol isopropílico.	
Puntos de entrenamiento	Tiempo
a) Explique al colaborador la temperatura a la cual debe alcanzar un alimento en cocción y recalentamiento, así como el tiempo que debe mantenerse para reducir la cantidad de microorganismos a un nivel seguro. COCCIÓN: Es muy importante que en la preparación de los alimentos; todos los alimentos tienen que estar cocinados: -Temperatura interior entre 65 °C a 75°C. -Mínimo 2 minutos. • Los alimentos que deben pasar por cocción a temperatura mínima de 65°C son los potencialmente peligrosos como: -Aves (pollo, pato, etc.) -Relleno hecho con alimentos potencialmente peligrosos (huevo, mariscos, carne, pescado, aves) • Los alimentos que deben pasar por cocción a temperatura mínima de 65°C son los potencialmente peligrosos como: -Pescado -Carnes rojas -Huevo para servir de inmediato. RECALENTAMIENTO: Los alimentos tienen que recalentarse en la parte más gruesa del alimento: -Temperatura interior mínima de 80°C. -Mínimo 2 minutos • Los alimentos únicamente pueden recalentarse una sola vez.	3 Minutos



Continúa...

<p>b) Expliquen a los colaboradores los tres pasos para verificar la temperatura de cocción o recalentamiento de un alimento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Paso 1: Asegurarse de que el termómetro bimetálico de varilla fue ajustado antes de usarlo y desinfectar el termómetro con una toallita de alcohol isopropílico.• Paso 2: Introducir una varilla del termómetro en la parte más gruesa del alimento asegurando que el área sensible del termómetro alcance el centro del alimento.• Paso 3: Esperar 15 segundos o hasta que la aguja del termómetro deje de moverse. <p>NOTA: Se recomienda realizar la toma de temperaturas en dos puntos diferentes del alimento. Registrar en Hoja de Temperaturas Diarias</p>	2 Minutos
<p>c) Demostrar los 3 pasos para verificar la temperatura de cocción o recalentamiento de un alimento.</p> <p>d) Pedir a los colaboradores que expliquen los tres pasos para verificar la temperatura de cocción o recalentamiento de un alimento.</p> <p>e) Hacer que los colaboradores practiquen el verificar la temperatura de cocción o recalentamiento de un alimento.</p>	10 Minutos



Entrenamiento : Enfriamiento a Flujo Forzado.	
Objetivo : Conocer y aplicar la técnica correcta de enfriamiento a flujo forzado para asegurar la inocuidad de todos los alimentos cocinados.	
Tarea : Realizar el enfriamiento correcto de los alimentos preparados (cocidos) que no se van a servir de inmediato o que se sirven fríos.	
Requerimientos : Termómetro bimetálico, recipientes metálicos poco profundos para distribuir un alimento, vitafilm, etiquetas blancas, reloj, recipiente con hielo, agua, formato de registro de temperaturas.	
Puntos de entrenamiento	Tiempo
a) Asegurarse que previamente al flujo forzado se cuente con todos los materiales o herramientas para realizar el proceso de enfriamiento, importante que el termómetro esté ajustado correctamente.	10 Minutos
b) Explique a los colaboradores que todos los alimentos preparados (cocidos) que no se van a servir de inmediato o que se sirven fríos, deben someterse a un proceso de Enfriamiento a Flujo Forzado. ENFRIAMIENTO: Proceso de enfriamiento rápido cruzando la zona de peligro de temperatura en el menor tiempo posible: -Máximo en 90 minutos -Mínimo 10°C o menos.	
Pasos a seguir: <ul style="list-style-type: none">• Paso 1: Dividir de un recipiente grande en recipientes pequeños. NOTA: Colocar el alimento en recipientes de metal poco profundos antes de que la temperatura del alimento baje de 65°C. Registrar la Temperatura y hora de Inicio, anotar en formato de Registro de Temperaturas.• Paso 2: Preparar un recipiente con agua y hielo.• Paso 3: Colocar el recipiente de alimentos sobre el recipiente con agua y hielo. El alimento debe permanecer: -Tapado cubierto con vitafilm, sin utensilios en el interior.	10 Minutos



Continúa...

<p>-Hacer pequeñas perforaciones en el vitaflim para la salida del vapor.</p> <ul style="list-style-type: none">• Paso 4: Agitar continuamente y medir la temperatura hasta que llegue a 10°C o menos. <p>Verificar la temperatura del centro del alimento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Paso 5: Controlar tiempo máximo 90 mínimo.• Paso 6: Colocar en el recipiente una etiqueta correspondiente, para monitorear el tiempo, que contenga: <ul style="list-style-type: none">-Nombre del alimento.-Hora de inicio.-Hora de término.-Nombre del Colaborador (que realizó el proceso). <p>NOTA: Registrar la Temperatura y hora de Término, anotar en formato de Registro de Temperaturas.</p> <p>NOTA: Agitar continuamente el alimento y medir la temperatura, asegurándose de que el alimento llegue a una temperatura de 10°C o menos, en un tiempo no mayor a 90 minutos; en caso contrario, se deberán tomar las medidas correctivas.</p> <p>c) Al finalizar el Enfriamiento a Flujo Forzado cambiar el vitaflim y colocar la etiqueta correspondiente; almacenar inmediatamente en refrigeración.</p> <p>d) Pedir a los colaboradores que expliquen los pasos para realizar el Enfriamiento a Flujo Forzado.</p> <p>e) Hacer que los colaboradores practiquen el procedimiento de Enfriamiento a Flujo Forzado.</p>	<p>1 Minuto</p> <p>2 Minutos</p> <p>10 Minutos</p>
--	--



Entrenamiento :	Exposición (Conservación) de Alimentos en Frio y Caliente.	
Objetivo :	El manipulador de alimentos será capaz de realizar la conservación de Alimentos Fríos y Calientes en temperatura a través de realizar la correcta medición de la temperatura durante el tiempo de exposición.	
Tarea :	Conservación de Alimentos Fríos y Calientes en temperaturas seguras, para evitar abuso de tiempo y temperatura.	
Requerimientos:	Termómetro ajustado y toallitas desinfectantes de alcohol isopropílico.	
Puntos de entrenamiento		Tiempo
a) Explique al colaborador la temperatura a la cual deben de exponerse los alimentos fríos y calientes y las medidas a tomar antes de exponerlos y durante su exposición. • Exposición en caliente: Temperatura mínima de 65°C. Antes de colocarse en los equipos de exposición deben: -Recalentarse a 80°C mínimo por 2 minutos. -Estar recién salidos de Cocción entre 65°C a 75°C mínimo por 2 minutos. -Los equipos deben llenarse con agua caliente por encima de 50°C. -Los equipos deben ser precalentados a temperatura por encima de 70°C, antes de colocar los alimentos. NOTA: Nunca pase los alimentos directamente del refrigerador a la mesa caliente o baño maría; estos equipos solo se usan para mantener calientes los alimentos, no para calentarlos. • Exposición en frio: Temperatura ideal de 4°C y máxima de 7°C. -Previo a colocarlos en el baño con hielo o placa fría deberán de salir directamente del refrigerador y estar entre 2 y 4°C. -Usar siempre utensilios o recipientes para montaje, de preferencia fríos y que su forma permita que el alimento contenido en su totalidad tenga contacto con la placa fría o el hielo y sea buen conductor de frio. -Si el alimento fue preparado al momento dentro de un Cuarto Frio debe bajarse la temperatura a 4°C o menos antes de exponerlo;		5 Minutos

Continúa...



Continúa...

<p>siendo una opción colocarlos en un congelador para acelerar su enfriamiento.</p> <p>-Siempre se debe utilizar hielo de consumo y de preferencia frappe.</p> <p>NOTA: En ambos casos las porciones, deben de ser pequeñas las que se puedan consumir en máximo 30 minutos.</p> <p>b) Explique a los colaboradores los tres pasos para vigilar los alimentos en exposición fría o caliente.</p> <p>Pasos para vigilar los Alimentos en Exposición Fría o Caliente:</p> <ul style="list-style-type: none">● Paso 1: Asegurarse de que el termómetro bimetálico de varilla esté ajustado y desinfectado. Tomar temperatura de alimentos antes de colocarlos en los equipos de exposición en frío o caliente, para asegurarse que se colocará dentro de las temperaturas establecidas.● Paso 2: Vigilar durante la exposición de alimentos al menos 2 veces durante su exposición en horarios distinto; para garantizar que los alimentos se mantengan a temperatura correcta; de lo contrario tomar acciones para que los equipos mantengan las temperaturas establecidas. Registrar en Hoja de Temperaturas Diarias.● Paso 3: Después de la Exposición de los Alimentos Fríos o Calientes deberán de ser desechados. <p>-Pueden reutilizarse pan, bollería y encurtidos.</p> <p>-Otros productos fríos pueden reutilizarse, para preparar otros platos si se someten a tratamiento térmico entre 65°C a 75°C. Excepto, si son alimentos fríos a base de huevo.</p>	5 Minutos
<p>c) Demostrar los 3 pasos para vigilar los Alimentos en Exposición Fría o Caliente.</p>	3 Minutos
<p>d) Pedir a los colaboradores que expliquen los tres pasos para vigilar los Alimentos en Exposición Fría o Caliente.</p>	2 Minutos
<p>e) Hacer que los colaboradores practiquen el vigilar los Alimentos en Exposición Fría o Caliente.</p>	10 Minutos



