



---

---

**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS  
Y MEDIANAS EMPRESAS**

**IMPACTO DE LA SEGURIDAD E HIGIENE EN  
LAS EMPRESAS RESTAURANTERAS DE LA CIUDAD DE PUEBLA.**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE  
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS**

**PRESENTA**

**L. A. E. GILBERTO REYES RODRÍGUEZ**

**DIRECTOR DE TESIS**

**DRA. MARÍA ROCÍO TORRES SOTO**

**PUEBLA, PUE.**

**SEPTIEMBRE DE 2016**

## **AGRADECIMIENTOS:**

Cuando me decidí a estudiar un posgrado estaba consciente de que estoy rodeado de personas que se interesan incondicionalmente por mí, y al pasar el tiempo se han ido sumando más y más personas a la lista. Si alguna de estas personas no hubiera estado a mi lado en el momento adecuado nunca hubiera terminado estos estudios por lo que este trabajo se lo dedico:

A mis Padres y a mi Hermano Ricardo, quienes me apoyaron durante todo este tiempo.

Al Maestro Joaquín Rodríguez Valencia, quien me impulsó a estudiar esta Maestría en Administración de Pequeñas y Medianas Empresas.

A la Maestra Rocío Torres Soto y al Doctor Maurice Eyssautier, a quienes admiro y estimo mucho.

Al Chef Jovanny Jesús Hernández Gijón, que sin su desinteresado apoyo no me encontraría escribiendo estas palabras.

Y por último, a todos los amigos que me han apoyado y confían en mí aunque las circunstancias no nos estén permitiendo cooperar en proyectos en este momento: Selene Alejandra Morales R., Rafael Salas V., Alicia del Rocío Chavira, Chef Mario Francisco Ramos López, Joshua Andrés Vértiz A., Azucena Ocototxtle, y José Manuel González por mencionar a algunos.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	5
CAPÍTULO 1 MARCO METODOLÓGICO .....	9
1.1 PREGUNTA INICIAL: .....	9
1.2 OBJETO DE ESTUDIO: .....	9
1.3 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	9
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	10
1.5 JUSTIFICACIÓN: .....	12
1.6 OBJETIVOS: .....	13
1.7 HIPÓTESIS .....	14
1.8 ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	14
CAPÍTULO 2 MARCO CONCEPTUAL .....	15
2.1 La Administración. ....	15
2.2 La Administración de Recursos Humanos.....	16
2.2.1 Principales funciones del Administrador de Recursos Humanos. ....	16
2.3 Características de los Recursos Humanos.....	18
2.4 Principales problemas de la Administración de Recursos Humanos.....	19
2.5 Principales Corrientes de la Administración de Recursos Humanos.....	20
2.5.1 Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow .....	22
2.6 La Administración de la Seguridad e Higiene como función del Administrador de Recursos Humanos. ....	26
2.7 Ley Federal del Trabajo.....	26
2.8 La Administración Restaurantera .....	27
2.9 El Producto Restaurantera. ....	31
2.9.1 Características del Producto Restaurantera. ....	31
2.9.2 Partes que forman al Producto Restaurantera.....	32
2.10 La Seguridad e Higiene en los Restaurantes y su legislación. ....	33
2.10.1 La higiene en la preparación de los alimentos .....	35

2.10.2 Norma oficial para la preparación higiénica de los alimentos. ....	37
2.10.3 Certificaciones para los Restaurantes en materia de Higiene.....	43
2.10.4 La seguridad y salud en el trabajo y sus sanciones.....	45
CAPÍTULO 3 LAS PYMES .....	60
3.1 Las empresas y su clasificación. ....	60
3.2 ¿Qué es una PYME?.....	61
3.3 Datos Estadísticos de las empresas restauranteras INEGI 2005-2012.....	62
3.4. La Globalización y las PYMES .....	65
3.5 Estudio del Caso .....	66
3.5.1 Presentación de Resultados .....	73
3.5.2 Interpretación de la Información.....	112
CONCLUSIONES .....	130
RECOMENDACIONES .....	131
BIBLIOGRAFÍA .....	134

## INTRODUCCIÓN

Las micro, pequeñas y medianas empresas representan más del 98 por ciento del número total de las empresas en la República Mexicana empleando a la mayoría de la población económicamente activa además de generar la oferta de un gran número de productos y servicios demandados por la sociedad.

Una de las principales necesidades de la sociedad es la alimentación. Esta se vuelve importante por diversos factores: escasez de tiempo, necesidad de nutrirse, celebración, negocios, conocimiento de la cultura gastronómica, entre otras. Es tan importante que aproximadamente el 10 por ciento del total de las empresas en el país son restaurantes.

Existe gran variedad de establecimientos que se dedican a la venta de productos y servicios relacionados con la alimentación. Los restaurantes son un tipo específico de éstas y cuenta con características particulares que los diferencian de las demás. Una de las características es que difícilmente superan los 50 trabajadores por unidad económica.

De los muchos elementos que permiten a un cliente elegir un establecimiento para consumir alimentos y bebidas podemos elegir a dos de los más importantes: la seguridad y la higiene. La primera agrupa todo lo relativo a la reducción de factores que pongan en riesgo la integridad física tanto de los trabajadores del restaurante como de sus comensales. La segunda se enfoca al almacenamiento, conservación y preparación de los productos alimenticios de manera en que el comensal esté libre de enfermedades de transmisión por alimentos.

Un número importante de micro, pequeños y medianos empresarios restauranteros no cuentan con la capacitación profesional para administrar este tipo de establecimientos. Por esta razón no tienen conocimiento sobre cómo

manejar de manera higiénica los alimentos ni como mantener a salvo a sus comensales en caso de una situación de riesgo como: incendio, sismo, inundación o similar.

Cuando un comensal ingresa a un establecimiento a consumir alimentos y bebidas lo hace con la confianza de que no se enfermará a causa de lo que está comiendo. Si debido a la ingesta de alimentos el comensal llegara a enfermar, éste deberá realizar gastos en atención médica y medicinas los cuales no están contemplados en su presupuesto original.

Como los restaurantes tienen dentro de sus operaciones de producción varias actividades relacionadas con altas temperaturas, fuego, combustibles y otras sustancias químicas (para limpieza y mantenimiento), son considerados como establecimientos de alto riesgo de accidentes. Al mismo tiempo, los comensales están sujetos al riesgo de estar dentro de local en el momento de suscitarse alguna situación de riesgo en la cual deban evacuar las instalaciones de manera segura.

Todas estas situaciones son consideradas por leyes, normas y reglamentos tanto federales como locales. Esta legislación relativa a la seguridad e higiene debe ser conocida por los empresarios restauranteros para poder tomar todas las medidas precautorias al momento de diseñar un restaurante, instalarse en un local, o remodelar un espacio destinado a la preparación y servicios de alimentos y bebidas.

Para los empresarios restauranteros que desconocen o no le han prestado la debida atención a estas leyes, normas y reglamentaciones, corren dos riesgos: ser sujetos sanciones por incumplimiento de las mismas, y no estar preparados para una contingencia de este tipo, por lo que exponen a su personal y clientes.

La administración es importante para cualquier tipo de empresa porque en ellas se deben manejar de manera eficaz y eficiente los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales. En las empresas restauranteras la administración se complica por la naturaleza perecedera de la materia prima y el hecho de que el producto restaurantero está ligado al arte (haciendo difícil su estandarización en un momento determinado).

El administrador de la empresa restaurantera (dueño, gerente general, o similar) debe tener el conocimiento necesario sobre la legislación relativa a estos dos importantes elementos para así: 1) tomar medidas para disminuir el riesgo de lesiones en el personal y los clientes; 2) tener que pagar multas o sufrir sanciones que disminuyan las utilidades de la empresa; y 3) generar mejoras en el conocimiento y la cultura organizacional.

En este trabajo se estudiará la situación actual de las empresas restauranteras en la Ciudad de Puebla con el fin de determinar si existen áreas de oportunidad para disminuir el impacto negativo que tiene el incumplimiento de la legislación en materia de seguridad e higiene en éstas; así como encontrar áreas de oportunidad para la mejora de las mismas.

En el Capítulo 1 Marco Metodológico, se explican las características e importancia de esta investigación por medio de la presentación del objeto de estudio, el planteamiento y delimitación del problema, su justificación, los objetivos que se desean alcanzar, la hipótesis a comprobar, así como todos los aspectos metodológicos con los cuales se procede a hacer este estudio.

En el Capítulo 2 Marco Conceptual, se explicará qué es, en qué consiste, los fundamentos teóricos y cuáles son los problemas que existen en la Administración de Recursos Humanos ya que es función del gerente de este departamento el llevar a cabo las acciones correspondientes a la seguridad e higiene en el trabajo.

Entre las funciones específicas del encargado de Alimentos y Bebidas se destacan las que se refieren a la contratación y capacitación del personal que desempeñará la preparación higiénica de alimentos, asegurarse de que se realicen los trámites correspondientes para que los trabajadores cuenten con una incorporación a un seguro médico, y la capacitación para la prevención de accidentes y manejo de estas contingencias.

En este Capítulo también se presentará la legislación en materia de seguridad e higiene en restaurantes, la normatividad en seguridad e higiene observada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y las reglamentaciones vigentes para estas cuestiones en el municipio de Puebla de Zaragoza.

Por último se expondrá las características de la administración restaurantera y del producto restaurantera, la importancia de la seguridad e higiene para la buena operación de los restaurantes, así como los diferentes tipos de certificaciones que puede acreditar una empresa restaurantera en materia de preparación higiénica de alimentos.

En el Capítulo 3 Marco Contextual, se exponen las características de las Pequeñas y medianas empresas, su importancia, clasificación y datos estadísticos y cómo son afectadas por la globalización. En este mismo capítulo se explica cómo se realizó la investigación, cómo se obtuvieron los datos y se muestran los resultados de la encuesta correspondiente.

Una vez obtenidos los datos, se procede a hacer el análisis e interpretación para generar información que permita realizar un ejercicio de aplicación. Este consiste en problematizar en diferentes escenarios los estados financieros del último año de una empresa real para observar cómo la legislación actual en materia de higiene y seguridad impacta a las empresas restauranteras de la Ciudad de Puebla.

## CAPÍTULO 1 MARCO METODOLÓGICO

### 1.1 Pregunta Inicial

¿Cómo afectan la legislación en materia de seguridad e higiene en el trabajo a los empresarios restauranteros de la Ciudad de Puebla?

### 1.2 Objeto de estudio

Diagnóstico de la Industria Restaurantera en Puebla

### 1.3 Planteamiento del Problema

La administración es una de las disciplinas más importantes de las cuales los empresarios deben tener en cuenta y hacer uso si es que desean que sus negocios prosperen, ya que a través del proceso de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar los recursos de los cuales dispone, se está buscando la recuperación y retribución de la inversión inicial.

Todas las empresas independientemente de su tamaño y giro tiene una cantidad limitada de recursos: humanos, financieros, materiales y técnicos, siendo estos últimos los más importantes ya que es imposible concebir una actividad económica donde esté ausente el trabajo de las personas desde la obtención de las materias primas, su procesamiento, distribución y venta de productos y servicios.

Las empresas restauranteras son un tipo muy especial de empresas puesto que, a diferencia de una manufacturera que pueda elaborar su producto en China y venderlo en otro país, no es posible vender la comida y dejar de lado el servicio al cliente ya que ambos forman parte del “producto restaurantero”.

Debido a esta “inseparabilidad” entre producto y servicio es de definitiva importancia el manejo eficaz y eficiente de los recursos humanos en especial cuando la higiene es vital para este subsector de la industria alimentaria. La seguridad del personal se encuentra igualmente vinculada con el servicio que se brinda, puesto que un ambiente libre de riesgos genera una atmósfera de mayor confianza tanto para los empleados como para los clientes.

El asegurarse de que las variables “higiene” y “seguridad” sean correctamente administradas asegura que el restaurante funcione dentro de los estándares de calidad que buscan los clientes; en cambio, cuando no son controladas adecuadamente generan problemas como: multas por parte de la Secretaría de Salubridad, aparición de fauna nociva en el establecimiento, mala imagen de la empresa, accidentes de trabajo y aumento en las cuotas de seguridad social (I.M.S.S.), entre otros.

Sin embargo, el cumplimiento de toda la legislación para regular las buenas prácticas en materia de “higiene” y “seguridad” requiere invertir tiempo y dinero periódicamente para tener tanto las instalaciones, mobiliario, equipo y el personal en las condiciones adecuadas para un buen funcionamiento.

El incumplimiento de la normatividad vigente genera altos gastos no programados por concepto de multas, y sanciones que pueden ser tan severas como una clausura permanente; como consecuencia de ésta, la empresa restaurantera podría ver comprometida su situación financiera para su sano funcionamiento.

#### 1.4 Delimitación del Problema

##### Teórica:

Maslow: Teoría de las necesidades (Necesidad de Seguridad).

McGregor: Teorías X Y.

Deming: Calidad (en el servicio: relacionada con el personal).

Geográfica: Ciudad de Puebla.

Temporal: 2015

Unidades de análisis: una muestra representativa de restaurantes en la Ciudad. Según el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) existen 9739 restaurantes en la Ciudad de Puebla.

Clasificación de restaurantes en el DENUE (Ciudad de Puebla, datos de 2015):

(722511) Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida 1071.

(722512) Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos 218.

(722513) Restaurantes con servicio de preparación de antojitos 2239

(722514) Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas 2337.

(722515) Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares 988.

(722516) Restaurantes de autoservicio 95.

(722517) Restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, hot dogs y pollos rostizados para llevar 716.

(722518) Restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar 1153.

(722519) Servicio de preparación de otros alimentos para consumo inmediato 922.

Cálculo de la muestra:

El cálculo de la muestra con base en los datos anteriormente mencionados arroja un total de 364 unidades económicas a encuestar. Sin embargo se procederá a realizar un muestreo discrecional representativo de cada tipo citado de restaurantes aunque reduzca el factor de confiabilidad de la investigación.

La muestra a considerar es de 70 restaurantes de diferentes colonias de la Ciudad de Puebla, además de 45 restaurantes de la zona de Lomas de Angelópolis municipio de Ocoyucan debido a que es la nueva zona restaurantera (de moda) que prefieren los comensales poblanos en este momento. Solamente se consideran éstos últimos datos para un ejercicio de comparación.

### 1.5 Justificación

En la actualidad las PYMES representan casi el 99 por ciento de las empresas en México, y entre las fuentes más importantes de ingresos de nuestro país, después de la petroquímica se encuentran en las empresas prestadoras de servicios turísticos: hotelería, gastronomía, transporte turístico, balnearios, etc.

Las empresas gastronómicas ofrecen una gran diversidad de productos y servicios: restaurantes, bares (video bares, discotecas, botaneros, etc.) comida a domicilio, comida rápida, banquetes, pastelerías, reposterías, heladerías, etc., de entre las cuales sobresalen las empresas restauranteras con todas sus variantes.

En la actualidad, el total de restaurantes en la República Mexicana es de 515 059 (Quinientos quince mil cincuenta y nueve) que representan el 10.63 por ciento del total de unidades económicas en el país (excluyendo actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia, organismos internacionales y extraterritoriales: 4'844,165). Por lo que su relevancia es notable en cuanto a generadoras de ingresos.

Dentro de estas empresas es vital para su supervivencia el darle la mayor importancia a dos factores: la seguridad y la higiene; ya que los productos que se ofrecen tienen una incidencia directa en la alimentación y salud de la población que acude a estos establecimientos. Si se tiene un manejo higiénico de los alimentos se verá reflejado también en los ingresos que obtienen los restauranteros.

Desde el punto de vista administrativo hay que observar que ambos factores -higiene y seguridad- deben ser de gran relevancia para el empresario restaurantero debido a que tanto los accidentes como la falta de higiene puede perjudicar a la salud tanto de empleados como de clientes generando altos costos y gastos, por un lado en los aumentos de las cuotas de seguridad social y asistencia de los trabajadores, como en las posibles demandas legales por parte de los comensales que fueran expuestos a riesgos sanitarios, así como multas por el incumplimiento de la legislación actual.