Entrenamiento	: Limpieza + Desinfección manual (LED´S) de Utensilios.	
Objetivo	: Conocer y aplicar correctamente todas las fases del proceso de limpieza y desinfección de todos aquellos utensilios que intervienen en la manipulación de los alimentos.	
Tarea	: Realizar el lavado y desinfección correcta de los utensilios	
Requerimientos	: Agua, fibra verde, cepillo de cerdas gruesas, detergente y desinfectante. Contar con tiras reactivas.	
	Puntos de entrenamiento	Tiempo
	a) Asegurarse que se cuente con todas las herramientas así como con las concentraciones indicadas para cada producto químico.	2 Minutos
	b) Explicar a los colaboradores que se hará un procedimiento manual de LED´S de utensilios y la importancia de este procedimiento en el camino de los procedimientos	5 Minutos
	Pasos:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Paso 1: Retire los residuos sólidos o suciedad libre (escamoche). • Paso 2: Lavar el utensilio dentro de la tarja de lavado, preparada previamente con agua y detergente. Tallar vigorosamente el utensilio con apoyo de una fibra y/o cepillo, asegurándose de retirar cualquier residuo. • Paso 3: Sumergir el utensilio o colocarlo a chorro de agua hasta retirar la solución detergente por completo. • Paso 4: Sumergir el utensilio dentro de la tarja con solución desinfectante o rociarlo con atomizador según se requiera, esto conforme al tiempo de contacto establecido. <p>NOTA: Preparar previamente la tarja con solución desinfectante, verificando que la concentración sea la correcta con apoyo de las tiras reactivas establecidas para cada tipo de desinfectante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 5: Dejar secar al aire libre colocándolo en un anaquel/área exclusivo para equipo limpio y desinfectado. Mantenerlos boca abajo para evitar la acumulación de líquidos. 	
	c) Pedir a los colaboradores que expliquen los pasos para realizar correctamente el proceso de LED´S de utensilios.	3 Minutos
	d) Hacer que los colaboradores practiquen el proceso completo de LED´S de utensilios.	10Minutos



<p>Entrenamiento : Documentación.</p> <p>Objetivo : Llenar los documentos establecidos en cada área, durante los diferentes procesos de Seguridad Alimentaria; a fin de demostrar la aplicación correcta de los mismos.</p> <p>Tarea : Llenado de Registros/Documentación correspondiente a cada área.</p> <p>Requerimientos : Termómetros, Toallitas desinfectantes, Tabla, Hojas de Registro correspondiente al área y Bolígrafo.</p>	
Puntos de entrenamiento	Tiempo
<p>a) Explicar a los colaboradores la importancia de llevar los registros temperaturas o de ejecución de los diferentes procesos de Seguridad Alimentaria. Es necesario conservar los registros de cada área/proceso o servicio, como requisito indispensable, ya que en caso de que sean solicitadas por autoridades sanitarias o TTOO, deben ser entregadas. Es una evidencia de que los procesos se realizan correctamente en tiempo y forma. NOTA: Importante que los colaboradores sepan cómo usar y ajustar el termómetro. Y antes de realizar la toma de temperaturas asegurarse que el termómetro esté correctamente ajustado.</p>	2 Minutos
<p>b) Explique a los empleados los pasos para llenar la Documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 1: Contar con el formato de registro correspondiente al Departamento/proceso. • Paso 2: Realizar los procesos y registrarlos, con todos los datos solicitados en el Formato/documento. • Paso 3: Firmar por el responsable la realización del proceso y, posteriormente, pasar a firma del responsable de área. • Paso 4: Mantener una Carpeta de Registro de la Documentación en cada área (los procesos que le corresponden), bien identificada, bien ordenada y bien realizados (Datos reales). <p>NOTA: Los registros marcan los diferentes procesos establecidos en Seguridad Alimentaria que se deben realizar en cada área de trabajo, por lo que es importante se realice conforme a los procesos. Nunca se deben realizar solo al inicio o al final del turno, ni llenar por adelantado los registros de temperatura o inventar. Cuando se verifica que un punto crítico no cumple con los requisitos del programa de Seguridad Alimentaria, deberá anotarse la acción correctiva aplicada.</p>	5 Minutos
<p>c) Demostrar con el Registro correspondiente en cada área, el llenado correcto del Formato de Registro acorde al Catálogo de Documentos SASH, (en cada área).</p>	3 Minutos
<p>d) Pedir a los colaboradores que expliquen cómo llenar los registros.</p>	
<p>e) Hacer que los colaboradores practiquen el llenado de Registros SASH.</p>	10 Minutos



<p>Entrenamiento : Identificación de Productos Químicos para L+D</p> <p>Objetivo : Con el uso de la Tabla de Manejo de PPQQ para L+D, el manipulador de alimentos será capaz de identificar los productos químicos necesarios para realizar la Limpieza y Desinfección y los factores que influyen en su correcto funcionamiento al realizar los procesos de LED´S en Frutas y Verduras, Equipo y Utensilios y Zonas de Manipulación de A&B.</p> <p>Tarea : Identificación de Productos Químicos para realizar la Limpieza y Desinfección y los factores que influyen en su correcto funcionamiento al realizar los procesos de LED´S en Frutas y Verduras, Equipo y Utensilios y Zonas de Manipulación de A&B.</p> <p>Requerimientos : Tabla de Manejo de PPQQ para L+D, tiras reactivas para los productos químicos establecidos para cada uso o proceso.</p>	
Puntos de entrenamiento	Tiempo
<p>a) Explique y muestre al colaborador los diferentes PPQQ para realizar los procesos de LED´S.</p> <ul style="list-style-type: none"> • LED´S: Proceso de Lavar + Enjuagar + Desinfectar y Secar. • Limpieza: Retirar la suciedad visible o restos orgánicos de una superficie, utensilio o fruta y verdura. Uso de un detergente. • Desinfección: Reducir la cantidad de microorganismos a un nivel seguro en una superficie, utensilio o fruta y verdura. Uso de desinfectante a base de ácido o amonio cuaternario. • Tabla de Productos Químicos para L+D. • Los factores que influyen en el buen funcionamiento de un desinfectante son: <ul style="list-style-type: none"> - CONCENTRACIÓN: Mezcla de Agua y PQ Desinfectante adecuada (ppm o pH). Se mide con tira reactiva de acuerdo al tipo de producto químico. - Checar constantemente, durante el uso el desinfectante que se consume. - TIEMPO DE CONTACTO: Tiempo mínimo requerido de contacto con superficie, utensilio o fruta y verdura. - TEMPERATURA del Agua: Agua fría a temperatura ambiente para Desinfectantes; y agua caliente entre 55°C y 65°C para tarja de Lavado. 	5 Minutos
<p>b) Explique a los colaboradores los tres pasos para preparar una solución desinfectante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 1: Colocar la solución desinfectante en un recipiente completamente limpio y desinfectado. • Paso 2: Si el PPQQ viene en presentación tipo JetFlex se requiere verificar que esté en posición de dosificación para atomizador o un contenedor. En el caso de que el PPQQ esté en galón, es necesario verificar que la manguera esté conectada al equipo dosificador. • Paso 3: Al utilizar los PPQQ asegurarse de que el agua esté fría, revisar con la tira reactiva correspondiente que la solución esté en concentración correcta (ppm o pH). Sumergir completamente la superficie del equipo, utensilio o fruta y verdura a desinfectar, en la solución. <p>NOTA: Cambiar la solución desinfectante cuando esté sucia, turbia o cuando la concentración esté por debajo de lo establecido.</p>	5 Minutos
<p>c) Demostrar los tres pasos para preparar una solución desinfectante.</p>	3 Minutos
<p>d) Pedir a los colaboradores que expliquen los tres pasos para preparar una solución desinfectante.</p>	2 Minutos
<p>e) Hacer que los colaboradores practiquen la preparación de una solución desinfectante.</p>	10 Minutos



Otros puntos relevantes para seguridad alimentaria

CONCEPTOS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA

Los alimentos que permiten crecer a los microorganismos, y que necesitan de control de tiempo y temperatura para la seguridad, se llaman Alimentos Potencialmente Peligrosos.

- **ETA´S:** Enfermedades Transmitidas por Alimentos.
- **HIGIENE DE LOS ALIMENTOS:** Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.
- **INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS:** La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor.
- **MANIPULADOR:** Es toda persona empleada en la producción, preparación, envasado, almacenamiento, transporte, distribución y venta de alimentos.
- **CONTAMINACIÓN:** Es la presencia de cualquier material extraño en un alimento, bacterias o cualquier cosa que haga de esté **NO APTO PARA CONSUMO**.
- **DESCOMPOSICIÓN:** Es la pérdida de los atributos organolépticos de un alimento, no apto para el consumo.
- **MICROORGANISMOS:** Son seres vivos de dimensiones muy pequeñas que no pueden ser observados por el ojo humano. Entre ellos se encuentran bacterias, virus, parásitos y hongos.



ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS Y/O AGUA

Una Enfermedad Transmitida por Alimentos (ETA) es una enfermedad que se transmite a las personas a través de los alimentos.

La mayoría de las enfermedades transmitidas por alimentos es causada por microorganismos.