## 1.6 Objetivos

### General:

Analizar cómo impacta actualmente la legislación en materia de “seguridad e higiene” a la administración en los restaurantes de la Ciudad de Puebla “para” diagnosticar su situación y generar con estos datos una estrategia general para ayudar a los empresarios restauranteros poblanos a minimizar sus efectos negativos.

### Específicos:

- Obtener indicadores de la situación actual de los restaurantes de la Ciudad de Puebla “para” obtener datos iniciales con los cuales realizar un diagnóstico.
- Con base en los datos obtenidos generar propuestas “para” minimizar los efectos negativos derivados por el incumplimiento de la legislación en materia de higiene y seguridad en los restaurantes.

## 1.7 Hipótesis

“Mediante el análisis de la situación actual del manejo de la seguridad e higiene en las empresas restauranteras en Puebla se podrá generar una estrategia para disminuir su impacto administrativo y financiero.”

## 1.8 Aspectos Metodológicos

### Tipo de estudio:

Estudio descriptivo de la situación actual de los restaurantes de la Ciudad de Puebla con respecto al impacto que les provoca la legislación en materia de higiene y seguridad en su cultura organizacional, sus costos y gastos.

Estudio cuantitativo (con la investigación) y cualitativo (respecto a la interpretación de la información obtenida en la investigación).

### Obtención de la información:

Aplicación del método de encuesta para obtener la información por medio de un cuestionario.

## CAPÍTULO 2 MARCO CONCEPTUAL

### 2.1 La Administración.

Existen diferentes significados de la palabra “Administración”. Puede referirse al conjunto de directivos que tienen como función principal la de hacer que se alcancen los objetivos organizacionales. También puede referirse al conjunto de pasos que se siguen para poder lograrlo (planeación, organización, dirección y control).

Hellriegel, Jackson y Slocum (2005) dicen que la administración *“se refiere a las tareas y actividades implicadas en la dirección de una organización o una de sus unidades: planeación, organización, dirección y control”*.

En toda organización (independientemente de su naturaleza pública o privada) se requiere que se definan los objetivos que se pretenden alcanzar. Después se deben agrupar las actividades que se realizan según el tipo o naturaleza de éstas para después asignarlas a la persona o grupo de personas que deberá realizarlas.

Para tener una mayor claridad de las relaciones existentes entre estos grupos se deberá elaborar una estructura organizacional, porque según Peter Drucker (1994): *“La estructura es el medio para alcanzar los objetivos y metas de una institución”*.

Desde la perspectiva de la Teoría de los Sistemas de Ludwing von Bertalanffy (Rodríguez, 1981), la empresa puede verse como un sistema abierto que a su vez contiene dentro otros subsistemas los cuales interactúan entre sí para lograr los objetivos de la empresa. Estos subsistemas se reflejan en el “modelo integrador” como “áreas” funcionales, las más importantes son: área de

mercadotecnia, área de producción, área de finanzas y área de personal (Anzola, 2003).

Cada una de estas áreas funcionales requiere de formas específicas de administrar sus recursos para lograr los objetivos que les corresponden, así que existen principalmente los siguientes tipos de administración: “administración de ventas”, “administración de la producción”, “administración financiera”, y “administración de personal”.

## 2.2 La Administración de Recursos Humanos.

Siempre se ha requerido en las empresas se cuente con el personal necesario para desempeñar las actividades operativas, administrativas y directivas. Para esto se realizan las funciones de contratación y despido de personal, también las de capacitación y asignación de sueldos y salarios. En un principio estas actividades se realizaban de manera poco frecuente y sin muchas repercusiones.

Luis Puchol (1995) menciona que la aparición del Departamento de Recursos Humanos se da cuando surge la necesidad de contar con un órgano especializado que cuente con el “saber hacer” en materia de personal. Las causas principales que condujeron a la creación de este departamento son: el crecimiento en el tamaño de las empresas, la creciente normativización laboral, la acción sindical, la humanización del trabajo, la creciente tecnificación de los procesos de producción y la necesidad de establecer un sistema de retribución justo.

### 2.2.1 Principales funciones del Administrador de Recursos Humanos.

El administrador del departamento de Recursos Humanos tiene que desempeñar funciones muy diversas. En el cuadro número 1 se resumen las más importantes.

Tipo de Función	Funciones
De empleo	<p data-bbox="748 247 1289 283" style="text-align: center;"><i>Procesos aditivos (contratar personal)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="613 304 1000 340">▪ Planificación de plantillas</li> <li data-bbox="613 359 1127 394">▪ Descripción de puestos de trabajo</li> <li data-bbox="613 413 1057 449">▪ Estudios del mercado laboral</li> <li data-bbox="613 468 1190 504">▪ Búsqueda de fuentes de reclutamiento</li> <li data-bbox="613 522 967 558">▪ Selección de personal.</li> <li data-bbox="613 577 1208 613">▪ Inserción del personal recién ingresado.</li> </ul> <p data-bbox="729 632 1308 667" style="text-align: center;"><i>Procesos sustractivos (baja de personal)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="613 688 1143 724">▪ Estudios de reducción de plantillas.</li> <li data-bbox="613 743 1198 779">▪ Descontratación de efectivos laborales.</li> </ul>
De Administración de Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="613 804 1049 840">▪ Firma y registro del contrato.</li> <li data-bbox="613 858 1255 894">▪ Elaboración de nóminas y recibos de pago.</li> <li data-bbox="613 913 1175 949">▪ Retenciones de impuestos y su pago.</li> <li data-bbox="613 968 1320 1056">▪ Establecimiento de horarios, turnos de trabajo y gestión de horas extras.</li> <li data-bbox="613 1075 1308 1163">▪ Permisos, vacaciones, bajas por enfermedad o maternidad.</li> <li data-bbox="613 1182 894 1218">▪ Disciplina laboral.</li> </ul>
De Retribución	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="613 1245 919 1281">▪ Estudios salariales.</li> <li data-bbox="613 1299 1182 1335">▪ Establecimiento de sistemas de pago.</li> <li data-bbox="613 1354 1195 1390">▪ Elaboración de sistemas de incentivos.</li> <li data-bbox="613 1409 1386 1497">▪ Sistemas de medición de desempeño: individuales o grupales.</li> <li data-bbox="613 1516 1365 1604">▪ Establecimiento de sistemas de compensaciones y comisiones.</li> </ul>
De Dirección y Desarrollo de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="613 1629 1070 1665">▪ Comunicación y Participación.</li> <li data-bbox="613 1684 797 1719">▪ Formación</li> <li data-bbox="613 1738 971 1774">▪ Promoción y desarrollo</li> <li data-bbox="613 1793 1036 1829">▪ Evaluación del desempeño.</li> <li data-bbox="613 1848 987 1883">▪ Evaluación del potencial</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecimiento de Planes de Carrera</li> <li>▪ Motivación laboral</li> <li>▪ Diagnóstico y tratamiento del Clima Laboral</li> <li>▪ Establecimiento de sistemas de liderazgo adecuados.</li> </ul>
De Relaciones Laborales	<p><i>Manejo de Conflictos individuales con los trabajadores:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inconformidades con su retribución</li> <li>▪ Sanciones o despidos</li> </ul> <p><i>Manejo de Conflictos colectivos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención de quejas y reclamaciones.</li> <li>▪ Representación de la Empresa ante la Junta de Conciliación y Arbitraje.</li> <li>▪ Relaciones con la Junta Directiva y sus diversas Comisiones.</li> </ul>
De Servicios Sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de servicios asistenciales complementarios y voluntarios</li> <li>▪ Actividades sociales y recreativas</li> <li>▪ Sistema de préstamos y anticipos</li> <li>▪ Comedores de la empresa</li> <li>▪ Asesoría legal gratuita al personal</li> <li>▪ Ayudas en caso de enfermedad, accidente o infortunio familiar.</li> <li>▪ Becas de estudio para el personal y los hijos de éstos.</li> <li>▪ Sistema de Fondos de Pensiones a cargo de la empresa.</li> </ul>

**Cuadro 1. Funciones del Administrador de Recursos Humanos**

**Fuente:** adaptación y elaboración propia con información de Puchol (1995).

**2.3 Características de los Recursos Humanos.**

Las empresas están formadas por personas, éstas son las encargadas de realizar las actividades que tienen como finalidad el logro de los objetivos organizacionales

por lo que se consideran los “recursos” más valioso de la empresa. Los Recursos Humanos poseen características particulares que se enumeran a continuación: (Sánchez, 1993).

- a)** No pueden ser propiedad de la empresa. Los conocimientos, experiencia y habilidades del empleado son patrimonio personal.
- b)** Las actividades de las personas en las organizaciones son voluntarias.
- c)** Las experiencias, los conocimientos y habilidades de los empleados son intangibles y sólo se manifiestan a través del comportamiento de las personas en las organizaciones.
- d)** Los seres humanos pueden ser perfeccionados mediante la capacitación y el desarrollo.
- e)** Los recursos humanos son escasos. Esto debe entenderse como que el personal no tiene las mismas capacidades, habilidades y conocimientos, por lo que encontrar a una persona que coincida con todos los requisitos de un determinado puesto de trabajo se vuelve más difícil cuando el aspirante al puesto no tiene el interés de pertenecer a la organización o no le agrada el salario ofrecido.

#### 2.4 Principales problemas de la Administración de Recursos Humanos.

Según Rodrigo Varela (2001) es muy importante que todos los empresarios le dediquen el tiempo necesario al área de Administración de Personal ya que los problemas no presentan una característica de urgencia pero las repercusiones de éstos tienen efectos significativos a largo plazo en las empresas. Por lo anterior, el Administrador de Personal debe analizar aspectos como:

- Las condiciones de trabajo de cada empleado.
- Realizar una Detección de Necesidades de Capacitación para desarrollar su potencial.
- Evaluar el sistema de retribución del personal.

- Crear un ambiente que permita a los empleados sentirse parte de la empresa y vean a ésta como un medio para lograr sus objetivos personales.
- Garantizar una distribución equitativa de las cargas de trabajo con base en sus funciones y su nivel de ingresos.

Los principales problemas que se presentan en las relaciones laborales se reflejan de dos maneras: quejas de los empleados y problemas disciplinarios (Rodríguez, 2000). Las quejas de los trabajadores están relacionadas con 3 tipos de causas: las relacionadas con el contrato de trabajo, las relacionadas con el puesto, y las relacionadas con los problemas personales.

Los problemas disciplinarios recaen en las facultades y habilidades que tenga el supervisor para corregir los comportamientos no deseados. Estos problemas son frecuentemente atendidos mediante conversaciones informales con los implicados sin llegar a recurrir a la intervención del sindicato.

## 2.5 Principales Corrientes de la Administración de Recursos Humanos.

Para entender la evolución de las teorías de la Administración de Recursos Humanos, Luis Puchol (1995) menciona que en la historia reciente surgieron 4 corrientes consecutivas del pensamiento administrativo: la Escuela de la Organización Científica del Trabajo, la Escuela de las Relaciones Humanas, la Escuela de Recursos Humanos y la Escuela de los Sistemas.

La Escuela de la Administración Científica es la primera que se reconoce en la historia moderna del pensamiento administrativo. Fue iniciada por el técnico estadounidense Frederick Winslow Taylor quien, gracias a su experiencia y observaciones en varias empresas desde 1878, estableció que la administración debe ser llevada a cabo por varios pasos, inicialmente fueron: planeación, organización y control (Claude & Álvarez, 2005).

Se centra en el uso eficiente de los recursos principalmente: al ahorrar tiempo, la estandarización de los procesos de producción, la fijación de pagos con base en el número de unidades producidas y sistemas de control de pedidos e inventarios, entre otros. Esta escuela se califica de “mecanicista” que quiere decir que se le da prioridad a las máquinas (las cuales deberían trabajar a toda su capacidad el mayor tiempo posible para lograr disminuir los costos) en los procesos de producción disminuyendo la importancia de los trabajadores, puesto que éstos eran considerados como parte de la maquinaria.

La Escuela de las Relaciones Humanas surge en 1927 cuando el psicólogo australiano George Elton Mayo realiza en Estados Unidos investigaciones sobre fatiga industrial y sus repercusiones en el medio laboral. Realizó los experimentos en la planta Western Electric en Hawthorne por medio de observaciones del comportamiento de grupos de trabajadores y de éstos concluyó que las relaciones entre trabajadores, principalmente el sentido de solidaridad que se genera entre ellos, son de mayor importancia para el aumento de la productividad que las condiciones ambientales: iluminación, cambio de horarios de trabajo, bebidas gratis (Puchol, 1995).

Estos estudios tuvieron mucha importancia, pero fueron interrumpidos por la situación económica que se derivó del comienzo de la Gran Depresión de 1929 haciendo que la administración le diera mayor prioridad a la supervivencia de las empresas en el mercado durante varias décadas, incluso después de la Segunda Guerra Mundial.

Es hasta 1960 cuando surge la Escuela de los Recursos Humanos y se continúa con la administración enfocada a la psicología del trabajador. En este año publica Douglas McGregor “The Human Side of Enterprise” en el cual expresa la importancia de que el gerente motive al trabajador, explote su potencial, conozca

su sistema de valores, todo esto para mejorar el logro de los objetivos de la empresa (Puchol, 1995).

La Escuela de los Recursos Humanos ha contribuido con muchas teorías sobre la psicología del trabajador entre las que destacan las que están enfocadas en comprender las causas que motivan al éste a tener un buen desempeño en sus actividades laborales. Los administradores deben estar conscientes de estas teorías debido a que una de sus funciones consiste en guiar a sus subordinados al cumplimiento de los objetivos organizacionales por medio de un liderazgo efectivo.

En el presente trabajo, enfocado a la seguridad y la higiene, es importante mencionar las teorías de la motivación más significativas que explican el por qué estos factores son importantes en la administración de los recursos humanos. Estas teorías fueron desarrolladas por Abraham Maslow y Frederick Herzberg y se explican a continuación.

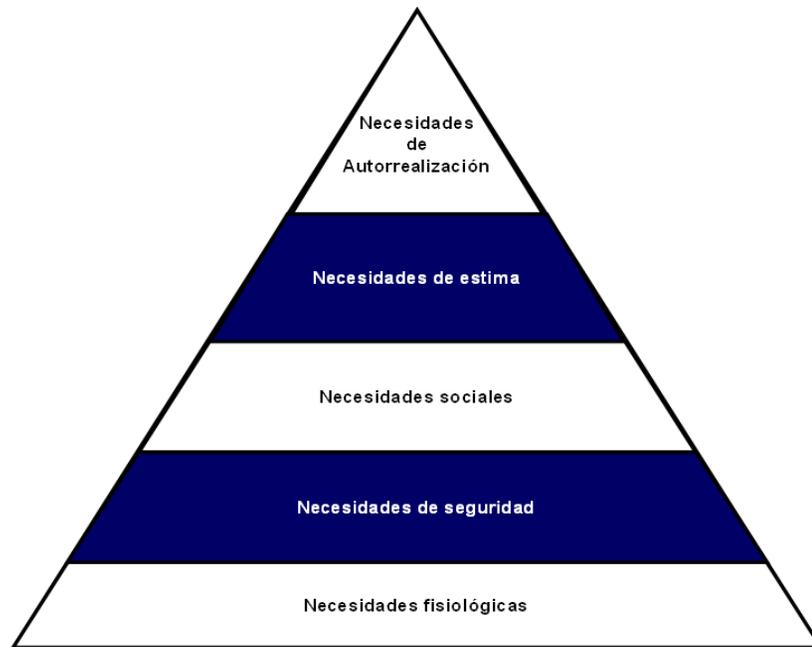
### 2.5.1 Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow realizó, durante varios años, observaciones sobre el comportamiento del “ser humano sano” y las necesidades que motivan su conducta. Explica que cuando surge una necesidad se genera en la persona una sensación de tensión que le hará buscar la forma de satisfacerla provocando que genere una conducta (motivada) que esté encaminada a cubrir dicha carencia.

Maslow agrupó las necesidades humanas en 5 categorías las cuáles jerarquizó en niveles. Cada nivel superior no puede ser alcanzado si no se han cubierto las necesidades de los niveles inferiores, por ejemplo: las necesidades de socializar con un grupo de personas no puede ser cubierta si antes no se han cubierto necesidades básicas como el hambre o la sed porque el ser humano

instintivamente enfocará sus acciones en resolver la necesidad que atenta contra su salud.

Esta jerarquía de las necesidades la plasmó en un diagrama piramidal que se muestra en la Figura 1.



**Figura 1. Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow**

**Fuente: (Lussier & Achua, 2008).**

Los cinco tipos de necesidades que describe Abraham Maslow (Lussier & Achua, 2008) son las siguientes (Aquino, Vola, Arecco & Aquino, 1996):

- a) Necesidades fisiológicas:** son las necesidades primarias, básicas que el ser humano necesita para mantener su vida y salud (aire, alimento, agua, refugio, sexo, alivio, evitación de dolor).
- b) Necesidades de seguridad:** son las necesidades de protección y seguridad (de que no se volverá a tener hambre, sed o riesgos para la salud).

- c) **Necesidades sociales (o de pertenencia):** son las necesidades que tienen las personas de aceptación, afecto, amistad y amor.
- d) **Necesidades de estima:** son todas las necesidades que refuerzan la autoestima como la condición social, el autorrespeto el reconocimiento de los logros, la confianza personal, el prestigio. Se fundamenta en que los demás reconozcan en nosotros valores que consideramos positivos, o que consideramos positivos en los grupos a los que queremos pertenecer.
- e) **Necesidades de autorrealización:** son las necesidades de más alto nivel y se alcanzan cuando se llega a una sensación de crecimiento, logro y progreso.

### 2.5.1 Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor

En 1969, McGregor da a conocer su teoría “X” y “Y” la cual describe que dependiendo de la percepción que la dirección (líder) tiene de sus subordinados, se puede predecir el comportamiento de éstos (Claude & Álvarez, 2005).

La Teoría X se refiere a que los directivos suponen que al empleado no le gusta trabajar y para eso hay que supervisarlos. La Teoría Y afirma que a los empleados les agrada trabajar y por lo tanto no hay que supervisarlos para que laboren. A continuación se presenta el cuadro 2 que resume las dos teorías

<b>CONJETURAS A CERCA DEL COMPORTAMIENTO DE LA GENTE</b>	
Tradicional (X)	Potencial (Y)
1. La gente es naturalmente perezosa, prefiere no hacer nada.	La gente es naturalmente activa. Se señala metas y obtiene satisfacción cumpliéndolas.
2. La gente trabaja principalmente por dinero y posición.	La gente busca muchas satisfacciones en su trabajo: dignidad y sentido de la labor realizada; interés en el desarrollo de un proceso; sentido de contribución; placer

	en la asociación, estímulos de varias índoles.
<b>3.</b> Mayor fuerza que sostiene a la gente trabajando en el temor de ser suspendida o despedida.	La fuerza principal que sostiene a la gente productiva en su trabajo es el deseo de lograr sus objetivos personales y sociales.
<b>4.</b> La gente permanece inmadura (niños grandes). Es naturalmente dependiente de los líderes.	La gente normalmente adquiere el estado de madurez. Aspira a la independencia, a la autorrealización, a la responsabilidad.
<b>5.</b> La gente espera y depende de la dirección de arriba; no desea pensar por sí misma.	La gente que está próxima a la situación siente y ve lo que es necesario hacer y es capaz de autodirección.
<b>6.</b> Es necesario decirle las cosas. Debe ser enseñada acerca de los medios apropiados para trabajar.	La gente que entiende y le importa lo que está haciendo puede crear y mejorar los métodos de desempeñar el trabajo.
<b>7.</b> La gente necesita supervisores que la vigilen de cerca y puedan recompensar el buen trabajo y castigar el mal trabajo.	La gente debe sentir que se la respeta como capaz de asumir responsabilidades y dirección.
<b>8.</b> La gente tiene poco interés, a excepción de sus intereses materiales inmediatos.	La gente busca dar significado a su vida identificándose con naciones, religiones, partidos políticos, causas, empresas, sindicatos.
<b>9.</b> La gente necesita instrucciones específicas de qué hacer y cómo hacerlo. Asuntos de política general no son de su interés.	La gente quiere entender mejor las cosas. Necesita comprender el significado de las actividades que está desempeñando o con las cuales está relacionada.

**Cuadro 2. Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor.**

**Fuente:(Aquino, Vola, Arecco & Aquino, 1996)**

## 2.6 La Administración de la Seguridad e Higiene como función del Administrador de Recursos Humanos.

Según la legislación vigente, se deberá de formar comisiones enfocadas en reducir los riesgos de seguridad e higiene en las empresas. Estas deberán estar formadas tanto por trabajadores como por el patrón o uno de sus representantes. Debido a que el Departamento de Recursos Humanos es el encargado dentro de la empresa se hacerse cargo de las Relaciones Laborales es común que el representante del patrón en esas comisiones sea el encargado de dicho departamento.

Sin embargo, debido a que la mayoría de los restaurantes en su calidad de Pymes cuentan con un organigrama muy compacto. Debido a esto, a falta de un Administrador de Recursos Humanos designado esta función recae directamente sobre el dueño de la empresa o del Gerente General de la misma.

## 2.7 Ley Federal del Trabajo

En el artículo 209 de la Ley Federal del Trabajo (L. F. T.) vigente se especifica que las empresas o establecimientos se deberán formar comisiones de seguridad e higiene formadas por el mismo número de representantes del patrón y de los trabajadores, las cuáles funcionarán en horas de trabajo (art. 110, L. F. T.) y menciona además de sus atribuciones y deberes (art. 111, L. F. T.).

Para unificar criterios respecto a cómo se debe cumplir con dichas comisiones se estableció una guía plasmada en la Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011. Constitución, Integración, Organización y Funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene. El cumplimiento de esta N. O. M. puede ser evaluada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, así como por personas físicas o morales denominadas Unidades de Verificación.

Las principales funciones de la Comisión de Seguridad e Higiene en la empresa son las siguientes (Diario Oficial de la Federación, 2016).

- Identificar los agentes, condiciones peligrosas o inseguras y actos inseguros en el centro de trabajo;
- Investigar las causas de los accidentes y enfermedades de trabajo, de acuerdo a los elementos que les proporcione el patrón y otros que estimen necesarios;
- Proponer al patrón medidas para prevenir los accidentes y enfermedades de trabajo, basadas en la normatividad en la materia, y
- Dar seguimiento a la instauración de las medidas propuestas por la comisión para prevenir los riesgos de trabajo.

Para la observancia de estas disposiciones los artículos 112-A, 112-B, 112-C, 112-D, 112-E y 112-F mencionan que organizó la Comisión Consultiva Nacional de Seguridad e Higiene formada por representantes de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (S. T. P. S.), la Secretaría de Salubridad y Asistencia, y el Instituto Mexicano del Seguro Social, así como otras organizaciones de trabajadores y patrones que sean convocadas por la S. T. P. S. en cada estado se formarán bajo los mismos criterios las Comisiones Estatales de Seguridad e Higiene.

## 2.8 La Administración Restaurantera

En palabras de María del Carmen Morfín Herrera, un restaurante es un *“establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para consumirse ahí mismo en el que se cobra por el servicio prestado”* (Morfín, 2001).

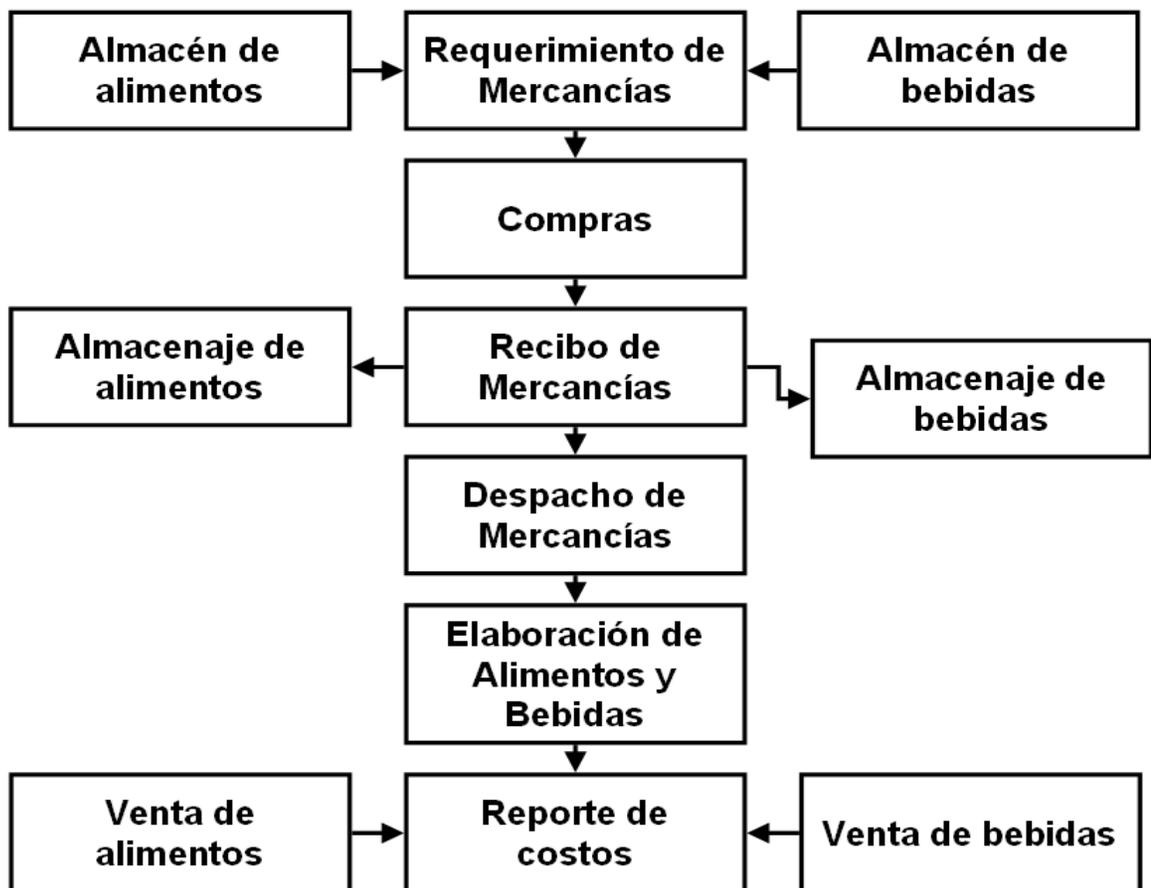
Los restaurantes deben de administrarse como cualquier otro tipo de empresa. En los establecimientos de servicio de los alimentos y bebidas se observa la aplicación del proceso administrativo (planeación, organización,

dirección y control) para hacer un uso eficaz y eficiente de los recursos (humanos, financieros, técnicos y materiales) y así lograr los objetivos de la empresa.

Sin embargo la empresa restaurantera tiene características muy particulares que la distinguen de las demás. A continuación se presentan algunas características distintivas de la administración de las empresas restauranteras para los departamentos de compras, contabilidad y mercadotecnia.

El departamento de compras se encarga de deben adquirir productos perecederos y no perecederos. Los alimentos, como productos perecederos deben ser controlados desde su recepción, su almacenamiento, su paso por todas las etapas del proceso de producción, y hasta el momento en que se sirven al comensal. La vida útil de los alimentos y su calidad depende del buen manejo de todos los involucrados en todas las etapas mencionadas.

Alfredo Youshimatz Nava menciona que el departamento de contabilidad deberá tener un especialista encargado del control de costos de alimentos y bebidas conocido como “Contralor de Costos de Alimentos y Bebidas” (C.C.A.B.) quien tendrá la responsabilidad de desempeñar las funciones del sistema administrativo llamado Ciclo de Control el cual lo explica con el siguiente diagrama de flujo.



**Figura 2 Ciclo de Control del Contralor de Costos de Alimentos y Bebidas**

**Fuente: Youshimatz (2008).**

El C.C.A.B. debe realizar la supervisión de las actividades en los departamentos de almacén, compras, recepción de mercancías, almacenamiento y despacho de mercancías así como de las ventas de alimentos y bebidas (Youshimatz, 2008), todo esto con el fin de reducir lo más posible los costos de operación de la empresa restaurantera.

Las causas más comunes del incremento de los costos de alimentos y bebidas en las empresas gastronómicas se muestran en el cuadro 3.

ALMACÉN	SERVICIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mala recepción de mercancías.</li> <li>b) No se recibe lo que se paga.</li> <li>c) Poca rotación de los alimentos.</li> <li>d) Robos.</li> <li>e) Mala conservación de los alimentos en las cámaras (de refrigeración y congelación).</li> <li>f) Salidas sin control del almacén.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Promoción de platillos de alto costo (beneficio sólo para el mesero).</li> <li>b) Mal control de las comandas.</li> <li>c) Robos del personal.</li> <li>d) Comida al personal (no comen bien ni a tiempo).</li> <li>e) Falta de cobro de artículos.</li> <li>f) Obsequios y cortesías.</li> <li>g) Mala promoción de platillos por desconocimiento.</li> </ul>
COCINA	CAJAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mermas en la preparación.</li> <li>b) Desperdicios al cocinar.</li> <li>c) Falta de cuidado al mezclar.</li> <li>d) Robos.</li> <li>e) Consumo del personal sin autorización.</li> <li>f) Mal acomodo en el área de refrigeración.</li> <li>g) Mal uso de las comandas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mal sistema de cobro.</li> <li>b) Robos y fraudes.</li> <li>c) Sistemas de auditoría incorrectos.</li> </ul>

**Cuadro 3 Causas más comunes del incremento de los costos de alimentos y bebidas en las empresas gastronómicas.**

**Fuente: elaboración propia con datos de Franco (2004).**

El departamento de mercadotecnia de un restaurante se enfrenta a grandes retos debido a que el tipo de producto es una combinación de bienes y servicios. Estas características del “Producto Restauranero” elevan la dificultad de la

determinación de la mezcla adecuada de los elementos de mercadotecnia tanto para restaurantes establecidos como para los de nueva creación.

## 2.9 El Producto Restaurantero.

Las empresas suelen ser clasificadas en empresas de bienes cuando lo que se adquiere es algo tangible como un automóvil o un par de zapatos, y empresas de servicios cuando se trata de cosas intangibles como el uso de una línea de crédito, la renta de un equipo de cómputo o asesoría legal.

Cuando se habla del “Producto Restaurantero” éste está formado por ambos tipos de productos, ya que el cliente paga por alimentos (tangibles) y al mismo tiempo por el servicio consistente en la elaboración de los alimentos y bebidas, y la atención que el personal del área de comedor le proporciona (intangibles) como son la toma de la orden, el traslado de los alimentos de la cocina a su mesa, la consulta con un especialista para la selección del vino más adecuado por mencionar algunos ejemplos.

### 2.9.1 Características del Producto Restaurantero.

Para poder explicar mejor la naturaleza propia que tiene el Producto Restaurantero, Vallsmadella (2002) menciona que se debe concebir al restaurante como un producto global el cual tiene 4 características básicas: intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.

**a) Intangibilidad:** se refiere a que lo que está adquiriendo el comensal es la eficiencia del servicio, la atmósfera donde va a degustar sus platillos, el trato amable, la confianza que transmite con la apariencia de las instalaciones y las sugerencias dadas por los meseros y expertos en vinos (sommelier). Debido a que el comensal percibe que lo que paga en el restaurante es un conjunto de intangibles los cuáles no son retornables.

**b) Inseparabilidad:** se refiere al vínculo existente entre la comida y el servicio, y el hecho de que éstos no se pueden separar en este tipo específico de negocio. En otras empresas se puede ensamblar el producto en un país y venderse o dar servicio en otro. Para poder administrar correctamente un restaurante se debe tener presente esta característica puesto que la calidad del servicio va completamente en función de esta relación: una mala comida deteriora la percepción de la atención de los meseros, y una mala actitud del mesero demerita el servicio aunque esté deliciosa la comida.

**c) Heterogeneidad:** se refiere a que la calidad en el servicio en un restaurante no es constante debido a la incapacidad de controlar algunos factores como son: cantidad de comensales que se llegarán a ser atendidos en un determinado horario, la solicitud de un cliente de algún platillo que no esté incluido en la carta, o el que el personal que atendió un determinado día de la semana no es el mismo que labora en otro.