Los microorganismos son seres vivos de dimensiones muy pequeñas que no pueden ser observados por el ojo humano; entre ellos se encuentran bacterias, virus, parásitos y hongos.

Las bacterias representan un gran problema para la seguridad de los alimentos porque una vez que las bacterias empiezan a crecer en los alimentos, hay una rápida reacción en cadena. Y si alguien come esos alimentos, podría contraer una enfermedad.

Los alimentos que permiten crecer a los microorganismos, y que necesitan control de tiempo y temperatura para la seguridad, se llaman Alimentos Potencialmente Peligrosos.

Ejemplos de Alimentos Potencialmente Peligrosos:

- Leche y productos lácteos.
- Carne de res, cerdo y cordero.
- Aves.
- Arroz, frijoles y vegetales cocidos.
- Mariscos y crustáceos.
- Pescado.



PUNTOS CLAVE PARA LA SEGURIDAD ALIMENTARIA DE LOS ALIMENTOS

Hay cuatro factores principales que causan que los alimentos se hagan peligrosos:

- Higiene Personal.
- Contaminación Cruzada.
- Abuso de Tiempo y Temperatura.
- L+D Limpieza y Desinfección



HIGIENE PERSONAL

Una de las principales causas de enfermedades transmitidas por alimentos es la falta de higiene personal. La gente que no se lava las manos correctamente, o que no lo hace con la frecuencia necesaria, representa el mayor peligro para la seguridad de los alimentos.

- **Higiene Personal:** Hábitos que incluyen la higiene, uso de uniforme limpio, así como evitar acciones antihigiénicas y reportar enfermedades o lesiones que tenga.

**UNA BUENA HIGIENE PERSONAL ES ESENCIAL PARA PREVENIR
ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS.**



NORMAS DE HIGIENE

- Cabello corto y limpio, si es largo se debe recoger completamente.
- No usar barba ni bigote o patilla larga.
- Uñas cortas al ras de la yema de los dedos, limpias y sin barniz o esmalte, sin aretes y anillos.
- Uso obligatorio de malla/red cubriendo todo el cabello.
- Uniforme limpio incluyendo gorro, malla/red, pico, mandil y calzado adecuado.
- No usar el mandil ni trapos para limpiar o secar.
- No hacer contacto físico al saludar, ni tocarse la cara o cuerpo.
- **LAVARSE LAS MANOS** las veces que sea necesario.
- Nunca se deben usar los guantes como sustituto de lavado de manos.
- Avisar a quien corresponda si faltan suministros en la estación de lavamanos.
- No comer, fumar, beber, ni masticar chicle en áreas de manipulación de alimentos.
- No toser, bostezar, estornudar, cantar o silbar sobre los alimentos.
- Cubrir cortadas o heridas con curitas de color.
- No dejar objetos personales en áreas de manipulación.
- No guardar alimentos, utensilios y/o equipo de trabajo en lockers.
- Conservar limpios los baños de colaboradores y vestuarios.
- En caso de enfermedad reportarlo inmediatamente.

Otro elemento importante e indispensable para la Seguridad Alimentaria, es que cada manipulador de alimentos y bebidas cuente con su respectiva **TARJETA DE SALUD VIGENTE**.



LAVADO DE MANOS

Las manos son portadoras de microorganismos, y aunque se vean limpias todo lo que tocan las contaminan, inclusive si toca su cara o cuerpo.

SI NO SE LAVA LAS MANOS antes de empezar a preparar alimentos y después de cada interrupción en su trabajo, **PUEDE TRASMITIR ENFERMEDADES**, ya que puede ser portador de éstas, aun cuando se encuentres sano.



¿CUÁNDO LAVARSE LAS MANOS?

Los manipuladores de alimentos deben lavarse las manos antes de iniciar labores y después de las actividades siguientes:

- Ir al baño.
- Manipular Crudos-Cocidos, o materias primas diferentes.
- Tocar carne, aves y pescados crudos. (antes y después).
- Tocarse el cabello, la cara y el cuerpo.
- Estornudar, toser o usar un pañuelo desechable.
- Tocar desperdicios y basuras.
- Tocar cualquier cosa que pueda contaminar las manos: dinero, teléfono, radio, et.
- Después de hacer labores de limpieza.

TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO, CADA CAMBIO DE ACTIVIDAD O PROCESO, QUE PUEDA OCASIONAR CONTAMINACIÓN CRUZADA.

Lavarse las manos después de ir al baño. Aunque esté sano, puede ser portador de enfermedades que alguna vez haya tenido o que nunca se desarrollaron, pero los microbios están en su organismo, por esto puede expulsar huevecillos de parásitos o microbios que no se ven, pero que son dañinos; y si no se lava las manos correctamente los trasmite a los alimentos.

Es muy importante que ayude a mantener siempre limpios y, con los suministros completos, los baños. En caso de no ser así avise a quien corresponda. “Un baño limpio habla bien de quien lo usa.”

Si está enfermo aléjese de los alimentos. Si tiene gripe, catarro, tos, diarrea o infecciones en la piel no debe estar en contacto con los alimentos, ya que los puede contaminar.

En todos estos casos es mejor informarle a su jefe inmediato, y este día, trabajar en otra área en donde no prepare, ni sirva alimentos.

Aunque esté sano, no tosa, ni estornude sobre los alimentos, no silbe, ni cante sobre estos, ya que en nuestra garganta y boca hay microbios (como el *Staphylococcus Aureus*), que viven ahí aunque no presentemos síntomas de la enfermedad.

Cuando tosa o estornude, cúbrase muy bien la boca con las manos o papel desechable, y lávese las manos antes de reanudar sus labores, ya que al estornudar contaminamos nuestras manos con pequeñas gotas de saliva que contienen microbios.

Continúa



ELEMENTOS ESTACIÓN DE LAVADO DE MANOS.

- Tarja Lavamanos con agua caliente y fría.
- Jabón Antibacterial.
- Gel Desinfectante.
- Cepillo de manos sumergido en Solución Desinfectante.
- Dispensador de Papel.
- Bote de Basura con Pedal.

Consideraciones importantes para la estación de Lavado de Manos:

- Cambiar solución desinfectante cada dos horas o antes si está turbia o sucia.
- Realizar limpieza profunda periódicamente al cepillo, para evitar se percudan.



PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS.

El procedimiento que debe seguir es el siguiente:

- 1) Mojarse las manos.
- 2) Aplicarse jabón y frotarse vigorosamente las palmas, entre los dedos y hasta los codos (20 segundos).
- 3) Cepillarse debajo de las uñas, entre los dedos, palma y dorso de las manos, hasta los codos.
- 4) Enjuagarse las manos hasta los codos.
- 5) Secarse con toallas de papel sin tallar.
- 6) Aplicarse gel desinfectante (presione el dispensador con el mismo papel).
 - Frotarse las palmas de las manos entre sí.
 - Frotarse palma contra dorso de ambas manos.
 - Frotarse los dedos entrelazados.
 - Frotarse agarrándose los dedos.
 - Frotarse el pulgar de ambas manos.
 - Frotarse las puntas de los dedos de ambas manos.
 - Dejar secar.

*****TOMAR EL CEPILLO Y ENJUAGARLO ANTES DE USARLO, ENTRE CADA MANO.**

*****ENJUAGAR EL CEPILLO DESPUÉS DE USARLO Y ANTES DE COLOCARLO EN EL CONTENEDOR.**

TIP'S PARA EL LAVADO DE MANOS

- Revisar que la estación de Lavado de Manos esté completa.
- Si la estación de manos no tiene todos los elementos necesarios para llevar a cabo el procedimiento de manera correcta, es su responsabilidad reportarlo a quien corresponda.
- El lavado de manos se debe realizar cada que cambie actividades o que maneje alimentos crudos y luego cocidos, o cada 20 minutos en procesos que impliquen mucho tiempo.
- Doblar la filipina hasta los codos.
- En el caso de que la estación cuente con papelera donde sea necesario accionar el mecanismo para sacar el papel, dejar una porción suficiente de papel listo para cortarse al finalizar el procedimiento.
- Enjuagar el cepillo en el chorro de agua de manera vertical.
- Al finalizar el tallado de ambas manos, enjuague el cepillo a chorro de agua de manera vertical y regrese a la solución de cloro sin tocar esta última.
- Enjuagar las manos de una a una, de manera que la posición de ambas manos permita que escurra de las manos hacia los codos.
- Utilizar el mismo papel para accionar el mecanismo del dispensador del gel desinfectante.
- Colocar el papel en el bote de basura sin tocar éste, sólo accionando la apertura con el pedal del bote de basura.
- El procedimiento de lavado de manos dura aproximadamente 20 segundos, 10 segundos por cada mano.



USO ADECUADO DE LOS GUANTES

Antes de ponerse guantes y cuando se cambien por un par nuevo es necesario LAVARSE LAS MANOS.

Los guantes se deben cambiar:

- Tan pronto se ensucien o se rompan.
- Antes de iniciar una tarea diferente.
- Cada dos horas durante el uso continuo, y con más frecuencia cuando sea necesario.

Al cubrir heridas con curitas de color, usar guantes.

Si tiene una cortada o una herida, asegúrese de cubrirla con un curita de color limpia. Si la cortada está en la mano, lávese las manos y después cubra el curita con un guante. Así protegerá el curita y evitará que caiga en los alimentos.