**d) Caducidad:** se refiere a que los servicios se diferencian de los bienes en cuanto a que no se pueden almacenar. El servicio termina en el momento en el cual el comensal abandona el local. En el caso de que lleguen a comer más personas de las que se pueden sentar en las instalaciones, no se puede forzar a que los comensales de una mesa la desocupen para atender a los recién llegados por lo que en los restaurantes existen grandes costos de oportunidad en este sentido.

#### 2.9.2 Partes que forman al Producto Restaurantero

Vallsmadella (2002) explica que aunque se debe percibir al restaurante como un todo, es importante para entender las relaciones cliente-negocio el hacer un análisis del Producto Restaurantero el cual está formado por 4 partes principales: el producto principal, el producto secundario, el producto de apoyo y el producto aumentado.

- a) **El producto principal:** aunque resulta evidente que esta parte está formada por los alimentos y las bebidas en la mayoría de los establecimientos del sector. En algunas ocasiones el producto principal puede ser otro, por ejemplo, existen establecimientos con servicio completo de restaurante pero al presentar obras de teatro en vivo o pista de baile el comensal asistirá a ese lugar por el espectáculo y no por la comida.
  
- b) **El producto auxiliar:** es la parte consistente en todos los productos y servicios que deben existir para que el comensal reciba el producto. Algunos ejemplos pueden ser: el traslado al hogar en el caso de comida a domicilio, la función de los meseros al atender las mesas, y la banda móvil que transporta hasta los asientos el sushi en algunos restaurantes.
  
- c) **El producto de apoyo:** son todos los factores que hacen que aumente la percepción del valor del restaurante. Estos factores son considerados como las ventajas que tiene un establecimiento sobre otros y repercuten en el nivel de precios que se establece. Ejemplos de estos factores son: mobiliario, decoración, uniformes, mantelería, juegos infantiles, valet parking.
  
- d) **El producto aumentado:** son los factores que hacen que la percepción del restaurante sean considerados con mayor valor. Algunos de estos son: la marca, el nombre, la ubicación y la interacción que existe o se produce entre los clientes.

## 2.10 La Seguridad e Higiene en los Restaurantes y su legislación.

En el Manual Básico General de la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de Alimentos Condimentados (CANIRAC) se explica que respecto al factor de seguridad e higiene en los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas

deben observarse estos factores desde dos perspectivas: la del establecimiento y la personal.

Respecto a la seguridad del local deben tomarse todas las medidas necesarias para evitar incendios: capacitación en materia de prevención de incendios, manejo de extintores (por ejemplo: para los fuegos de origen eléctrico no se deben emplear extinguidores a base de espuma o agua), reducción de riesgos (depósitos de basura y la eliminación de acumulaciones de grasa en pisos y paredes).

La higiene del local debe incluir la limpieza continua de áreas de riesgo (entrada del local, cuarto de baño, pisos, paredes, techos, equipo y enceres empleados en la preparación de alimentos y bebidas) a la vez que brinda una buena imagen del mismo.

La higiene y seguridad del personal es descrita en dicho manual conteniendo dentro del mismo los siguientes aspectos:

- a) Comprobación de la inexistencia de emisiones de gas o vapores de carbón provenientes de las estufas.
- b) Asegurarse de que los cuchillos estén bien afilados y lavados, además de que deben de colocarse en lugares que no representen riesgos para los compañeros de trabajo.
- c) Mantener los pisos limpios y libres de obstáculos.
- d) Al caminar no deben llevarse objetos que impidan la visión.
- e) Levantar objetos pesados manteniendo la espalda recta y utilizando los músculos de las piernas.
- f) Nunca caminar hacia atrás, ni correr.
- g) Servir los alimentos sin prisas.
- h) Procurar acercarse a las puertas con cuidado.
- i) Abrir las puertas de cristal desde las manijas.

- j) Caminar despacio al atravesar puertas giratorias.
- k) En los casos en que existan dos puertas, se utilizará la de la derecha.
- l) Reportar las roturas de vidrios, sillas, mesas, pisos desnivelados y cualquier otro desperfecto.
- m) No tocarse la cara, el cabello o los ojos después de tocar dinero.
- n) Evitar peleas con los compañeros y clientes para evitar ser herido (y dañar la imagen del negocio).
- o) En caso de vidrios rotos, barrerlos, usar recogedor y depositarlos en el lugar correspondiente.
- p) Tener cuidado con latas abiertas y sus bordes afilados.
- q) Evitar caídas causadas por objetos dejados en el piso, equipo, cordones eléctricos, pisos mojados, aceitosos o desnivelados, derrames que no se hayan limpiado, encerado de pisos, o el uso de escaleras inseguras, cajas apiladas, sillas, bordes de ventajitas y similares.
- r) Evitar cortaduras por vidrios, astillas o bordes afilados de muebles y equipo.
- s) Prevenir quemaduras mediante la vigilancia de las flamas, alejar los mangos o asas del fuego directo, utilizar trapos o agarraderas para mover objetos calientes, y al retirar la tapa de una olla retirar el cuerpo para no quemarse con vapor.
- t) Evitar choques eléctricos: al mantener secas las manos, no utilizar equipo en malas condiciones, ni realizando conexiones riesgosas.
- u) Evitar la inhalación de gases, emanaciones de carbón, o de refrigeradores defectuosos.
- v) Estibar con cuidado los objetos para evitar caídas súbitas que puedan causar lesiones.

#### 2.10.1 La higiene en la preparación de los alimentos

La higiene del personal es importante para evitar las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA). Respecto a este punto nos menciona Morfín (2001) los siguientes puntos a considerar:

- Baño diario
- Uso de desodorante.
- Cuidado de la boca.
- Cuidado de la cara (sin barba, bigote ni patillas).
- Cabello corto y bien peinado.
- Manos limpias, unas bien cortadas y aseadas.
- Uso de crema refrescante de los pies.
- No laborar si se sufren de resfriados, dolores de cabeza y otros trastornos físicos.

También recomienda también evitar:

- Toser sin cubrirse la boca.
- Rascarse la cabeza.
- Limpiarse orejas y nariz con las manos.
- Peinarse en el comedor.
- Charlar con compañeros.
- Fumar, mascar chicle y chiflar.
- Sentarse a descansar en presencia de la clientela.
- Usar joyas, a excepción de la argolla de matrimonio.
- Usar perfumes o colonias muy aromáticas.
- Jugar con sus compañeros o discutir airadamente con ellos en las áreas de servicio.
- Ausentarse del servicio sin motivo justificado.
- Adoptar posturas incorrectas (recargarse en las paredes, mesas, sillas, o cualquier mueble)
- Hacer movimientos nerviosos.

## 2.10.2 Norma oficial para la preparación higiénica de los alimentos.

Para garantizar que los alimentos y bebidas sean preparados de manera que se no representen un riesgo para la salud es indispensable conocer la legislación mexicana que orienta a los empresarios del sector cómo llevarla a cabo. La legislación vigente se encuentra en la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009 (Diario Oficial de la Federación, 2010) que describe las prácticas de higiene para el Proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios.

El Contenido de esta Norma Oficial Mexicana fue desarrollado por diversas organizaciones como la Secretaría de Salud, Secretaría de Turismo, Cámaras empresariales, Universidades e Institutos. En su apartado 5. Disposiciones generales, muestra los lineamientos que se deberán observar en cuanto a cómo deberán ser las instalaciones, equipo y utensilios, los servicios, el almacenamiento de los alimentos, el control de las operaciones, el control de las materias primas, el control del envasado, el control del agua que entra en contacto con los alimentos, el mantenimiento y limpieza, el control de plagas, el manejo de los residuos, la salud e higiene del personal, el transporte de los alimentos y la capacitación del personal que prepara los alimentos.

Además, para los casos de fábricas y expendios de alimentos y bebidas se tomará en consideración lo descrito en el apartado 5 y se le sumará lo descrito en los apartados 6 y 8.

Para el caso específico de los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas se considerará lo contenido en el apartado 7 que a continuación se muestra:

“ ...

7. Establecimiento de servicio de alimentos o bebidas

Los establecimientos de servicios de alimentos o bebidas además de cumplir con lo establecido en el capítulo 5, deben cumplir con este capítulo:

## 7.1 Equipo y utensilios

7.1.1 Las barras de servicio para buffet y venta de alimentos preparados, deben contar con las instalaciones necesarias para mantener los alimentos a las temperaturas señaladas en el punto 7.3.3 de este ordenamiento.

## 7.2. Instalaciones de Servicios

7.2.1 Debe haber instalaciones para la limpieza de los alimentos, utensilios y equipos que dispongan de un abastecimiento suficiente de agua potable y usarse de forma tal que se evite la contaminación de las materias primas, alimentos o bebidas.

7.2.2 En el área de elaboración debe contarse con una estación de lavado y desinfección de manos, provista de jabón o detergente y desinfectante, secador de aire caliente o toallas desechables y depósito para basura.

## 7.3 Control de la Temperatura

7.3.1 La temperatura mínima interna de cocción de los alimentos debe ser de al menos:

- a) 63°C (145°F) para pescado; carne de res en trozo; y huevo de cascarón que ha sido quebrado para cocinarse y de consumo inmediato a solicitud del consumidor.
- b) 68°C (154°F) para carne de cerdo en trozo; carnes molidas de res, cerdo o pescado; carnes inyectadas y huevo de cascarón que ha sido quebrado para cocinarse y exhibirse en una barra de buffet.

- c) 74°C (165°F) para embutidos de pescado, res, cerdo o pollo; rellenos de pescado, res, cerdo o aves; carne de aves.

7.3.2 Si se llegase a recalentar algún alimento preparado, debe alcanzar una temperatura de por lo menos 74°C (165°F).

7.3.3 Los alimentos preparados y listos para servir y los que se encuentran en barras de exhibición, deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Los que se sirven calientes mantenerse a una temperatura mayor a 60°C (140°F), y
- b) Los que se sirven fríos a una temperatura de 7°C (45°F) o menos.

#### 7.4 Control de la Manipulación

7.4.1 La manipulación de alimentos debe cumplir con lo señalado a continuación:

- a) Conforme al tipo de alimentos que se manipulen para su preparación, éstos deben estar expuestos a la temperatura ambiente el menor tiempo posible.
- b) La descongelación de los alimentos se debe efectuar por refrigeración, por cocción o bien por exposición a microondas.
- c) Se debe evitar en todos los casos la descongelación a temperatura ambiente; en caso de aplicarse la descongelación con agua, ésta debe ser a “chorro de agua fría” evitando estancamientos.
- d) Los alimentos que se descongelen no deben volverse a congelar.
- e) Los alimentos frescos se deben lavar individualmente.
- f) Los vegetales, frutas y sus partes se deben lavar con agua, jabón, estropajo o cepillo según el caso y se deben desinfectar con cloro o cualquier otro desinfectante de uso alimenticio. De acuerdo al producto que se emplee, se deben cumplir estrictamente con las instrucciones señaladas por el fabricante.

g) Cuando se utilicen vísceras para la preparación de alimentos, deben lavarse interna y externamente y conservarse en refrigeración o congelación.

7.4.2 Los productos de la pesca frescos deben recibirse a una temperatura máxima de 4°C (39.2°F) o a una máxima de – 9°C (15.8°F) los congelados. Con excepción de los productos vivos que pueden recibirse a 7°C (45°F).

7.4.3. Cualquier producto alimenticio o bebida rechazado debe estar marcado, separado del resto de los alimentos o bebidas y eliminarse lo antes posible.

7.4.4 Cuando no se cuente con la documentación referida en el numeral 5.8.1 que demuestre la potabilidad del agua para elaborar hielo o preparar alimentos o bebidas que no van a ser sometidas a cocción, ésta debe ser hervida, desinfectada o purificada.

7.4.5 El agua y hielo potables deben mantenerse en recipientes lisos, lavables y con tapa.

7.4.6 El hielo destinado a enfriamiento de botellas, copas o tarros no debe utilizarse para consumo humano.

7.4.7 El hielo potable debe servirse únicamente con cucharones o pinzas específicas para este efecto. No se permite el uso de utensilios de vidrio, ni el contacto directo con las manos.

7.4.8 En la exhibición de alimentos preparados, éstos deben permanecer cubiertos a fin de evitar su contaminación.

7.4.9 Se prohíbe el uso de desperdicios de alimentos para consumo humano.

7.4.10 Los sobrantes de alimentos del día sólo podrán reutilizarse una sola vez, cuando se encuentren en buen estado y se utilicen en alimentos que van a ser sometidos a cocción.

7.4.11 Cuando se proceda a probar la sazón de los alimentos o bebidas, se debe utilizar para este fin recipientes o utensilios específicos o desechables.

## 7.5 Limpieza

7.5.1 Debe realizarse la limpieza de equipo y utensilios al finalizar las actividades diarias o en los cambios de turno. Además los que estén en contacto directo con los alimentos y bebidas deberán desinfectarse.

7.5.2 Los equipos desarmables que estén en contacto con los alimentos o bebidas para su lavado deberán desarmarse, lavarse y desinfectarse al final de la jornada.

7.5.3 En el caso de contar con triturador de alimentos, éste se debe mantener limpio, libre de restos de comida y con la protección adecuada.

7.5.4 Las sillas, mesas, barra, pisos, paredes, techos, lámparas y demás equipo y mobiliario se deben conservar en buen estado y limpios.

7.5.5 Las áreas de servicio y comedor deben cumplir con las siguientes disposiciones:

- a) Los utensilios de servicio deben estar limpios;
- b) Al inicio del servicio, los manteles deben estar limpios
- c) En caso de utilizar servilletas de tela, éstas deben ser reemplazadas por servilletas limpias para cada consumidor;
- d) Las superficies de las mesas se deben limpiar después de cada servicio, así como limpiar y desinfectar al final de la jornada;

- e) Los cubiertos se deben manipular por los mangos y evitar tocar las partes que están en contacto con los alimentos o bebidas;
- f) No se deben colocar los dedos en partes de vasos, tazas, platos, palillos y popotes que estarán en contacto con los alimentos o bebidas o con la boca del comensal.

7.5.6 El lavado de loza y cubiertos se debe hacer mediante el siguiente procedimiento:

- a) Escamochar, se debe realizar antes de iniciar el lavado.
- b) Lavar pieza por pieza con agua y detergente o jabón líquido o en pasta u otros similares para este fin.
- c) Enjuagar con agua potable.
- d) Cuando proceda, desinfectar mediante inmersión en agua caliente a una temperatura de 75 a 82°C por lo menos durante medio minuto o con yodo o cloro de acuerdo a las instrucciones del fabricante o de procedimientos internos que garanticen su efectividad.

7.5.7 Los establecimientos podrán contar con un equipo mecánico para el lavado de loza. En caso de contar con máquina lavalozas, ésta debe funcionar de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.

7.5.8 El secado de vajillas, vasos o cubiertos que no se laven automáticamente se debe hacer a temperatura ambiente o se pueden emplear toallas de papel desechable. En el caso de que se utilicen trapos, éstos deben estar limpios, ser de colores claros y exclusivos para este fin.

7.5.9 Los trapos y jergas deben lavarse y desinfectarse con la frecuencia requerida de manera que no constituyan una fuente de contaminación.

7.5.10 Se deben utilizar jergas y trapos exclusivos:

- a) Para las superficies en contacto directo con los alimentos;
- b) Para la limpieza de mesas y superficies de trabajo;
- c) Para la limpieza de mesas en el área de comensales, y
- d) Para la limpieza de pisos e instalaciones.

## 7.6 Higiene del Personal

7.6.1 Al iniciar la jornada de trabajo, el uniforme o vestimenta debe estar limpio.

7.6.2 El personal que prepare o sirva alimentos o bebidas debe presentarse aseado al área de trabajo, con el uniforme o vestimenta y calzado limpios. El personal que elabore los alimentos deberá adicionalmente traer el cabello corto o recogido, con uñas recortadas y sin esmalte, sin joyería y utilizar protección que cubra totalmente cabello, barba, bigote y patilla recortada.

7.6.3 Si el personal que elabora alimentos o bebidas manipula dinero, debe utilizar guante o protección de plástico para evitar el contacto directo de las manos con el dinero.”

### 2.10.3 Certificaciones para los Restaurantes en materia de Higiene.

Debido a la creciente necesidad de ser una empresa reconocida y competitiva, las certificaciones cada vez son más requeridas por los empresarios restauranteros debido a que elevan el prestigio de su negocio. Una certificación en higiene en la preparación y manejo de los alimentos añade valor al producto restaurantero al asegurar que los alimentos que se consumen en el establecimiento no constituye un riesgo a la salud del comensal.