NUNCA SE DEBEN USAR LOS GUANTES COMO SUSTITUTO DEL LAVADO DE MANOS.

Lo que no puede olvidar acerca del uso de guantes.

- Los guantes usados para manipular alimentos son de un solo uso y nunca deben lavarse y utilizarse de nuevo.
- Para quitarse los guantes, los debe tomar del extremo de la muñeca y estirarlos hacia los dedos, de manera que lo de adentro quede afuera, evitando tocar la palma de la mano y de los dedos.



CONTAMINACIÓN CRUZADA Y ¿CUÁNDO HAY CONTAMINACIÓN CRUZADA?

La contaminación cruzada ocurre cuando los microorganismos son transferidos de un alimento a otro o, de una superficie a otra.

Hay varias maneras de prevenir la contaminación cruzada, incluyendo el lavado de manos, la limpieza y desinfección correcta y el almacenamiento correcto de alimentos crudos de los alimentos listos para comer.

- **CONTAMINACIÓN CRUZADA:** Bacterias son transferidas de un alimento a otro o de una superficie a otra.

Hay contaminación cruzada, cuándo:

- Se agregan ingredientes contaminados a alimentos que ya no se cocinan más.
- Alimentos cocidos o listos para consumo que toquen superficies que no se hayan L+D.
- Alimentos crudos que toquen alimentos cocidos o listos para consumo o goteen sobre éstos.
- Un manipulador que toca alimentos contaminados y después toca cocidos o listos para consumo.
- Trapos de limpieza contaminados que se usan para limpiar en superficies que tienen contacto con alimentos.



PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN CRUZADA

BARRERAS FÍSICAS

- Asignar equipo específico para cada tipo de producto alimenticio.
- L+D todas las superficies de trabajo, el equipo y los utensilios después de uso.

Ejemplo:

- Después de cortar pollo crudo, no basta con simplemente enjuagar la tabla de cortar.
- LÉD'S las tablas de cortar y los utensilios de manera manual o en una máquina.

BARRERAS DE PROCEDIMIENTOS

- Si usa la misma mesa de preparación para carne, pescado, aves crudos y alimentos listos para consumo, no los prepare al mismo tiempo.
- Si es la misma área separe las áreas específicas.

Ejemplo:

- Si primero se prepara ensalada para el menú del lunch, se limpian y desinfectan los utensilios y superficies; y por la tarde, se deshuesa pollo para la cena.



CÓDIGO DE COLOR EN TABLAS Y CUCHILLOS

Las tablas de corte y cuchillos deben usarse de acuerdo al código de colores diferentes para el procesamiento de los diferentes productos. A continuación los colores y correspondencias de alimentos:

Rojo: Carnes Crudas

Amarillo: Aves crudas

Azul: Pescado y Mariscos.

Blanco: Pan y Productos Lácteos.

Verde: Frutas y Vegetales crudos.

Marrón o café: Alimentos Cocidos

CONTAMINACIÓN Y TIPOS DE CONTAMINACIÓN

¿Cuándo se vuelve un alimento insalubre?

Por medio de la Contaminación un alimento se puede volver insalubre, lo cual significa que sustancias dañinas tales como organismos o bacterias entran a la comida.

- **CONTAMINACIÓN:** Es la presencia de cualquier material extraño de un alimento, bacterias o cualquier cosa que haga el alimento **NO APTO PARA CONSUMO**.
- **CONTAMINACIÓN FÍSICA:** Causada por la presencia accidental en los alimentos de cualquier materia extraña, pequeños objetos que se pueden ver y tocar, como serían pedazos de metal, vidrio, grapas, uñas, cabellos etc.
- **CONTAMINACIÓN QUÍMICA:** Es causada por la presencia de productos químicos, como detergentes, plaguicidas o desinfectantes.
- **CONTAMINACIÓN BIOLÓGICA:** Producida por bacterias y/o sus toxinas, virus o huevecillos que no se aprecian a simple vista. Es causa más importante y frecuente en las ETAS.



PREVENIR LA CONTAMINACIÓN

- Lavarse las manos.
- Mantener altos niveles de higiene personal.
- Mantener buenas prácticas de manejo higiénico de alimentos.
- Mantener la comida tapada y no manipular los alimentos innecesariamente.
- Mantener el área de trabajo limpia y en orden.
- Separar los productos CRUDOS de COCIDOS; en los diferentes procesos de almacenamiento, preparación y servicio.
- Tener especial cuidado con la descongelación de aves.
- Verificar el almacenamiento y eliminación de desperdicios (basura).
- Dar buen uso a los equipos y utensilios y asegurarse que antes del uso estén completamente lavados, enjuagados y desinfectados, es decir, hayan pasado por el Proceso de LED'S.
- Realizar la limpieza y desinfección de manera correcta y efectiva.
- Utilizar correctamente código de color las tablas y cuchillos para prevenir la contaminación cruzada.
- Control de plagas.
- Tener cuidado al desempacar los alimentos (grapas, alambres, etc.).



PRÁCTICAS CORRECTAS EN EL SERVICIO DE LA AYB

Hay una manera correcta de transportar los utensilios y servir los alimentos. Si lo hace de manera incorrecta, podría ocasionar Contaminación Cruzada a los alimentos y hacer que alguien se enferme.

- Sujete los utensilios por debajo de las orillas o bordes del utensilio.
- Sujete las tazas por las asas.
- Maneje los vasos en una charola, nunca los sujete de las orillas.
- Maneje los cubiertos por los mangos.
- Tome el hielo con cucharón.

Nunca con recipiente de cristal u otros utensilios.

Más recomendaciones para evitar contaminación cruzada:

- No dejar la pala dentro del recipiente de hielo.
- Usar pinzas para manipular fruta/alimento.
- No lavar utensilios en el lavamanos, es exclusivo para lavarse las manos.
- Utilizar los productos químicos correctamente en recipientes correctos y bien identificados.
No en vasos ni en envases de alimentos.
- Guardar los equipos limpios y desinfectados.
- No colocar los productos o utensilios directo al piso.
- Colocar los utensilios, vasos y copas hacia abajo.
- No re-etiquetar los alimentos (doble etiqueta).
- Mantener separados los recipientes limpios de los sucios.
- Realizar adecuadamente el escamoche.
- No estibar los alimentos, sin tapar o vitafilar.
- No utilizar bolsas de basura para guardar los alimentos.



ABUSO DE TIEMPO Y TEMPERATURA

Cuando los alimentos permanecen demasiado tiempo en Zona de Peligro, esos alimentos han sufrido abuso de tiempo y temperatura.

SE PUEDE GENERAR UNA ENFERMEDAD SI SE PERMITE QUE HAYA ABUSO DE TIEMPO Y TEMPERATURA.

La zona de peligro es aquella en la que la temperatura de un alimento potencialmente peligroso está entre los 4°C y los 64°C. Lo importante es reducir al mínimo el tiempo que los alimentos están en la zona de temperatura de peligro.

En la siguiente tabla encontrará un resumen de los rangos de temperaturas establecidos en cada proceso de seguridad alimentaria, así como los procedimientos más comunes que es importante recordar.

PROCESOS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA		TEMPERATURA	TIEMPO	REGISTRO
RECEPCIÓN DE MERCANCIAS	ALIMENTOS REFRIGERADOS	Máxima 4°C	No + de 15 min. Temp. Ambiente	Registro Diario Recepción de Mercancías
	ALIMENTOS CONGELADOS	Máxima -18°C		
	HELADOS	-16°C Máxima -14°C		
ALMACENAMIENTO	REFRIGERACIÓN	0°C a 4°C	No + de 15 min. Temp. Ambiente	Registro Diario Recepción de Mercancías Registro Diario de Temperaturas
	CONGELACIÓN	-18°C a -23°C		
	HELADOS	-16°C		
PREPARACIÓN	DESCONGELACIÓN	Tempe. Refrigeración 0°C a 4°C	Máx.72 Hrs.	Registro Diario Descongelación
	ALIMENTO DESCONGELADO	-1°C	Máximo 24 hrs para su consumo	
	COCCIÓN	Entre 65°C a 75°C Temp. Inferior	Mínimo 2 minutos	Registro Diario de Temperaturas
	ENFRIAMIENTO FLUJO FORZADO	Mín. 10°C o menos	Máximo 90 min.	
	RECALENTAMIENTO	Mín. 80°C Temp. Inferior	Mínimo 2 minutos	
	CUARTOS FRIOS	15°C a 18°C	Desde el inicio de operación	
CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS	ALIMENTOS FRIOS	0°C a 4°C Máx. 7°C	2 horas	
	ALIMENTOS CALIENTES	Mín.65°C	2 horas	
	ZONA DE PELIGRO	4°C a 64°C	Los alimentos nunca se deben mantener en esta Zona de Peligro de Temperatura.	



¿CUÁNDO HAY ABUSO DE TIEMPO Y TEMPERATURA?

- No se mantiene o almacena a la Temperatura correcta.
- No se cocinó o no se recalentó a temperaturas que los microorganismos o bacterias mueran.
- No se enfrió correctamente.



DOCUMENTACIÓN

Realizar los registros de temperaturas de alimentos es necesario para asegurarse de que se cumplan los límites establecidos para cada proceso, y para que se tomen acciones correctivas si es necesario en caso de que los alimentos hayan sufrido abuso de tiempo y temperatura por haber permanecido en la zona de temperatura de peligro.

Es importante guardar la documentación y mantenerla por mínimo 3 meses, esta documentación respalda la aplicación de los procedimientos del Programa de Seguridad Alimentaria en la empresa.

Se deben mantener todos los registros establecidos en el catálogo de documentos del Programa SASH (Seguridad Alimentaria & Seguridad Hídrica).

- Realizar los debidos registros diariamente por turno, correspondientes al área.
- Realizar los registros completos, todos los procesos correspondientes.
- Registrar los datos reales de las lecturas tomadas.
- Sin datos falsos o inventados.



AJUSTE DE TERMÓMETRO Y ¿CUÁNDO AJUSTAR UN TERMÓMETRO?

Los termómetros se deben ajustar con frecuencia para asegurarse de que las lecturas sean correctas. El método de punto de congelación es el más usado para calibrar los termómetros, los pasos de este método es el siguiente:

1. Recipiente con **30% AGUA** limpia y **70% HIELO**. Revuelva bien la mezcla.
2. **INTRODUZCA LA VARILLA** o sonda del termómetro en el agua helada, de modo que el área sensible esté **COMPLETAMENTE** sumergida, pero **QUE NO TOQUE LAS PAREDES NI EL FONDO DEL RECIPIENTE**. Espere **15 SEGUNDOS** o hasta que el indicador deje de moverse antes de anotar la temperatura.
3. Sujete firmemente la tuerca del ajuste con la llave y gire el indicador del termómetro hasta que marque **0°C**.
4. **LIMPIAR Y DESINFECTAR** el termómetro y su estuche **ANTES Y DESPUÉS DE USARLO**.

Se ajusta un termómetro después de usarlo con alimentos muy calientes o muy fríos, después de que se caiga, después de una sacudida muy fuerte y a diario.

Lo que no puede olvidar acerca del uso y ajuste de termómetro.

- El ajuste del termómetro se debe de realizar diario y anotar en su hoja de registro de temperatura de su área de trabajo.
- Antes de usar un termómetro para tomar una temperatura, es necesario desinfectarlo con una toallita de alcohol isopropílico u otro desinfectante apropiado.
- Si no tiene termómetro en su área debe de pedirlo a quien corresponda, recuerde la toma de temperatura de alimentos es su responsabilidad.

USO DE TERMÓMETROS PARA REGISTRO DE TEMPERATURAS

Cuando vaya a revisar la temperatura de los alimentos:

- Lave, enjuague, desinfecte y seque al aire el termómetro antes y después de usarlo, para prevenir la contaminación cruzada.
- Inserte la punta sensorial en el centro y/o en la parte más gruesa de los alimentos.
- Para los paquetes en dosificadores de bolsa o paquete flexibles, dóblelos alrededor de la punta del termómetro.
- Ponga el área sensible del termómetro en medio de dos paquetes congelador o entre cajas que vienen fuertemente empaquetadas.

Antes de leer la temperatura, espere por lo menos 15 segundos a partir del momento en que la aguja del termómetro deje de moverse.



RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

La recepción de alimentos se debe llevar a cabo de acuerdo a:

- **Envases y Empaques íntegros**, sin roturas, limpios, a fin de asegurar su integridad.
- **Fecha de caducidad**, o consumo preferente vigente.
- **Características organolépticas**, de alimentos frescos como son color, textura y olor, **a fin de aceptar o rechazar.**
- **Sin signos de descongelación** y/o re-congelación.
- Aplique su procedimiento **PEPS** desde la recepción de los alimentos.
- **Libre de Evidencia de Plagas.**
- **Registro de temperaturas** de alimentos al momento de su recepción.
- Los productos perecederos que se reciban enhielados no deben estar en contacto directo con el hielo.
- Las temperaturas internas de los alimentos potencialmente peligrosos, a excepción del huevo entero, frutas y hortalizas frescas, debe ser la siguiente: alimentos frescos temperatura máxima de 4°C, congelados a una temperatura máxima de -18°C o inferior.
- Las características organolépticas de los productos frescos de origen vegetal se deben controlar rechazando aquellos que presenten mohos, coloración o materia extraña, magulladuras o mal olor.
- Las bebidas embotelladas o envasadas no deben presentar materia extraña en su interior, en el caso de las corcholatas y/o tapas no estar oxidadas ni violadas. Estas deben estar vigentes en su fecha de consumo preferente.
- Los granos, harinas y otros productos secos se deben rechazar cuando éstos presenten mohos, coloraciones no propias del producto y/o evidencia de plagas, así como de materia extraña.
- Las galletas, panes y tortillas deben cumplir con los requisitos establecidos en el punto anterior.

PRODUCTOS RECHAZADOS CLARAMENTE IDENTIFICADOS, SEPARARLOS DEL RESTO DE LOS ALIMENTOS, EN UN ÁREA ESPECÍFICA, ELIMINÁNDOLOS LO ANTES POSIBLE.



ROTACIÓN DE MERCANCÍAS

La Rotación de Mercancías tiene como objetivo que todos los alimentos sean marcados con la fecha de caducidad o de producción para que se pueda identificar su vida útil en cualquier etapa del proceso.

- Todos los productos alimenticios deben tener una fecha de caducidad o de producción claramente visible.
- Todos los alimentos deben estar marcados con la fecha de caducidad o de producción al ser transferidos a nuevos recipientes.
- Todos los alimentos preparados o terminados deben estar etiquetados con la fecha y nombre del producto.
- La rotación de mercancía debe estar basada en la norma PEPS Primeras Entradas, Primeras Salidas: Lo primero que entra es lo primero que sale o FIFO, según sus siglas en inglés First In First Out.
- **PEPS: PRIMERAS ENTRADAS, PRIMERAS SALIDAS**
 - **AL FRENTE:** Productos que tengan la fecha de caducidad o de expiración más cercana, se usan primero.
 - **ATRÁS:** Productos que tengan la fecha de caducidad o de expiración más lejana, se usan después.



CÓDIGO DE COLOR DE ETIQUETAS DE ALMACEN

- **BLANCO:** Enero y julio
- **ROSA:** Febrero y agosto
- **AMARILLO:** Marzo y septiembre
- **VERDE:** Abril y octubre
- **NARANJA:** Mayo y noviembre
- **AZUL:** Junio y diciembre



ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS

Se debe aplicar el procedimiento PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas) en todos los almacenes de alimentos con el fin de evitar el rezago de alimentos o que se utilicen productos caducados.

- Etiquetar los productos con la siguiente relación: día-mes-año.
- Coloque el producto en el anaquel teniendo al frente todo producto cuya necesidad de uso sea primero, el cual debe responder a aquel que se haya recibido primero o con fecha de caducidad más limitada.
- Los alimentos se deben almacenar en recipientes limpios, de superficie inerte en buen estado, cubiertos identificados y en orden.
- No almacenar materias primas, alimentos o recipientes con alimentos directamente sobre el piso.
- No almacenar en cajas de cartón corrugado o costales a menos que éstos sean necesarios para su conservación.
- Evitar el uso de tarimas de madera.
- No almacenar en cajas de madera (huacales).
- Las latas deben estar en óptimas condiciones.
 - No golpeadas o abolladas.
 - No oxidadas o con corrosión.
 - No infladas o abombadas.
 - No caducadas.
 - Bien cerradas.
- Los alimentos enlatados no deben almacenarse bajo refrigeración a menos que el fabricante del producto lo indique en la etiqueta.
- Los granos, harinas, galletas, panes, tortillas y otros productos deben cumplir con los requisitos establecidos para la recepción de estos productos.
- Los alimentos que se encuentren en el área de preparación deben cumplir con los requisitos establecidos en los puntos para el almacenamiento de secos.
- En caso de tener productos alimenticios rechazados, éstos deben estar claramente identificados de forma individual y separados del resto de los alimentos, teniendo para ello un área específica identificada, eliminándolos lo antes posible.

1. ALMACENAMIENTO DE SECOS:

- Zona seca, fresca, bien ventilada, protegida contra plagas, limpia y ordenada.
- Anaqueles a 15 centímetros del piso, paredes y techo.