A continuación en el cuadro 4 se muestran las certificaciones más conocidas por los restauranteros así como los organismos encargados de evaluar y emitir dicho reconocimiento.

<b>Certificación:</b>	<b>Se otorga por:</b>	<b>Organismo certificador:</b>
Distintivo H de la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud (SECTUR, 2014).	Cumplir con la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004, los establecimientos fijos de alimentos y bebidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultores “H” Certificados (Base de datos disponible en la página de la Secretaría de Turismo).</li> </ul>
Certificación en Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control en Restaurantes HACCP (NORMEX, 2014).	Implementación de un sistema de seguridad sanitaria que reduce los riesgos por Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA's).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ NORMEX S. C.</li> </ul>
Certificación NORMEX en Buenas Prácticas de Higiene en la preparación de alimentos (NORMEX, 2014).	Implementación y auditoría en el manejo higiénico de alimentos de acuerdo a los requisitos del Códex Alimentarius (comisión establecida por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y la Organización Mundial de Salud que emite normas, directrices y códigos de prácticas alimentarias internacionales para reglamentar la inocuidad, la calidad y la equidad en el comercio internacional de alimentos) mediante cursos-talleres de “Sistemas de Calidad y de Buenas Prácticas de	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ NORMEX S. C.</li> </ul>

	Higiene” (Organización Mundial de la Salud, 2016)	
Certificación en Norma ISO 22000 Rest. (NORMEX, 2015)	Manejo higiénico de alimentos: inocuidad de los alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ NORMEX S. C.</li> <li>▪ The British Standards Institution-México (2016).</li> </ul>
Certificación en Norma NMX-F-618-NORMEX-2006  DISTINTIVO CANIRAC	Por ofrecer un servicio higiénico de alimentos y bebidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ NORMEX S. C. (2015)</li> </ul>

**Cuadro 4. Certificaciones más conocidas por los restauranteros.**

**Fuente:** elaboración propia con datos de Internet.

Para tener una referencia de los gastos que se derivan de la certificación de un restaurante, se consultó con el L.A.E. Fernando Camaras Martínez (consultor para certificación Distintivo H en el Estado de Puebla) y con la LCI. Marisol Ramírez Hernández (Jefa de Capacitación de la Secretaría de Turismo del Estado de Puebla) y el costo para la Certificación en Distintivo H para Pymes es de aproximadamente entre \$20,000.00 y \$25,000.00 M. N.

#### 2.10.4 La seguridad y salud en el trabajo y sus sanciones.

La seguridad y salud en el trabajo es competencia de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en lo referente a los trabajadores que laboran en la empresa restaurantera. Para la seguridad y salud de los clientes (comensales) existen leyes y reglamentos que exigen a los empresarios asegurar que no corran riesgos de accidentes o situaciones que pudieran generar daños en su salud.

A continuación se expone cuáles son las regulaciones en materia de seguridad y salud en las empresas restauranteras de la Ciudad de Puebla, además de mencionar también cuáles son las sanciones por el incumplimiento a éstas y también quiénes son los encargados de hacerlas cumplir.

## **Ley Federal de Protección al Consumidor**

En materia de seguridad, la Ley Federal de Protección al Consumidor (Diario Oficial de la Federación, 2013) contempla sanciones para los proveedores de productos y servicios que pongan en riesgo la salud de sus clientes (consumidores). A continuación se muestran los artículos que indican los supuestos legales relativos a la salud de los comensales de las empresas restauranteras y sus respectivas sanciones.

“ ...

**ARTÍCULO 25 BIS.** La Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores:

- I.** Inmovilización de envases, bienes, productos y transportes;
- II.** El aseguramiento de bienes o productos en términos de lo dispuesto por el artículo 98 TER de esta Ley;
- III.** Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios;
- IV.** Ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente que ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores;
- V.** Colocación de sellos e información de advertencia, y  
*Fracción reformada DOF 19-08-2010*
- VI.** Ordenar la suspensión de información o publicidad a que se refiere el artículo 35 de esta Ley.

Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo

dispuesto en el artículo 57 y demás relativos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; el condicionamiento de la venta de bienes o de servicios; el incumplimiento de ofertas y promociones; por conductas discriminatorias y por publicidad o información engañosa. En el caso de la medida precautoria a que se refiere la fracción IV de este precepto, previo a la colocación del sello e información respectiva, la Procuraduría aplicará la medida a que se refiere el artículo 25, fracción I, de esta ley, salvo el caso de que se encuentre en riesgo el principio señalado en la fracción X del artículo 1 de la presente ley. Tales medidas se levantarán una vez que se acredite el cese de las causas que hubieren originado su aplicación. En su caso, la Procuraduría hará del conocimiento de otras autoridades competentes la aplicación de la o las medidas a que se refiere este precepto.

*Párrafo reformado DOF 19-08-2010*

Los proveedores están obligados a informar de inmediato a las autoridades si determinan que alguno de sus productos puede implicar riesgos para la vida o la salud de los consumidores.

*Artículo adicionado DOF 04-02-2004. Reformado DOF 10-06-2009*

...

**ARTÍCULO 97 TER.-** Cuando con motivo de una visita de verificación se requiera efectuar toma de muestras para verificar el cumplimiento de esta ley, en el acta se deberá indicar el número y tipo de muestras que se obtengan.

Para la toma y análisis de las muestras a que se refiere el párrafo anterior, se procederá en los siguientes términos:

I. Se tomarán por triplicado, una para el análisis de la Procuraduría, otra quedará en poder del visitado quien podrá efectuar su análisis, y la tercera tendrá el

carácter de muestra testigo que quedará en poder del visitado y a disposición de la Procuraduría. A las muestras se colocarán sellos que garanticen su inviolabilidad;

**II.** El resultado del análisis emitido por la Procuraduría se le notificará al visitado en los términos del artículo 104 de esta ley;

**III.** En caso de que el visitado no esté de acuerdo con los resultados deberá exhibir el análisis derivado de la muestra dejada en su poder y además, la muestra testigo, dentro de los cinco días siguientes a la recepción de los resultados de la Procuraduría;

**IV.** En tales casos, la Procuraduría ordenará el análisis de la muestra testigo en su laboratorio. El análisis se realizará en presencia de los técnicos designados por las partes, debiéndose levantar una constancia de ello. El dictamen derivado de este último, será definitivo, y

**V.** En caso de tratarse de análisis o pruebas no destructivas, las muestras serán devueltas al visitado a su costa; en caso de que éste no las recoja en un plazo de treinta días a partir de la notificación respectiva, dichas muestras se podrán donar para fines lícitos o destruir.”

**ARTÍCULO 128 BIS.** En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura total o parcial, la cual podrá ser hasta de noventa días y con multa de **\$133,298.57** a **\$3'732,360.02**.

*Multa del párrafo actualizada DOF 21-12-2011, 31-12-2012, 31-12-2013*

Las violaciones a lo establecido en el artículo 32 que se consideren particularmente graves conforme a lo establecido en el artículo 128 Ter de esta ley, serán sancionadas con la multa establecida en el párrafo anterior o bien con multa de hasta un 10% de los ingresos brutos anuales del infractor obtenidos por la comercialización del bien o los bienes, productos o servicios contenidos en la publicidad respectiva, correspondiente al último ejercicio fiscal en que se haya cometido la infracción, en caso de reincidencia.

*Artículo adicionado DOF 04-02-2004. Multa actualizada DOF 21-12-2004, 22-12-2005, 19-12-2006, 21-12-2007, 17-12-2008, 21-12-2009, 21-12-2010. Reformado DOF 15-12-2011*

**ARTÍCULO 128 TER.-** Se considerarán casos particularmente graves:

**I.** Aquellos en que de seguir operando el proveedor, se pudieran afectar los derechos e intereses de un grupo de consumidores;

**II.** Cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de un grupo de consumidores;

**III.** Aquellas infracciones que se cometan en relación con bienes, productos o servicios que por la temporada o las circunstancias especiales del mercado afecten los derechos de un grupo de consumidores;

**IV.** Aquellas conductas que se cometan aprovechando la escasez, lejanía o dificultad en el abastecimiento de un bien o en la prestación de un servicio;

**V.** Cuando se trate de productos básicos de consumo generalizado, como alimentos, gas natural o licuado de petróleo, gasolina o productos sujetos a precio máximo o a precios o tarifas establecidos o registrados por la Secretaría o por cualquiera otra autoridad competente;

*Fracción reformada DOF 19-08-2010*

**VI.** Cuando la información o publicidad relacionada con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdadera, induzcan a error o confusión al consumidor por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presente;

*Fracción adicionada DOF 15-12-2011*

**VII.** La reincidencia en la comisión de infracciones a los artículos señalados en el artículo 128 de esta ley, y

*Fracción reformada DOF 19-08-2010. Recorrida DOF 15-12-2011*

**VIII.** Aquellas que vulneren los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

*Fracción adicionada DOF 19-08-2010. Recorrida DOF 15-12-2011*

*Artículo adicionado DOF 04-02-2004*

## **Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Los Gerentes de Recursos Humanos, al fungir como representantes del propietario de la empresa (o el mismo propietario) deben cumplir con lo dispuesto en la legislación correspondiente. Las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo se muestran en el artículo 7 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo que a continuación se incluye (Diario Oficial de la Federación, 2014):

**Artículo 7.** Son obligaciones de los patrones:

- I.** Contar con un Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo y los estudios y análisis de Riesgos requeridos por el presente Reglamento y las Normas, que forman parte del referido diagnóstico;
- II.** Integrar un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, con base en el Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo;
- III.** Elaborar los programas específicos, manuales y procedimientos, que orienten la realización de las actividades y procesos laborales bajo condiciones seguras y de emergencia;
- IV.** Constituir e integrar la Comisión de Seguridad e Higiene, así como dar facilidades para su operación;
- V.** Garantizar la prestación de los Servicios Preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo y, en los términos de la Ley, los de medicina del trabajo;
- VI.** Colocar en lugares visibles del Centro de Trabajo los avisos o señales para informar, advertir y prevenir Riesgos;
- VII.** Aplicar, en la instalación de sus establecimientos, las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo señaladas en este Reglamento y en las Normas, conforme a la naturaleza de las actividades y procesos laborales;
- VIII.** Llevar a cabo las acciones de Reconocimiento, Evaluación y Control de los Contaminantes del Ambiente Laboral, a efecto de conservar las condiciones ambientales del Centro de Trabajo dentro de los valores límite de exposición;

- IX.** Ordenar la aplicación de exámenes médicos al Personal Ocupacionalmente Expuesto, requeridos por el presente Reglamento y las Normas;
- X.** Proporcionar a los trabajadores el Equipo de Protección Personal, de acuerdo con los Riesgos a que están expuestos;
- XI.** Informar a los trabajadores respecto de los Riesgos relacionados con la actividad que desarrollen;
- XII.** Capacitar y adiestrar a los trabajadores sobre la prevención de Riesgos y la atención a emergencias, de conformidad con las actividades que desarrollen;
- XIII.** Capacitar al personal del Centro de Trabajo que forme parte de la Comisión de Seguridad e Higiene y de los Servicios Preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo y, en su caso, apoyar la actualización de los responsables de los Servicios Preventivos de Medicina del Trabajo de carácter interno;
- XIV.** Expedir las autorizaciones para la realización de actividades o trabajos peligrosos que prevén este Reglamento y las Normas específicas;
- XV.** Llevar los registros administrativos, por medios impresos o electrónicos, establecidos en el presente Reglamento y las Normas;
- XVI.** Dar aviso a la Secretaría, a través de las Delegaciones Federales del Trabajo, la Dirección General de Inspección Federal del Trabajo o la Dirección General de Investigación y Estadísticas del Trabajo, o a las instituciones de seguridad social sobre los Accidentes de Trabajo que ocurran;
- XVII.** Dar aviso a la Secretaría, a través de las Delegaciones Federales del Trabajo, la Dirección General de Inspección Federal del Trabajo o la Dirección General de Investigación y Estadísticas del Trabajo, sobre las defunciones que ocurran con motivo de Accidentes y Enfermedades de Trabajo;
- XVIII.** Presentar los avisos relacionados con el funcionamiento de recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos y generadores de vapor o calderas, que contempla este Reglamento;
- XIX.** Contar con los dictámenes, informes de resultados y certificados de cumplimiento en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, determinados en el presente Reglamento y en las Normas;

**XX.** Supervisar que los contratistas cumplan con las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, que señalan este Reglamento y las Normas, cuando realicen trabajos dentro de sus instalaciones;

**XXI.** Permitir y facilitar el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia por parte de la Autoridad Laboral, para cerciorarse del cumplimiento de la normativa en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, y

**XXII.** Las demás previstas en otras disposiciones jurídicas aplicables.

Las sanciones correspondientes a esta reglamentación se encuentran en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (Diario Oficial de la Federación, 2014)

**Artículo 115.** Se impondrá multa de 50 a 100 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría, de conformidad con las especificaciones dispuestas en las Normas, las documentales siguientes:

**I.** El Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo, que comprenda los estudios y análisis de Riesgos requeridos por los artículos 7, fracción I; 19, fracción I; 20, fracción I; 22, fracción I; 24, fracción I; 25, fracción I; 26, fracciones I y II; 30, fracción I; 31, fracciones I y II; 36, fracción I; 39, fracción I; 40, fracción I; 41, fracción I; 42, fracción I; 43, fracciones I y II; 48, fracción I; 51, fracciones I y II; 53, fracción I; 54, fracción I, y 55, fracción III del presente Reglamento;

**II.** El Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, a que aluden los artículos 7, fracción II, y 48, fracción II de este Reglamento, o

**III.** Los programas específicos, manuales y procedimientos que establecen los artículos 7, fracción III; 18, fracción VI; 19, fracciones III a V, VII y XI; 20, fracciones II y III; 21, fracciones I, II y IX; 22, fracciones II, III y XVI; 23, fracción I; 24, fracciones II a IV; 25, fracciones II a V; 26, fracciones III a V; 30, fracciones II y III; 31, fracciones III a VI; 33, fracción I; 34, fracción I; 35, fracción I; 36, fracción II; 45, fracción V; 51, fracción VI; 54, fracciones II y IV a VI, y 55, fracción I del presente Reglamento.

**Artículo 116.** Se impondrá multa de 50 a 500 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría, con base en las especificaciones previstas en las Normas, las documentales relativas a:

**I.** La constitución, integración, organización y funcionamiento de la Comisión de Seguridad e Higiene y el otorgamiento de facilidades para su operación, conforme a los artículos 7, fracción IV; 45, fracciones I a IV y VI a VIII, y 47 de este Reglamento;

**II.** La prestación de los Servicios Preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con los artículos 7, fracción V, y 48, fracciones III a VI del presente Reglamento, o

**III.** La prestación de los Servicios Preventivos de Medicina del Trabajo, en su caso, de conformidad con los artículos 7, fracción V, y 49, fracciones I a V de este Reglamento.

**Artículo 117.** Se impondrá multa de 250 a 5000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría, con base en las especificaciones que determinan las Normas, las documentales o testimoniales relacionados con:

**I.** La difusión de información a los trabajadores requerida por los artículos 7, fracción XI; 18, fracción XIII; 20, fracción VII; 21, fracción XI; 22, fracción XVII; 23, fracción VIII; 29, fracción V; 30, fracción XII; 31, fracción XVI; 33, fracción VIII; 34, fracción VII; 35, fracción VII; 36, fracción XVI; 37, fracción VIII; 38, fracción VIII; 40, fracción VIII; 41, fracción X; 42, fracción IV; 43, fracción V; 45, fracción IX; 51, fracción IX; 53, fracción III; 54, fracción VIII, y 55, fracción V del presente Reglamento;

**II.** La capacitación y, en su caso, adiestramiento de los trabajadores, a que se refieren los artículos 7, fracción XII; 19, fracción XVI; 20, fracción VIII; 21, fracción XII; 22, fracción XVIII; 23, fracción IX; 24, fracción XI; 25, fracción XIII; 26, fracción XVI; 29, fracción VI; 30, fracción XIII; 31, fracción XVII; 33, fracción IX; 34, fracción

VIII; 36, fracción XVII; 37, fracción IX; 38, fracción IX; 39, fracción V; 40, fracción IX; 41, fracción XI; 42, fracción V; 51, fracción X; 52, fracción V; 53, fracción IV, y 54, fracción IX de este Reglamento, o

**III.** La capacitación del personal del Centro de Trabajo que forme parte de la Comisión de Seguridad e Higiene y de los Servicios Preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo y, en su caso, apoyar la actualización de los responsables de los Servicios Preventivos de Medicina del Trabajo de carácter interno, señaladas en los artículos 7, fracción XIII; 45, fracción X; 48, fracción VII, y 49, fracción VI del presente Reglamento.