2. CÁMARAS DE REFRIGERACIÓN Y CONSERVACIÓN

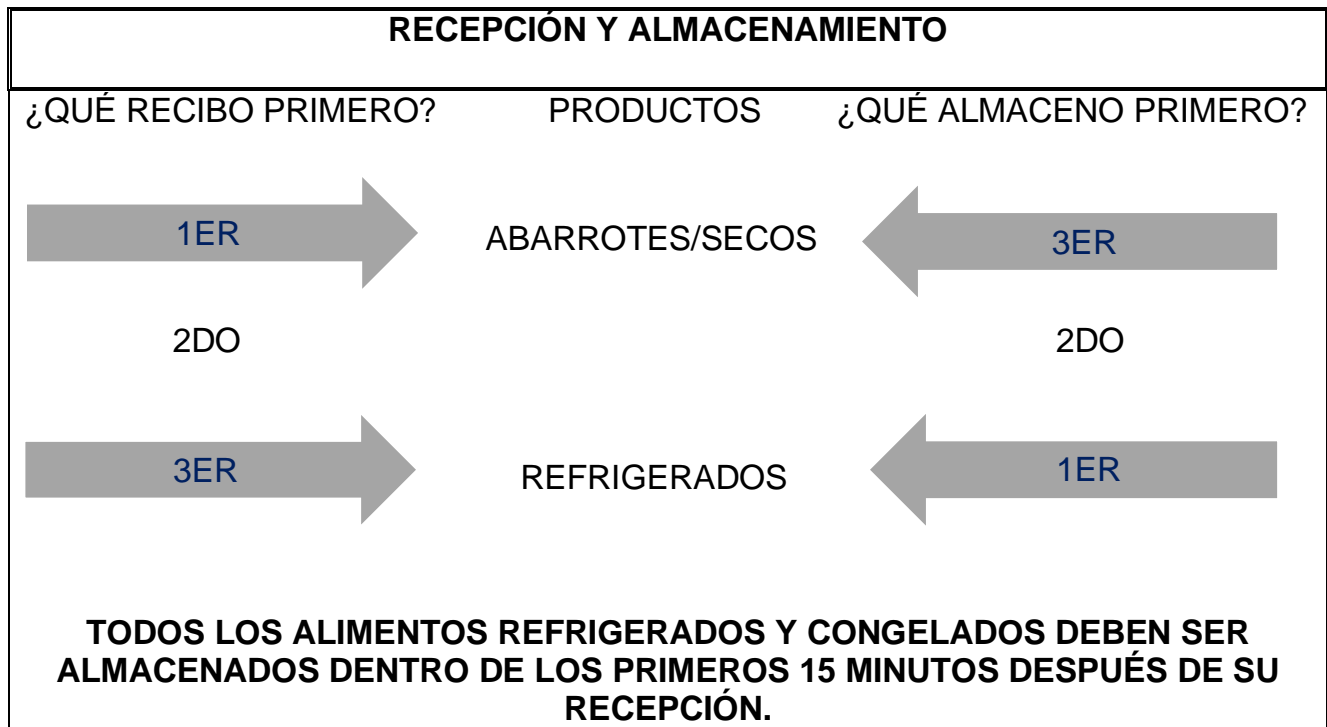
- Entre 0°C y 4°C
- La conservación de huevo fresco a temperatura máxima de 4°C.

3. CÁMARAS DE CONGELACIÓN

- Entre -18°C a 23°C

4. CONGELADOR DE HELADOS

- Deben estar máximo a -16°C.
- Helados a -14°C o inferior.





ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS EN REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN

El almacenamiento de alimentos en refrigeración tiene por objetivo garantizar que todos los alimentos de alto riesgo sean almacenados a la temperatura correcta durante su procesamiento para reducir el riesgo de desarrollo de bacterias.

- Todos los alimentos refrigerados y congelados deben ser almacenados dentro de los primeros 15 minutos después de su recepción.
- Todas las cámaras de refrigeración deben operar entre 0°C y 4°C.
- Los alimentos refrigerados deben mantenerse a una temperatura interna máxima de 4°C.
- Todas las cámaras de congelación, con la excepción de los congeladores de helados, deben operar entre -23°C a -18°C. Los congeladores de helados deben estar máximo a -16°C.
- Los alimentos congelados deben mantenerse a una temperatura de -18°C o inferior. Los helados para servicio deben conservarse a -14°C o inferior.
- Todos los alimentos deben ser almacenados en refrigeradores o congeladores de forma que se elimine el riesgo de contaminación cruzada.
- Los alimentos crudos deben almacenarse en recipientes limpios, identificados y tapados, separados de los alimentos preparados o listos para su consumo. Deben estar protegidos o en envases aptos para alimentos con tapas de cierre hermético (envases de uso alimentario e irrompible).
- Se debe aplicar el procedimiento PEPS en todos los almacenes de alimentos con el fin de evitar el rezago de alimentos o que se utilicen productos caducados, de todos los alimentos que se consumen conforme a lo previsto en las disposiciones de recepción, a excepción de frutas y hortalizas frescas.
- Los alimentos se deben almacenar en recipientes limpios, de superficie inerte, cubiertos, identificados y colocados en orden.
- En caso de tener productos alimenticios rechazados, éstos deben estar claramente identificados de forma individual, separados del resto de los alimentos, pudiendo tener para ello un área específica identificada, eliminándolos lo antes posible.
- La conservación de huevo fresco debe realizarse en refrigeración a una temperatura máxima de 4°C.
- En el caso de refrigeradores o congeladores los alimentos crudos deben mantenerse en los compartimentos inferiores en recipientes cerrados y separados de los alimentos preparados o listos para servirse.

CRUDOS ABAJO-COCIDOS ARRIBA.

- ETIQUETADOS y TAPADOS.
- Aplicar PEPS.
- LIMPIO y ORDENADO.
- Guardar alimentos SIN UTENSILIOS DENTRO.
- No productos CADUCADOS o fuera de vida útil.
- Cámara bien cerrada.
- Eliminar cartón.
- No sobrecargar los equipos para que el aire pueda circular y mantener la temperatura.
- Registrar temperatura.



MANEJO DE PRODUCTOS ENLATADOS

En el caso de productos enlatados que al almacenarlos sufran golpes, su contenido debe vaciarse a otro recipiente, fecharse, identificarse y usarse lo más pronto posible, o mantenerse en área de rechazo.

- **UTILIZAR/TRANSVASAR – CUANDO CAE EN EL MOMENTO.**

1. UTILIZARLA: Se puede utilizar.
2. Abrirla de inmediato.
3. Vaciarla en un recipiente e identificarlo.

- **DESECHAR – CUANDO NO SE SABE CUANDO SE GOLPEÓ**

1. DESECHARLA: No se puede utilizar.
2. Abrirla de inmediato.
3. Tirar el contenido y la lata a la basura.

Las latas no deben presentar abolladuras, abombamiento o corrosión. No debe almacenarse bajo refrigeración a menos que el fabricante del producto lo indique en la etiqueta.



DESCONGELACIÓN DE ALIMENTOS Y CONSIDERACIONES EN LA DESCONGELACIÓN

La descongelación de cualquier alimento debe realizarse mediante los procesos adecuados, y nunca a una temperatura ambiente, con el fin de evitar su contaminación.

Métodos para Descongelación de Alimentos:

1. REFRIGERACIÓN:

- Planeando con anticipación la cantidad de alimento que se van a utilizar: Pasarlo de Congelación a Refrigeración, el tiempo suficiente para el proceso de descongelación máximo 72 horas.
 - Temperatura inicial -18°C a -23°C.
 - Temperatura durante la descongelación 0°C a 4°C.
 - Tiempo Máximo para Descongelación 72 horas.
 - Temperatura de Alimento Descongelado -1°C.
 - Colocar Etiqueta (*Nombre del producto, fecha de inicio y término, hora*).
- Revisar la temperatura interna del alimento al finalizar la descongelación, para asegurarse que esté por encima de -1°C.
- Al finalizar el proceso de descongelación, en un máximo de 72 horas es necesario colocar otra etiqueta donde se indique el nombre y vida útil del producto.

2. HORNO DE MICROONDAS:

- Al descongelar alimentos de inmediato deberá continuar con el proceso de cocción.

3. COCCIÓN:

- En horno, estufa o parrilla; esto aplica a productos como verduras precocidas congeladas, carnes, hamburguesas y alimentos que así lo permitan, sin que se afecte su textura o calidad.

4. A CHORRO DE AGUA:

- Solo en caso de emergencia, asegurando que la temperatura del agua sea menor a 20°C y no se estanque. El alimento deberá de estar cubierto ya que el agua no debe de tocar el alimento.
 - **Temperatura de agua 20°C.**
 - **Temperatura interna final de -1°C.**
 - **Temperatura Cuarto Frio 15°C a 18°C.**

EN NINGÚN CASO SE PODRÁ RE-CONGELAR UN ALIMENTO QUE SE HA DESCONGELADO, YA QUE ESTO AFECTA LA CALIDAD DEL ALIMENTO.

En cualquiera de los métodos para la descongelación es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- No permitir que los alimentos se mezclen con el líquido producto de la descongelación.
- Si el alimento a descongelar está empaquetado al alto vacío es necesario hacerle orificios que permitan la salida del líquido de descongelación.
- Es necesario mantener los alimentos tapados durante el proceso de descongelación.
- Nunca descongelar a temperatura ambiente y menos en agua estancada, ya que se favorece el desarrollo de microorganismos.
- Nunca almacenar alimentos que se están descongelando arriba de alimentos cocidos o de alto riesgo.
- Descongelar los alimentos en una cámara o refrigerador por separado, de no ser posible, si existen alimentos en refrigeración, se deben mantener separados los alimentos en descongelación, evitando el riesgo de contaminación.

El método más seguro y que siempre debe aplicar en “Cabañas Aconco” es descongelación por refrigeración.



COCCIÓN Y RECALENTAMIENTO DE ALIMENTOS

- **COCCIÓN:** Es muy importante en la preparación de los alimentos; todos los alimentos tienen que estar cocinados :
 - Temperatura interior entre 65°C a 75°C.
 - Mínimo 2 minutos.
- **RECALENTAMIENTO:** Los alimentos tienen que recalentarse:
 - Temperatura interior mínima de 80°C.
 - Mínimo 2 minutos.

ASEGÚRESE DE VERIFICAR ESTAS TEMPERATURAS EN LA PARTE MÁS GRUESA O SÓLIDA DE LOS ALIMENTOS

- Los alimentos podrán ser recalentados solamente una vez después de haberse completado el proceso de cocción.
- Ningún alimento recalentado será nuevamente conservado; si no ha sido consumido debe ser desechado.
- El tiempo y la temperatura de cocción y recalentamiento deben registrarse en el registro de temperaturas diarias.
- Cualquier alimento que no haya alcanzado la temperatura requerida durante el tiempo permitido, debe ser colocado nuevamente sobre el fuego para que continúe cocinándose y/o recalentándose. Luego el alimento debe ser revisado.

NUNCA PASE LOS ALIMENTOS DIRECTAMENTE DEL REFRIGERADOR A LA MESA CALIENTE O BAÑO MARÍA; ESTOS EQUIPOS SOLO SE USAN PARA MANTENER CALIENTES LOS ALIMENTOS, NO PARA CALENTARLOS.



ENFRIAMIENTO A FLUJO FORZADO

Los alimentos preparados que no se van a servir de inmediato deben someterse a un proceso de Enfriamiento Flujo Forzado.

- **ENFRIAMIENTO:** Proceso de enfriamiento rápido cruzando la zona de peligro de temperatura en el menor tiempo posible:
 - Máximo en 90 minutos.
 - Mínimo 10°C o menos

La técnica es muy sencilla:

1. **Dividir** de un recipiente grande **en recipientes pequeños.**
2. Preparar un **recipiente con hielo.**
3. **Colocar** el alimento **sobre el recipiente con hielo.**
4. **Agitar continuamente** y medir la temperatura hasta que llegue a **10°C o menos.**
5. Controlar tiempo **máximo 90 minutos.**

Durante el proceso:

- El alimento debe permanecer tapado/vitafilado sin utensilios en el interior.
- Colocar la etiqueta correspondiente que contenga:
 - Nombre de alimento.
 - Hora de inicio.
 - Hora de término.
 - Nombre del Colaborador (que realizó el proceso de enfriamiento).

NUNCA INTRODUCIR ALIMENTOS CALIENTES A LAS CÁMARAS O REFRIGERADORES, NI ACUMULE GRANDES CANTIDADES DE ALIMENTO EN EL MISMO RECIPIENTE.



CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS EN FRÍO Y EN CALIENTE

Si los alimentos se almacenan, preparan y cocinan correctamente, y se sirven inmediatamente después, es menos probable que causen enfermedades, pero por lo general los alimentos se cocinan y se mantienen cierto tiempo antes de servirlos.

- **ALIMENTOS FRÍOS EN EXPOSICIÓN:**

- Temperatura entre 0°C a 4°C, máximo 7°C.
- Durante máximo 2 horas.

- **ALIMENTOS CALIENTES EN EXPOSICIÓN:**

- Mínimo a 65°C.
- Durante máximo 2 horas.

LOS ALIMENTOS NUNCA SE DEBEN MANTENER EN ESTA ZONA DE PELIGRO DE TEMPERATURA.

- Para proteger la seguridad de los alimentos durante su exposición y mantenimiento tanto en caliente como en frío se deben colocar en equipos específicos para este fin.
- La revisión de la temperatura durante el mantenimiento de alimentos calientes y fríos debe realizarse por lo menos una vez durante cada uno de los turnos de trabajo: antes de colocarlos en el equipo de conservación; durante la elaboración y en el momento de servir. Las temperaturas deben registrarse en el registro de temperaturas diarias.
- Los alimentos nuevos calientes y/o fríos no podrán ser colocados sobre los alimentos existentes.
- Los utensilios/cuchareo utilizados para el servicio de alimentos deben lavarse y desinfectarse cada vez que se resurta un alimento.
- Mantener los alimentos fríos en refrigeración siempre que no se estén utilizando.
- Mantenga las puertas de las cámaras abiertas el mínimo tiempo posible.
- Todos los productos deben estar etiquetados con la vida útil que le corresponda.



DATOS DE LA ETIQUETA Y ETIQUETADO DE LOS ALIMENTOS

1. Nombre del alimento.
2. Hora de elaboración/apertura.
3. Fecha de elaboración/apertura.
4. Vida útil (según corresponda).
5. Fecha de caducidad – Envase Original – Aplica en productos envasados y transvasados.
6. Nombre del colaborador.

Etiqueta aplicable para productos que tienen vida útil no mayor a 24 horas.

NO RE-ETIQUETAR, NI DUPLICAR ETIQUETAS

Todos los alimentos almacenados procesados, envasados o transvasados deben tener una etiqueta para su adecuada rotación.

- **VIDA ÚTIL DE UN ALIMENTO:** Es el tiempo que transcurre desde su elaboración hasta su deterioro; posterior a esta fecha el alimento no es apto para consumo.

1. PROCESADOS:

Elaborados en “Cabañas Aconco”, tienen una vida útil de:

- 3 Días en general.
- 2 Días con contenido lácteo.

2. ENVASADOS*:

Permanecen en su envase original después de abiertos.

3. TRASVASADOS*:

Retirados de su envase original y colocado en un recipiente.

***LA VIDA ÚTIL SE DETERMINA CONFORME A LA TABLA ESTABLECIDA.**



L+D LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN Y FACTORES QUE INFLUYEN UNA CORRECTA DESINFECCIÓN

Cuando el equipo no se limpia y desinfecta, los alimentos se pueden contaminar fácilmente. Sin importar con cuanto cuidado se prepararon y cocinaron, si no hay la limpieza y desinfección apropiadas, las personas se pueden enfermar.

Orden y Limpieza

- Para conseguir un alto grado de seguridad alimentaria, es importante asegurar y mantener las áreas de trabajo limpias y ordenadas.

NO ES MÁS LIMPIO EL QUE MÁS LIMPIA, SINO EL QUE MENOS ENSUCIA.

Si no se mantiene la Higiene y la limpieza de equipo e instalaciones, los alimentos se pueden contaminar fácilmente.

- **LIMPIAR:** Quitar la mugre visiblemente.
- **DESINFECTAR:** Reducir a niveles seguros o eliminar la cantidad de microorganismos o bacterias causantes de enfermedades.

TODA SUPERFICIE DE CONTACTO CON LOS ALIMENTOS DEBEN L+D LAVARSE Y DESINFECTARSE ANTES Y DESPUÉS DE USO.

Los factores que influyen en la desinfección son:

- **CONCENTRACIÓN:** Mezcla de Agua y PQ Desinfectante hasta alcanzar la concentración adecuada (ppm o pH).
 - Concentración establecida por el fabricante.
 - Si la Concentración ES MENOR, la solución no desinfecta.
 - Si la concentración ES MAYOR, es peligroso, puede dejar mal olor o sabor.
 - Tiras reactivas de acuerdo al tipo de producto químico.
 - Checar constantemente durante el uso el desinfectante que se utiliza
- **TEMPERATURA:** Seguir las recomendaciones del fabricante.
 - Agua CALIENTE preferible – detergentes.
 - Agua FRÍA – desinfectantes.
- **TIEMPO DE CONTACTO:** Para desinfectar debe tener contacto con el equipo o utensilio el tiempo mínimo establecido.

CAMBIAR LA SOLUCIÓN DESINFECTANTE CUANDO ESTÉ SUCIA, TURBIA O CUANDO LA CONCENTRACIÓN ESTÁ POR DEBAJO DE LO ESTABLECIDO.



L+D: UTENSILIOS Y EQUIPOS

LIMPIEZA:

Agua + Detergente + Frotar Energía Mecánica

DESINFECCIÓN:

1. Desinfección Química: Aplicar una solución desinfectante para eliminar microorganismos. Agua + PQ Desinfectante.

MÁQUINA LAVALOZA:

Detergente + Agua caliente entre 55°C a 65°C.

2. Agua caliente entre 80°C a 90°C

PARA QUE LA L+D SEA EFECTIVA, SIEMPRE SE DEBE LIMPIAR O ENJUAGAR, ANTES DE DESINFECTAR.

Todo el equipo que se utilice durante el procesamiento de alimento debe ser de superficies inertes, es decir, que no causen contaminación física, química o microbiológica a los alimentos.

Las superficies que tienen contacto con los alimentos se deben lavar, enjuagar, desinfectar y dejar secar:

- Cada vez que se use.
- Cuando se interrumpa una tarea.
- Cuando se comience a trabajar otro tipo de alimento.
- Lo más frecuente posible, pero por lo menos cada 2 horas si usa un objeto continuamente.

Los utensilios al almacenarse deben hacerse en áreas o en anaqueles a una altura suficiente con respecto al piso, pared y techo que permita su limpieza. Se recomienda 15 cm del piso.

- Las mesas de trabajo deben lavarse y desinfectarse antes y después de su uso.
- En procesos continuos no excederá las 2 horas.



MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

Para reducir el riesgo de contaminación química, los productos químicos se deben utilizar de acuerdo a las instrucciones de la ficha técnica.

- Se deben almacenar en recipientes originales lejos de los alimentos y de las áreas de preparación.
- Si los productos químicos se traspasan a un nuevo recipiente, éste debe contar con una etiqueta de identificación.
- Los recipientes de productos químicos no se deben utilizar para almacenar alimentos o bebidas, ni los recipientes de uso alimentario se deben utilizar para productos químicos.