**Artículo 118.** Se impondrá multa de 50 a 2000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría, de acuerdo con las especificaciones que disponen las Normas, las documentales relacionadas con:

**I.** Las autorizaciones para la realización de actividades o trabajos peligrosos, a que aluden los artículos 7, fracción XIV; 24, fracción XII; 25, fracción XIV; 30, fracción XIV; 31, fracción XVIII; 41, fracción XII, y 54, fracción X de este Reglamento;

**II.** Los registros administrativos, por medios impresos o electrónicos, establecidos en los artículos 7, fracción XV; 18, fracción XIV; 19, fracción XVII; 20, fracción IX; 21, fracción XIII; 22, fracción XIX; 23, fracción X; 24, fracción XIII; 25, fracción XV; 26, fracción XVII; 29, fracción VII; 30, fracción XV; 31, fracción XIX; 33, fracción X; 34, fracción IX; 35, fracción VIII; 36, fracción XVIII; 37, fracción X; 38, fracción X; 39, fracciones VI y VII; 40, fracción X; 41, fracción XIII; 42, fracción VI; 43, fracción VI; 48, fracción VIII; 51, fracción XI; 53, fracción V; 54, fracción XI, y 55, fracción VI del presente Reglamento;

**III.** Los avisos a la Secretaría o a las instituciones de seguridad social sobre los Accidentes de Trabajo que ocurran, de conformidad con los artículos 7, fracción XVI, y 76 de este Reglamento;

**IV.** Los avisos a la Secretaría sobre las defunciones que ocurran con motivo de Accidentes y Enfermedades de Trabajo, con base en los artículos 7, fracción XVII, y 77 del presente Reglamento;

V. Los avisos relacionados con el funcionamiento de recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos y generadores de vapor o calderas, a que se refieren los artículos 7, fracción XVIII, 27 y 28 de este Reglamento, o

VI. Los dictámenes, informes de resultados y certificados de cumplimiento en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, que prevé el artículo 7, fracción XIX del presente Reglamento.

**Artículo 119.** Se impondrá multa de 50 a 3000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría, conforme a las especificaciones determinadas en las Normas, las documentales sobre los aspectos que a continuación se precisan:

I. La realización de las acciones de Reconocimiento, Evaluación y Control de los Contaminantes del Ambiente Laboral, a efecto de conservar las condiciones ambientales del Centro de Trabajo dentro de los valores límite de exposición, de acuerdo con los artículos 7, fracción VIII; 33, fracciones II, IV y V; 34, fracciones II, IV y V; 35, fracciones III, IV y V; 36, fracciones IV, VIII y XII; 37, fracciones I, IV y V; 38, fracciones I, IV y V; 40, fracciones II, IV y V, y 41, fracciones II, V y VI de este Reglamento;

II. La aplicación de los exámenes médicos al Personal Ocupacionalmente Expuesto, a que aluden los artículos 7, fracción IX; 21, fracción X; 23, fracciones IV y VII; 24, fracción X; 33, fracción VII; 34, fracción VI; 35, fracción VI; 36, fracción XV; 37, fracción VII; 38, fracción VII; 39, fracción IV; 40, fracción VII; 41, fracción IX; 42, fracción III, y 43, fracción IV del presente Reglamento, o

III. El suministro del Equipo de Protección Personal, de conformidad con los Riesgos a que están expuestos los trabajadores, que prevén los artículos 7, fracción X; 19, fracción XV; 20, fracción VI; 21, fracción VIII; 22, fracción XII; 23, fracción VI; 24, fracción IX; 25, fracción XII; 30, fracción XI; 31, fracción XV; 33, fracción VI; 36, fracción XIV; 37, fracción VI; 38, fracción VI; 40, fracción VI; 41, fracción VII, y 51, fracciones IV y V de este Reglamento.

**Artículo 120.** Se impondrá multa de 250 a 5000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría, con base en las especificaciones que señalan las Normas, el cumplimiento de las obligaciones que enseguida se citan:

**I.** La colocación en lugares visibles del Centro de Trabajo de los avisos o señales para informar, advertir y prevenir Riesgos, dispuestos por los artículos 7, fracción VI; 18, fracción IV; 19, fracción VI; 24, fracción VII; 25, fracción VI; 31, fracción VIII; 33, fracción III; 34, fracción III; 37, fracción II; 38, fracción II; 40, fracción III; 41, fracción III; 51, fracción VII, y 52, fracciones I y IV del presente Reglamento;

**II.** La aplicación en la instalación de sus establecimientos de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo previstas en los artículos 7, fracción VII; 18, fracciones I a III, V y VII a XII; 19, fracciones II, VIII a X y XII a XIV; 20, fracciones IV y V; 21, fracciones III a VII; 22, fracciones IV a XI y XIII a XV; 23, fracciones II, III y V; 24, fracciones V, VI y VIII; 25, fracciones VII a XI; 26, fracciones VI a XV; 29, fracciones I a IV; 30, fracciones IV a X; 31, fracciones VII y IX a XIV; 35, fracción II; 36, fracciones III, V a VII, IX a XI y XIII; 37, fracción III; 38, fracción III; 39, fracciones II y III; 41, fracciones IV y VIII; 42, fracción II; 43, fracción III; 51, fracciones III y VIII; 52, fracciones II y III; 53, fracción II; 54, fracciones III y VII, y 55, fracciones II y IV de este Reglamento y, las Normas, conforme a la naturaleza de las actividades y procesos laborales, o

**III.** La supervisión para que los contratistas cumplan con las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, a que se refiere el artículo 7, fracción XX del presente Reglamento y las Normas, cuando realicen trabajos dentro de las instalaciones de los Centros de Trabajo.

**Artículo 121.** Se impondrá multa de 50 a 2500 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que asigne a mujeres en estado de gestación o de lactancia, así como a trabajadores menores, los trabajos a que aluden los artículos 58, 60, y 62 de este Reglamento, respectivamente.

**Artículo 122.** Se impondrá multa de 250 a 2500 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría, el cumplimiento de los requisitos y condiciones de seguridad para Trabajadores con Discapacidad, que establece el artículo 65 del presente Reglamento.

**Artículo 123.** Se impondrá multa de 250 a 2500 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría, el cumplimiento de los requisitos y condiciones de seguridad para Trabajadores del Campo, que determina el artículo 67 de este Reglamento.

**Artículo 124.** Se impondrá multa de 250 a 5000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no permita el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia por parte de la Autoridad Laboral, para cerciorarse del cumplimiento de la normativa en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con lo que dispone el artículo 7, fracción XXI del presente Reglamento.

**Artículo 125.** Para la imposición de las sanciones señaladas en este Título, se tomará en cuenta lo siguiente:

- I. El carácter intencional o no de la acción u omisión constitutiva de la infracción;
- II. La gravedad de la infracción, de acuerdo con el tipo de Riesgo que conlleva la omisión del cumplimiento de las obligaciones que determina este Reglamento y las Normas que correspondan;
- III. Los daños que se hubieren producido o puedan producirse;
- IV. La capacidad económica del infractor, y
- V. La reincidencia del infractor.

Para efectos de la fracción V, se entiende por reincidencia, cada una de las subsecuentes infracciones a un mismo precepto, cometidas dentro de los dos

años siguientes a la fecha del acta en que se hizo constar la infracción precedente, siempre que ésta no hubiese sido desvirtuada.

### **Ley del Sistema Estatal de Protección Civil**

La Ley del Sistema Estatal de Protección Civil (H. Congreso del Estado de Puebla, 2003) también prevé que se deben contar con planes para casos de desastres y otros que se enfocan a la seguridad de las personas que asisten a establecimientos comerciales (como las empresas restauranteras). Las sanciones que contempla por el incumplimiento se encuentran en el artículo 91 de la citada ley y dice:

#### **Artículo 91**

Las sanciones aplicables por incumplimiento de esta Ley, consistirán en:

I. Apercibimiento; y

II. Multa de cincuenta a cinco mil días de salario mínimo general vigente en el Estado.

En caso de reincidencia, el monto de la multa podrá ser incrementado, sin exceder de diez mil días de salario mínimo general vigente en el Estado.”

### **Código Reglamentario para el Municipio de Puebla**

Las sanciones previstas en el Código Reglamentario para el Municipio de Puebla por violaciones o infracciones relativas a la seguridad y demás relativas a obras en proceso o terminadas están mencionadas en el artículo 1173 de dicho Código mostrándose a continuación:

**Artículo 1173.-** Las sanciones aplicables por violaciones o infracciones a las disposiciones relativas a construcciones, vía pública, obras, instalaciones, usos y regulación del suelo, contenidas en este Capítulo, las siguientes:

- I. La rescisión de convenios;
- II. La suspensión de trabajos;
- III. La clausura parcial o total, temporal o definitiva, de predios, obras, construcciones, edificaciones o instalaciones;
- IV. La demolición de obras, construcciones, edificaciones o instalaciones;
- V. La revocación de permisos y licencias otorgadas;
- VI. Las sanciones pecuniarias; y
- VII. El arresto administrativo, hasta por treinta y seis horas, conmutable por multa.”

Las sanciones por incumplimiento en materia de incendios de lo dispuesto en los artículos 1107 al 1115 se encuentran en el artículo 1179 del mismo Código:

**Artículo 1179.-** Se impondrán sanciones por el incumplimiento a los artículos que a continuación se mencionan:

- I. Artículos 1107, 1113 y 1115, la instalación del equipo necesario y multa por el doble del mismo costo;
- II. Artículos 1108 y 1109, la clausura de la obra y multa del 3% del costo del total del inmueble;
- III. Artículos 1110, 1111 y 1112, la clausura del inmueble y multa equivalente a cien salarios mínimos vigentes en la región;
- IV. Artículo 1113, el cumplimiento inmediato y multa equivalente a diez salarios mínimos vigentes en la región;
- V. Artículo 1114, la multa equivalente a 50 salarios mínimos vigentes en la región. La Dirección, sancionará a los propietarios, a los Peritos Directores Responsables de Obra o Corresponsables y a quienes resulten responsables de las infracciones comprobadas, en las visitas de inspección a que se refiere este apartado. Las sanciones no eximen al infractor de la obligación de corregir las irregularidades que hayan dado motivo al levantamiento de la infracción.”.

## CAPÍTULO 3 LAS PYMES

### 3.1 Las empresas y su clasificación.

Maurice Eyssautier de la Mora (2000) define a la empresa: *“como una organización especial creada para ofrecer bienes y servicios que satisfagan necesidades sociales de una nación”*. Las empresas pueden clasificarse bajo diferentes criterios: por su normatividad, por su giro, por su régimen jurídico, por su nivel de desarrollo y por su grado de diversificación. A continuación se explican estas clasificaciones:

- a)** Por su normatividad o categoría: se clasifican en públicas y privadas. Las empresas públicas son aquellas que son creadas y propiedad del Estado y tienen como finalidad el resolver las necesidades de la sociedad. Las empresas privadas son propiedad de particulares y pueden ser de capital nacional, extranjero o mixto y cuyo fin específico es generar riqueza.
- b)** Por objeto o giro (Rodríguez, 2010): esta distingue tres grupos de empresas: las industriales que se dedican a la extracción de recursos naturales o la transformación de materias primas en productos terminados; las comerciales que se dedican a adquirir productos con el fin de venderlos a un precio mayor sin hacerles alguna alteración; y las empresas de servicios que se encargan de ofrecer y proveer intangibles, por ejemplo: compañías de seguros, afianzadoras, transporte terrestre.
- c)** Por su forma o régimen jurídico (Ley General de Sociedades Mercantiles, 2002): Se clasifican en: sociedad en nombre colectivo, sociedad en comandita simple, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad anónima, sociedad en comandita por acciones y sociedad cooperativa.
- d)** Por su nivel de desarrollo (Eyssautier, 2000). Se clasifican dependiendo su nivel de automatización en: artesanal o manual, mecanizada, automatizada, electrónica, y robotizada.

- e) Por su grado de diversificación (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2005). Se clasifican en: empresa de un solo giro, empresa de giro dominante, empresa con giros relacionados, y empresa con giros no relacionados.

### 3.2 ¿Qué es una PYME?

Castillo y Chávez (2001) dicen que: *“Las PYMES son unidades productivas de menor escala en un sector industrial determinado. Se caracterizan por tener de 1 a 100 empleados incluidos el patrono, utiliza tecnologías que van de atrasadas a las más avanzadas o modernas. Su rentabilidad es la del sector industrial al que pertenecen y sus niveles de productividad en la mayoría de las veces son inferiores a las de su sector”*.

Una sexta clasificación de empresas es la que utiliza el criterio de tamaño o número de empleados identificando cuatro grupos: micro, pequeñas, medianas y grandes. A continuación se muestra el cuadro 5 con esta clasificación de empresas en México (Nacional Financiera, 2008):

	<b>Sector</b>	<b>Rango de número de trabajadores(7) +(8)</b>	<b>Rango de monto de ventas anuales (mdp) (9)</b>	<b>Tope máximo combinado*</b>
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.1 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.1 hasta \$250	250

**Cuadro 5. Clasificación de empresas en México.**

**Fuente; Nacional Financiera (2008).**

En la mayoría de países de Latinoamérica también se da esta clasificación obedeciendo al número de trabajadores que tiene cada empresa, pero que no coinciden con los criterios mexicanos como se muestra en el cuadro número 6:

PAÍS	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE
Argentina	Se utiliza una fórmula ponderada (empleo, ventas, activos)			
Bolivia	No existe una única definición interna			
Chile	1-9	10-49	50-99	Más de 100
Colombia	1-10	11-199		Más de 200
Brasil	1-19	20-99	100-499	Más de 500
Costa Rica	1-10	6-30	31-100	Más de 100
Guatemala	1-15	16-40	41-100	Más de 100
Perú	1-4	5-19	20-199	Más de 200
Venezuela	Menos de 5	5-20	21-100	Más de 100
El Salvador	1-9	10-19	31-100	Más de 100
Honduras	1-10	11-49	50-100	Más de 100
Nicaragua	1-15	6-20	21-100	Más de 100

**Cuadro 6. Clasificación de empresas por número de trabajadores en Latinoamérica.**

**Fuente: Castillo & Bonilla (2000).**

### 3.3 Datos Estadísticos de las empresas restauranteras INEGI 2005-2012

El Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas contiene la información de los censos económicos más recientes realizados por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI). Con base en estos datos se presenta esta información para explicar la situación actual de las PYMES restauranteras en la República Mexicana.

Por unidades económicas se debe entender: *una Entidad (institución, empresa, negocio o persona) que se dedica a la producción de bienes, compra-*

*venta de mercancías o prestación de servicios públicos y privados* (INEGI, 2016). El total de unidades económicas en el país es de 4'889,427, de las cuales se puede observar la distribución de las empresas en la República Mexicana como se observa a continuación en el cuadro número 7.

EMPRESAS DE SERVICIOS	2 095 971
Porcentaje de Participación	42.87 por ciento
EMPRESAS COMERCIALES	2 242 988
Porcentaje de Participación	45.87 por ciento
EMPRESAS INDUSTRIALES	550 468
Porcentaje de Participación	11.26 por ciento

**Cuadro 7. Unidades económica por tipos de empresas.**

**Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2016)**

En el cuadro número 7 se puede observar que en México las empresas de servicios (como la restaurantera) se encuentran en el segundo lugar de importancia después de las actividades comerciales. Para tener una idea más clara de la participación de las empresas restauranteras en la República Mexicana se calculó que el 10.64 por ciento de las unidades económicas del país pertenecen a este giro contándose en el año 2015 un total de 520 304.

Total de unidades económicas en la República Mexicana:	4'889,427
Total de Restaurantes en la República Mexicana:	520,304
Porcentaje de Participación:	10.64 por ciento

**Cuadro 8 Participación de empresas restauranteras del total de unidades económicas en la República Mexicana.**

**Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2016).**

El DENUE divide a los restaurantes en 9 categorías diferentes: Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida

corrida; Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos; Restaurantes con servicio de preparación de antojitos; Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas; Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares; Restaurantes de autoservicio; Restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, hot dogs y pollos rostizados para llevar; Restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar; y Servicios de preparación de otros alimentos para consumo inmediato. En el cuadro 9 se muestra el total de restaurantes en la Ciudad de Puebla y el total nacional.

Tipo de Restaurante	Ciudad de Puebla	República Mexicana
(722511) Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida	1033	56103
(722512) Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos	226	19091
(722513) Restaurantes con servicio de preparación de antojitos	2309	117612
(722514) Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas	2423	114873
(722515) Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares	1010	59054
(722516) Restaurantes de autoservicio	106	4644
(722517) Restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, hot dogs y pollos rostizados para llevar	748	55794
(722518) Restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar	1240	47574
(722519) Servicios de preparación de otros alimentos para consumo inmediato	1026	45129
<b>TOTAL</b>	<b>10121</b>	<b>519874</b>

**Cuadro 9. Total de restaurantes por tipo en la Ciudad de Puebla y total nacional.**

**Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2016).**

Se aprecia claramente que la mayor cantidad de establecimientos de servicio de alimentos y bebidas se encuentra en la categoría de establecimientos con servicio limitado, y en segundo lugar los restaurantes de comida para llevar.

### 3.4. La Globalización y las PYMES

La Globalización es un fenómeno que ha existido desde hace mucho tiempo pero que se ha ido presentando en épocas recientes de manera más evidente. Consiste en “la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando su mercado, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global” (PROMEXICO, 2014).

Esta interacción de países sin las limitaciones de las fronteras y aranceles han dado como resultado que a partir de los años 1990's (Manchón, 1999) se formen de bloques de países que, mediante convenios internacionales coordinados principalmente por la Organización Mundial de Comercio (OMC), permite a las empresas de todo tipo y tamaño el competir en mercados cada vez más grandes aumentando sus oportunidades de aumentar sus clientes, a la vez que aumenta el número de competidores.

Para coordinar los esfuerzos de fortalecimiento de las empresas mexicanas en la economía internacional, el gobierno mexicano creó un organismo público en el año 2007 conocido bajo el nombre de ProMéxico, éste se encarga de apoyar las exportaciones y buscar estrategias para la atracción de inversión extranjera.

Según César Coll (2005), las PYMES cuentan actualmente con un cúmulo de información muy amplio el cual le permite conocer cómo las empresas nacionales e internacionales participan en el mercado mundial. Esta cantidad de información puede ocasionar un cambio en la mentalidad del pequeño y mediano empresario e identifica que existen dos maneras incorrectas en que las pueden

percibir cómo la Globalización puede afectar a su negocio las cuales llama: miopía y astigmatismo.

La miopía a la cual se refiere Coll es que el empresario se siente abrumado por toda esta información y prefiere volver su visión de la situación a situaciones internas de la empresa. Por otra parte, el astigmatismo consiste en que conociendo todo lo que la globalización ofrece a las PYMES el empresario comienza a querer integrarse de manera imprudente a los mercados globales atendiendo a aspectos muy diferentes casi siempre fuera del alcance de sus posibilidades (“quiere actuar en todo el mundo todo el tiempo”).

Lo que debe hacer la PYME para poder competir de una manera coherente es comprender que no es una empresa grande transnacional, sino aprovechar las características que tienen intrínsecamente las pequeñas y medianas empresas (Rojas, 2007): su movilidad, adaptación al mercado, adaptación a las nuevas tecnologías con facilidad, el hecho de que su planeación y organización no requiere una gran inversión, y el poder elaborar productos a precios competitivos.

### 3.5 Estudio del Caso

El presente trabajo se realizó en la Ciudad de Puebla en Restaurantes (clasificados en el DENUÉ en nueve categorías) durante el mes de diciembre de 2015. Para la recolección de datos se procedió a aplicar el cuestionario que se muestra a continuación.

**CUESTIONARIO PARA LA TESIS “IMPACTO DE LA SEGURIDAD E HIGIENE EN LAS EMPRESAS RESTAURANTERAS DE LA CIUDAD DE PUEBLA” PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS.**

El presente cuestionario es de aplicación para una investigación académica que busca diagnosticar el nivel de impacto (económico, financiero y administrativo) que tienen las reglamentaciones en materia de Seguridad e Higiene en las empresas restauranteras de la Ciudad de Puebla. Los datos proporcionados para este fin serán procesados, analizados y presentados de manera global, por lo que tendrán calidad de anónimos.

**I. DATOS DE LA EMPRESA:**

1.- Número total de trabajadores: a) Micro (1 a 10) \_\_ b) Pequeña (11 a 50) \_\_ c) Mediana (51 a 100) \_\_ d) Grande (>100) N/A

2.- Clasificación DENUÉ:

(722511) Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida\_\_

(722512) Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos\_\_

(722513) Restaurantes con servicio de preparación de antojitos\_\_

(722514) Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas\_\_

(722515) Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares\_\_

(722516) Restaurantes de autoservicio\_\_

(722517) Restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, hot-dogs y pollos rostizados para llevar\_\_

(722518) Restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar\_\_

(722519) Servicio de preparación de otros alimentos para consumo inmediato\_\_

3.- Número de mesas: \_\_\_\_ Tiempo de estar funcionando: \_\_\_\_

Ubicación (Colonia): \_\_\_\_\_

4.- Ventas diarias en el día de menos comensales:

- a) Menos de \$500.00 \_\_\_\_ b) Entre \$501.00 y \$1000.00  
c) Entre \$1000.00 y \$2000.00 d) Entre \$2000 y \$3000.00  
e) entre \$3000.00 y \$5000.00 f) Más de \$5000.00

## II. SEGURIDAD.

1. ¿Sabe dónde se pueden consultar las normas oficiales relativas a la seguridad para tener una guía de lo que la autoridad revisaría en una inspección?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ ¿Dónde? \_\_\_\_\_

2.- Mencione cuáles son las autoridades gubernamentales que pueden realizar una inspección de sus instalaciones y servicios y, en algún caso, poder sancionar de alguna manera (multa, clausura) por el incumplimiento de alguna reglamentación en materia de seguridad.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social \_\_\_\_

H. Ayuntamiento \_\_\_\_ Bomberos \_\_\_\_ S. de Salubridad \_\_\_\_

Otro (¿Cuál?): \_\_\_\_\_

2a. ¿Cumple su edificio con todas las normas de seguridad? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

2b. ¿Cumple su edificio con todas las normas de prevención y protección contra incendios? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

2c. ¿Cumple su edificio con todas las normas de iluminación que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social inspecciona? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

2d. ¿Se tienen comisiones de seguridad e higiene? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

2e. ¿Cuenta con un diagnóstico integral o por área de trabajo sobre las condiciones de seguridad y salud en el centro laboral? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

2f. ¿Se tiene un responsable de seguridad y salud en el trabajo? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

3.- La inversión mensual que se hace en el restaurante respecto a la Seguridad para el trabajador es aproximadamente de:

- Menos de 1000 pesos mensuales       Entre 1000 y 2000 pesos mensuales
- Entre 2000 y 3000 pesos mensuales     Entre 3000 y 4000 pesos mensuales
- Más de 4000 pesos mensuales

4.- Explique en qué consiste esta inversión

- Cursos de capacitación
- Mejoramiento y/o mantenimiento de las instalaciones
- Mantenimiento a utensilios y equipo de cocina
- Uniformes apropiados para el personal (zapatos de suela de goma, cofias)
- Otro(s) \_\_\_\_\_

5.- ¿Con cuál frecuencia realiza algún tipo de evaluación para detectar necesidades de capacitación de su personal en materia de seguridad?

Nunca\_\_\_\_ Cada mes\_\_\_\_ Cada 3 meses\_\_\_\_ Cada 6 meses\_\_\_\_  
Cada año\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_

6.- En caso de algún accidente por riesgo de trabajo, ¿la empresa cuenta con algún seguro de gastos médicos para la atención oportuna del personal o inscripción en el IMSS?

Sí: IMSS\_\_\_\_ Seguro de Gastos Médicos (particular) \_\_\_\_  
OTRO: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

7.- ¿Cuentan con algún reconocimiento (certificación, p. e.) en materia de Seguridad por algún organismo público o institución civil?

Sí\_\_\_\_ En proceso de elaboración \_\_\_\_ No, pero se ha pensado \_\_\_\_ No \_\_\_\_

7a.- En caso de haber sido afirmativa su respuesta, ¿cuántos trabajadores cuentan con este reconocimiento? \_\_\_\_\_

8.- En el último accidente que le haya sucedido a su personal, ¿a qué cantidad (aproximadamente) ascendió el incidente? \$ \_\_\_\_\_ Cubierto por el Seguro\_\_

9.- ¿Cuáles han sido las repercusiones de los accidentes de su personal en la empresa?

Económicos	Ausentismo	Baja de la moral del personal	Baja del personal	Otro
------------	------------	-------------------------------	-------------------	------

10.- En caso de tener que contratar a otro empleado, ¿aproximadamente en cuánto tiempo consigue a su reemplazo? \_\_\_\_\_ días.

11.- ¿Cuentan con planes de acción (por escrito) en el caso de que exista una situación de riesgo como incendios, sismos, fugas de gas, en la cual se deban evacuar las instalaciones?

Sí\_\_\_\_ En proceso de elaboración \_\_\_\_  
No, pero se ha pensado \_\_\_\_ No \_\_\_\_

11a. ¿Lo conoce todo su personal?

Sí 100 por ciento\_\_\_\_ Porcentaje:\_\_\_\_ No 0 por ciento\_\_\_\_

12.- ¿Existe en su restaurante alguien que tenga entrenamiento en primeros auxilios?

Sí, hay brigadas\_\_\_\_ Sí, pero no hay brigadas\_\_\_\_ Nadie\_\_\_\_

13.- ¿Cuenta en su empresa con botiquín de primeros auxilios? Sí\_ No\_

14.- ¿En su negocio existe la señalización para una oportuna evacuación en caso de siniestro? Sí\_ No\_

15.- De contar con extintores ¿saben cómo emplearlos? Sí\_ No\_

16.- En caso de sismo, ¿el personal de su restaurante sabe cómo actuar? Sí\_ No\_

17.- En caso de incendio ¿el personal de su restaurante sabe cómo actuar?  
Sí\_ No\_

18.- ¿Ha tenido algún accidente en su empresa en el cual el afectado sea un cliente? Sí \_ No\_

18a. ¿A cuál cantidad ha ascendido el gasto derivado de este accidente? \$\_\_\_\_\_

19.- Para que en materia de seguridad, su empresa, pudiera mejorar en todos los puntos anteriores ¿qué sugiere que se hiciera dentro de la misma?

---

20.- ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto(a) a dedicar para actualizarse en materia de seguridad y en qué plazo? \_\_\_\_\_horas a la semana

### III. HIGIENE.

1.- ¿En la actualidad cuenta usted con algún tipo de certificación en cuanto a Higiene en los alimentos? Sí\_\_\_ No\_\_\_

1a.- ¿Cuál(es)? Programa Distintivo H \_\_\_ ISO22000\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_

2.- Si fuera obligatorio ¿Cuánto dinero está dispuesto a invertir en el proceso de certificación de su empresa?

\$ \_\_\_\_\_

3.- ¿Cuántos empleados cuentan con preparación profesional (carrera técnica o licenciatura) para el manejo higiénico de alimentos?

\_\_\_\_\_ tienen carrera técnica o licenciatura Ninguno\_\_\_

4.- ¿Cuántos empleados en su restaurante que tiene una certificación en manejo higiénico de alimentos? (SECTUR, Norma Oficial Mexicana...)

\_\_\_\_\_ certificados. Ninguno\_\_\_\_\_

5.- ¿Ha tenido alguna queja o incidente en el cual la falta de higiene en la preparación de alimentos haya generado algún problema con un cliente el cuál haya tenido repercusiones económicas?

5a.- ¿A cuánto ha ascendido el gasto ocasionado por ese incidente?  
\$\_\_\_\_\_

6.- ¿Tiene establecido algún plan (por escrito) para este tipo de contingencias?

Sí\_\_\_\_\_ En proceso de elaboración \_\_\_\_\_

No, pero se ha pensado \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6a.- ¿Lo conoce todo su personal? Sí 100 por ciento\_\_\_\_\_

Porcentaje: \_\_\_\_\_ No (0 por ciento).

7. En el caso de un cliente presente una queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) alegando que la comida del restaurante le haya ocasionado algún daño a su salud por falta de higiene ¿conocen cuál es el procedimiento de “muestras testigo” que podrían desmentir la acusación?

Sí se conoce porque ya se ha realizado\_\_\_\_\_

Sí se conoce pero no se ha realizado No\_\_\_\_\_

8.- Para que en materia de higiene su empresa pudiera mejorar en todos los puntos anteriores ¿qué sugiere que se hiciera dentro de la misma?

\_\_\_\_\_

9.- ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto(a) a dedicar para actualizarse en materia de higiene? \_\_\_\_\_horas a la semana

#### **IV. IMPACTO DEL INCUMPLIMIENTO.**

1. ¿Sabe cuál es el monto de las multas aplicables en el caso de incumplimiento de la reglamentación en materia de incendios y quién tiene la facultad para sancionarlo?

Sí\_\_\_ No\_\_\_

¿Quién? \_\_\_\_\_

2. ¿Sabe cuál es el monto de las multas que el IMSS impone a los patrones que no inscriben a sus trabajadores?

Sí\_\_\_ No\_\_\_

3. ¿Sabe cuáles son las medidas de las cuáles está facultada la Procuraduría Federal del Consumidor para sancionar a los establecimientos que ponen en riesgo la salud de los consumidores (clientes)?

Multa de: \$\_\_\_\_\_ Clausura de: \_\_\_\_\_ días

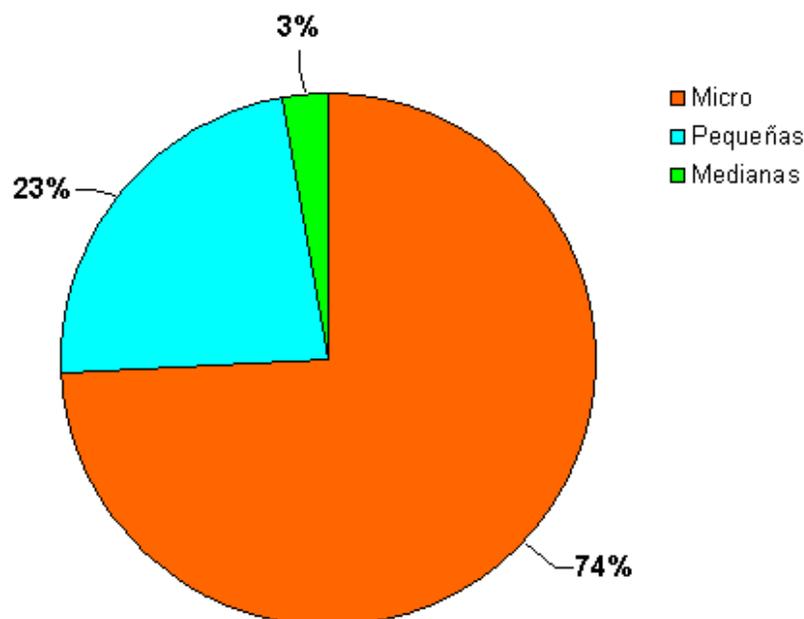
#### **3.5.1 Presentación de Resultados**

Para la presentación de resultados se mostrarán mediante gráficos porcentuales con la siguiente codificación: [Número de apartado] + [Número de Pregunta].