LED'S DE FRUTAS Y VERDURAS

La aplicación del proceso LED'S de Frutas y Verduras es indispensable para eliminar todo tipo de suciedad y bacterias.

INSTALACIONES, MATERIALES Y EQUIPO

El lavado de frutas y verduras deberá efectuarse en un área específica destinada para este fin.

El material y equipo necesario para este proceso es:

- a. Tres tarjas de acero inoxidable (señalar la cantidad a utilizar de agua o soluciones con productos químicos en cada una).
- b. Agua potable.
- c. Producto Químico: Jabón grado alimenticio.
- d. Producto Químico: Desinfectante para Vegetales.
- e. Cepillo para LED'S de Frutas y Verduras.
- f. Tabla y cuchillo (verde), limpios y desinfectados.
- g. Cambios limpios y desinfectados.
- h. Tiras reactivas correspondientes al Producto Químico.

ETAPAS DEL PROCESO LED'S DE FRUTAS Y VERDURAS

- a. Proceso de Cortar y Separar (Mise & Place).
- b. Lavar.
- c. Enjuagar.
- d. Desinfectar secar al aire.

1. PROCESO DE CORTAR Y SEPARAR.

- Cortar la base en el caso de hortalizas y/o verduras en manojos.
- Separar las hojas y retirar las maltratadas, para lavar hoja por hoja o en manojos pequeños.
- Para el resto de las frutas y verduras, cortar la parte afectada o dañada y separarla.
- Retirar todas las etiquetas, las ligas o amarres, cajas de plástico, etc.

2. LAVAR.

- Lavar las frutas y verduras pieza por pieza u hoja por hoja.
- Es importante revisar que las hojas o manojos estén libres de insectos o materia extraña.
- Utilizar un cepillo exclusivamente para este fin para eliminar la tierra y suciedad; sobre todo en productos como tubérculos.
- De no contar con 3 tarjas utilizar un baño para la solución jabón o grado alimenticio.

3. ENJUAGAR.

- Enjuagar a chorro de agua para eliminar todo resto de jabón o suciedad.
- Sumergir las frutas y verduras para su enjuagado en la tarja de enjuague.

4. DESINFECTAR.

- Sumergir las frutas y verduras libres de restos de jabón en la tarja con la solución desinfectante.

5. SECAR AL AIRE.

- Retirar las frutas y verduras de la tarja de desinfección y colocarlas en cambios limpios y desinfectados para que se escurran y sequen. Después de pasar por desinfección no enjuagar.

Posteriormente proceder a la preparación o almacenar adecuadamente en la cámara de producción.

Por ningún motivo se deben colocar en las cámaras de producción frutas y verduras que no hayan pasado por el proceso LED'S. Excepto Fruta Fina, siempre que se encuentre debidamente tapada y bien almacenada para evitar contaminación cruzada.

Se debe llevar el registro de desinfección de vegetales de acuerdo al formato establecido.



CONTROL DE PLAGAS

La revisión del control de plagas inicia, precisamente, por la definición de fauna nociva. Se clasifica como fauna nociva a las especies animales que por condiciones ambientales incrementan su población llegando a convertirse en plaga, vectores potenciales de enfermedades infectocontagiosas o causantes de daños a las actividades o bienes humanos.

La fauna nociva como son cucarachas, ratas, ratones y moscas, contaminan todo lo que tocan, transmitiendo así millones de microorganismos que causan enfermedades para el ser humano. Éstos provienen del drenaje, basura y excremento; que al entrar en contacto con los alimentos directamente, o contaminando superficies de trabajo, equipos, etc. puede ocasionar graves problemas de salud, por lo que se clasifican como plagas.

LA FAUNA NOCIVA SON PORTADORES DE MICROORGANISMOS NOCIVOS PARA LA HIGIENE ALIMENTARIA.

Se debe contar con un programa de control de plagas y hoja de seguridad de los productos utilizados.

Hay tres reglas básicas para el control de plagas.

1. Mantenerlas fuera.
2. No brindarles alimento ni refugio.
3. Excluir las.

Todas las áreas de almacén, preparación y servicio deben estar libres de plagas, de ser necesario contar con protección en puertas y ventanas.

En caso de que observe la presencia de plagas avise inmediatamente a su jefe



Continúa...

inmediato para que se puedan tomar las medidas oportunas.

Al hacer sus inspecciones por favor observe estas señales:

- Presencia de roedores.
- Excretas.
- Mordidas en pisos, muebles, cajas, ropa, documentos, cereales, sacos o costales.
- Pisadas o hallazgos de uñas y pelos.
- Manchas o presencia de orina.
- Aparición de ratas vivas o muertas.
- Ausencia de polvo y telaraña, así como presencia de fragmentos de alimentos frescos en la entrada de las madrigueras.

Prevención de plagas:

- Limpieza de instalaciones, utensilios, equipos, zonas aledañas.
- Limpiar inmediatamente todo lo que se derrame, debajo y atrás de equipos y mesas de trabajo.
- Mantener tapados los botes de basura.
- Eliminar basura con la frecuencia necesaria.
- Revisar todo lo que llegue en recepción de mercancías.
- Controlar la entrada del mosquito de la fruta.
- Eliminar escondites o rincones.
- Colocar los alimentos en anaqueles limpios, mínimo de 15 cm. a ras de suelo.



BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Acerenza, Miguel Ángel, (2006), Política turística y planificación del turismo, Ed Trillas, México.
- Bernal, Cesar Augusto, (2006), Metodología de la investigación, Ed Prentice Hall, México.
- Boullón, Roberto C. (2003), Planificación del espacio turístico, Ed Trillas, México.
- Comisión Nacional de Desarrollo Indígena (CNDI), (2012), Folletos de divulgación, Ed CNDI, México.
- Franklin F, Enrique Benjamín, (2006), Organización de empresas, Ed Mc Graw Hill, México.
- García Martínez, José G. (2012), Métodos e investigación administrativa, Ed Trillas, México.
- Gómez Ceja, Guillermo, (2001), Planeación y organización de empresas, Ed Edicol, México.
- Hellriesal, Jackson, Slown, (2009), Administración, un enfoque basado en competencias, Ed CENGAGE, México.
- Kaufman, Roger, (2004), Guía práctica para la planeación de las organizaciones, Ed Trillas, México.
- Martínez Espinosa, Beatriz, (2012) tesis Impacto del turismo en el desarrollo comunitario. Ecoturismo: el caso de Tetela de Ocampo, Mexico.
- Molina E., Sergio, (1999), Planificación integral del turismo, Ed Trillas, México.
- Mûnch, Lourdes; Ángeles Ernesto, (2014), Métodos y técnicas de investigación, Ed Trillas, México.



-
- Parra, López, Eduardo, Calero García, Francisco, (2006) Gestión y dirección de empresas turísticas, Ed Mc Graw Hill, España.
 - Peters, Tom, (2008), Reimagina!, Ed Prentice Hall, España.
 - Rodríguez Valencia, Joaquín, (2000), Como elaborar y usar los manuales administrativos, Ed ECAFSA, México.
 - Rodríguez, Leonardo, (2005), Planeación, organización y dirección de la pequeña empresa, Grupo Editorial Iberoamericana, S.A., México.
 - Varelo, Rodrigo, (2014), Innovación empresarial, Ed Pearson, Colombia.



CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- “Cabañas Aconco” Sociedad de Solidaridad Social (SSS), siempre se ha distinguido por ser constante en manejar estándares de calidad en cada una de las actividades que oferta y/o realiza.
- Esta continuidad con vehemencia ha permitido que “Cabañas Aconco” se haya consolidado en un mercado hoy muy descarnado.
- Corresponde con este trabajo, Manual de Servicio de Seguridad Alimentaria para el restaurante de “Cabañas Aconco”, seguir con ese camino tan significativo para que la SSS siga siendo un parteaguas esencial para el sector turístico de Tetela de Ocampo, Puebla.
- Un diagnóstico preliminar del servicio de restaurante, detectó la falta de infraestructura, equipo (cabe aclarar la propuesta de dar el servicio como si fuera una cocina tradicional) y, capacitación del personal del área. (no se pueden soslayar algunas capacitaciones previas)
- Aunque la esencia del restaurante es preparar variados platillos típicos y su tradicional trucha, el manejo de sus insumos requiere de seguridad, causa esencial del descrito Manual.
- Reuniones previas con los socios e identificando el problema, se acordó que, quienes esto proponen, se abocaran a la realización de tan importante documento.
- La elaboración del Manual tuvo a bien apegarnos a la concepción teórica, es decir, fijamos su objetivo, alcance del estudio, identificación del problema, manejo de fuentes de información, programa de actividades, uso adecuado de



técnicas de investigación y, procesamiento y análisis de la información.

- Con el manual propuesto que, llevado a la práctica, se aplicará adecuadamente la seguridad alimentaria, se podrán definir mejor las responsabilidades, se coordinará de forma adecuada la información administrativa, la comunicación será asertiva, etc.
- Como colorario y, para cerrar el círculo de lo escrito en la INTRODUCCIÓN, nuevamente solicitamos a quienes nos lean, perdonen los errores y/o faltantes que el documento adolezca.