#### **DATOS OBTENIDOS DE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS:**

**1.1** Del total de empresas encuestadas en la Ciudad de Puebla se puede observar en la siguiente gráfica que el 74 por ciento son microempresas (entre 1 y 10 trabajadores), el 23 por ciento son pequeñas empresas (entre 11 y 50 trabajadores), y el 3 por ciento son medianas empresas (entre 51 y 100

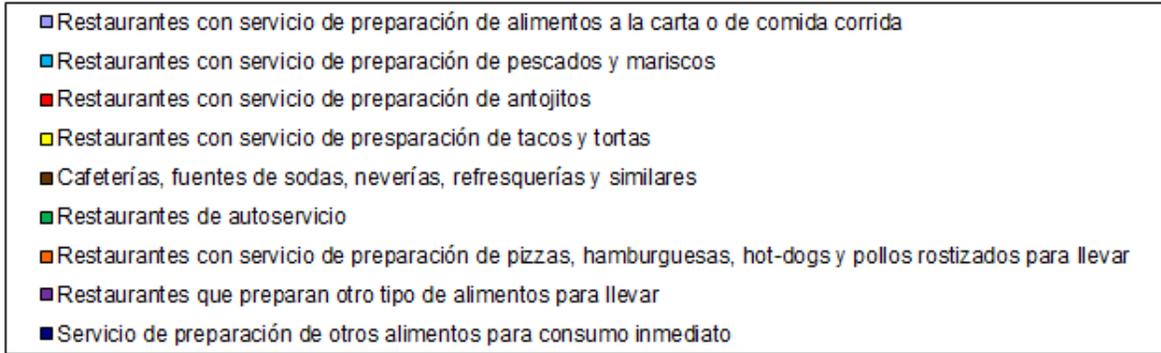
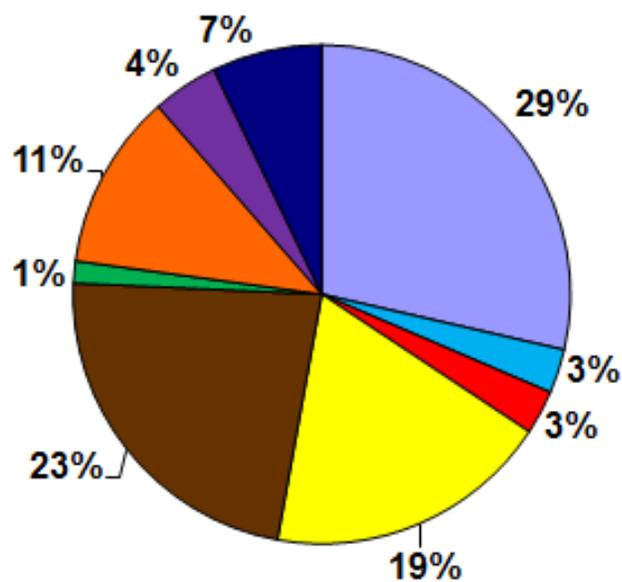
trabajadores), siendo evidente que la mayoría de los restaurantes que no forman parte de una empresa mayor (hotel, centro de convenciones, spa, club, etc.) presentan una tendencia a ocupar menos de 50 trabajadores por establecimiento.



GRÁFICA 1. Tamaño de las empresas encuestadas

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

1.2 El tipo de restaurantes encuestados se explica en la siguiente gráfica siendo los que aportaron sus respuestas con más frecuencia fueron los restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta; y las cafeterías (y similares). De estas últimas se encuestaron a establecimientos que se encuentran administradas bajo el sistema de franquicias de diferentes marcas. En el caso de restaurantes de autoservicio la dificultad se debió a que, debido a las políticas de esas empresas, los empleados son vídeograbados pero aún así hubo un establecimiento de este tipo que respondió a la encuesta. Otra dificultad en la obtención de datos es que en los establecimientos de “antojitos”, los propietarios demostraban aversión a responder cualquier tipo de cuestionario ya que suponían que estas respuestas serían consideradas por alguna autoridad de gobierno para clausurarlos o multarlos.

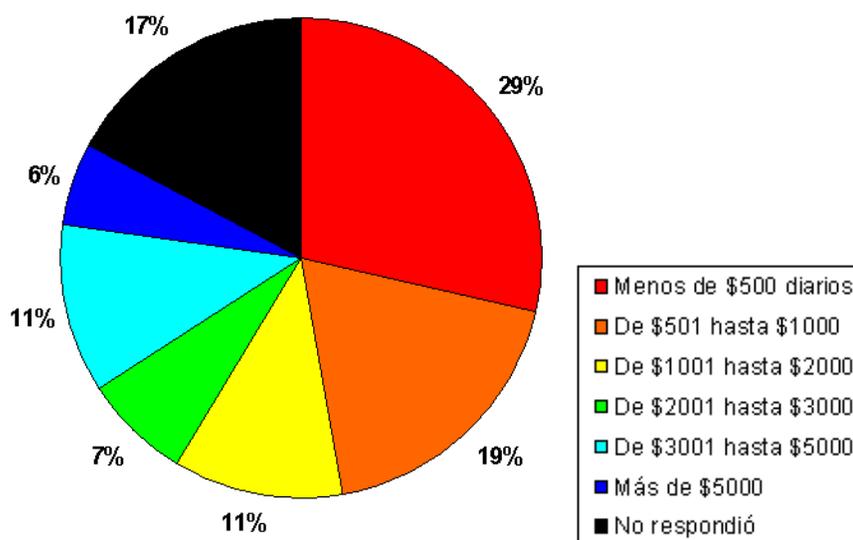


GRÁFICA 2. Clasificación de los Restaurantes Encuestados según el DENUE

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

1.4 Debido a la confidencialidad de algunos datos, en el 29 por ciento de las empresas no respondieron la pregunta “Ventas diarias en el día de menos comensales”, pero el resto de las empresas restauranteras proporcionaron datos para tener un parámetro de referencia para saber si las multas y costos derivados de los procedimientos y certificaciones para cumplir con la reglamentación vigente son los más adecuados para permitir su operación incluso después de alguna sanción.

Los resultados se muestran en la siguiente gráfica habiendo la tendencia del 29 por ciento de los ingresos a estos establecimientos de menos de \$500.00 diarios en las temporadas bajas y un 19 por ciento afirma tener en estas mismas temporadas ingresos por debajo de los \$1000.00 diarios, 11 por ciento menos de \$2000.00, 7 por ciento menos de \$3000.00, 11 por ciento menos de \$5000.00 y sólo un 6 por ciento asegura tener ingresos superiores a \$5000.00 pesos diarios.



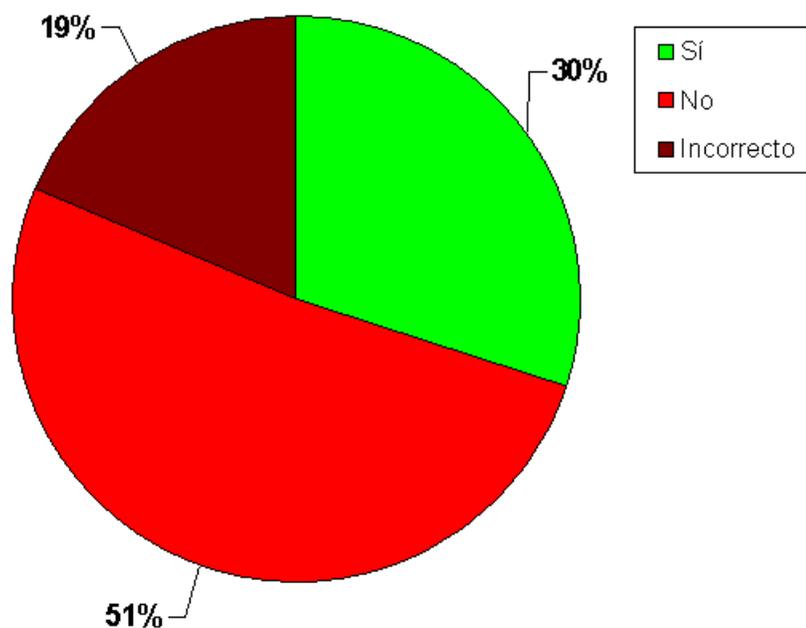
GRÁFICA 3: Ingresos mínimos de las empresas restauranteras de la Ciudad de Puebla en los días de menor venta

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

### RESULTADOS EN MATERIA DE SEGURIDAD:

**2.1** Según el portal del Gobierno Mexicano [www.gob.mx](http://www.gob.mx), la normatividad en materia de seguridad en el trabajo está a cargo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Al preguntarles a los empresarios restauranteros si sabían dónde se pueden consultar las normas oficiales relativas a la seguridad para tener una guía de lo que la autoridad revisaría en caso de una inspección, las respuestas fueron variadas, por lo que para presentar resultados en la siguiente gráfica se tomaron: como correctas las respuestas “Secretaría del Trabajo y Previsión Social” y “en Internet” (o similares); como incorrectas cualquier otra institución; y la

respuesta “No” y la omisión de una respuesta como la total ignorancia del conocimiento de esta legislación.

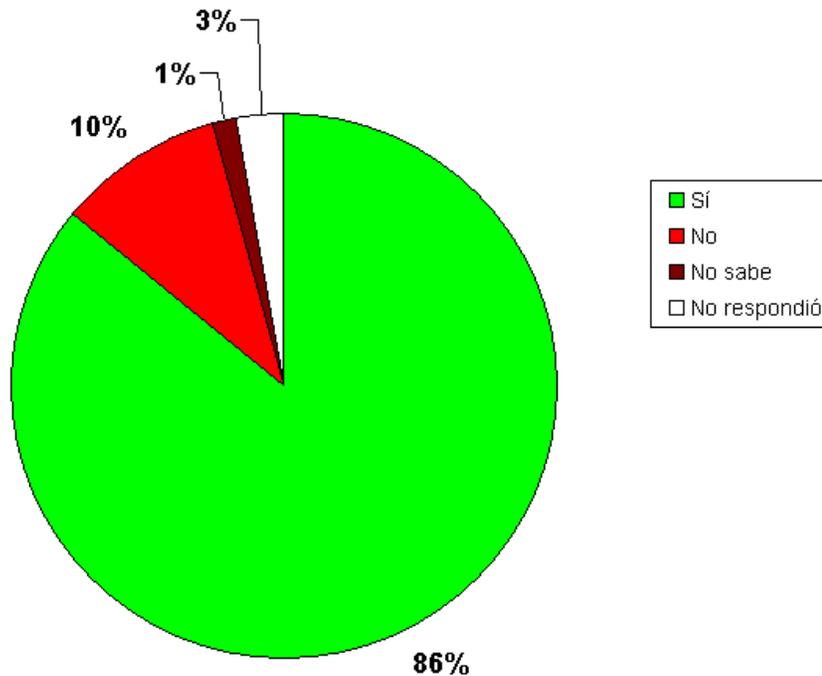


GRÁFICA 4. Conocimiento de dónde se puede consultar la Legislación en Materia de Seguridad en el Trabajo

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Como resultado de la encuesta, solamente el 30 por ciento de las personas tienen conocimiento de dónde consultar esta legislación.

**2.2.a** Al preguntar a los empresarios restauranteros que si el edificio en el cual se encuentra el establecimiento cuenta con todas las normas de seguridad (que indica la Secretaría del Trabajo y Previsión Social), las respuestas proporcionadas fueron las siguientes:

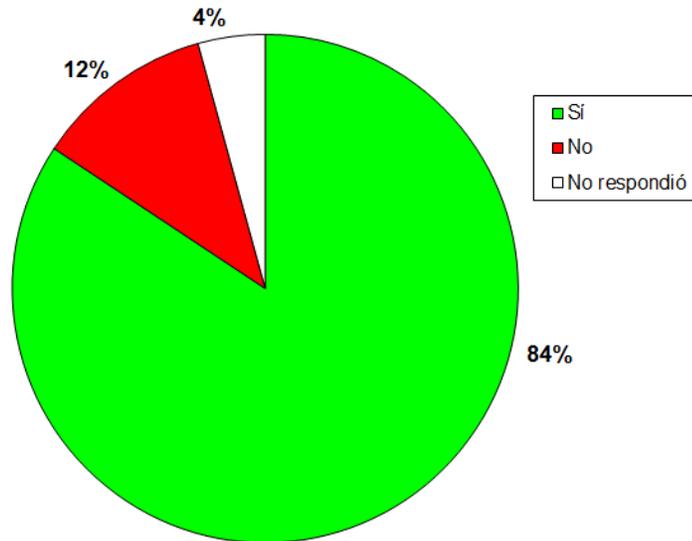


GRÁFICA 5. Cumplimiento de las Normas de Seguridad (Edificio)

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Observándose que el 86 por ciento respondió que el edificio cumple con todas las normas de seguridad.

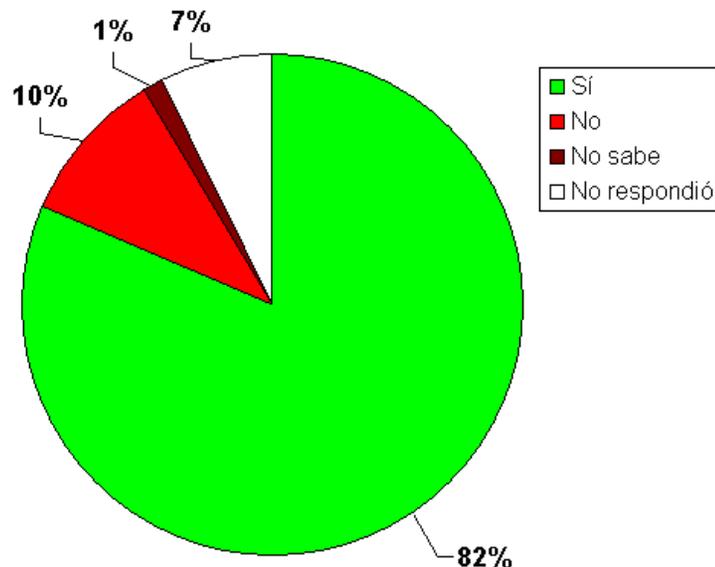
**2.2.b** Al preguntar si el edificio cumple con las normas de prevención y protección contra incendios respondieron de la siguiente manera: el 84 por ciento respondió que sí se cumplía con la normatividad vigente, el 12 por ciento menciona que no las cumplen y el 4 por ciento se abstuvo de dar una respuesta como se muestra en la siguiente gráfica.



GRÁFICA 6. Cumplimiento de la Norma de Prevención de Incendios

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

**2.2.c** De la normatividad aplicable en materia de Seguridad, la S. T. P. S. tiene facultad de inspeccionar si los edificio que ocupan las empresas restauranteras de la Ciudad de Puebla cumplen con las normas de iluminación. Al preguntar a los encuestados, se obtuvieron los resultados siguientes:

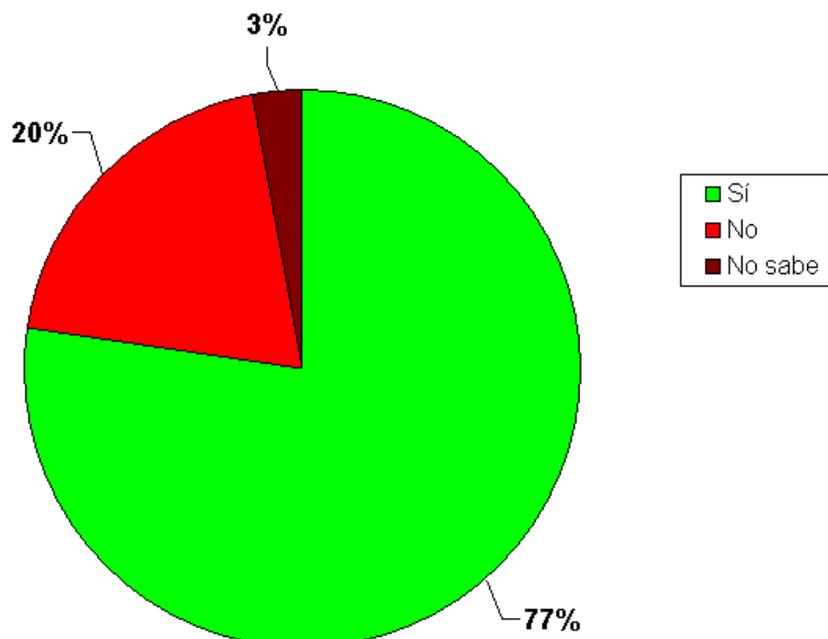


GRÁFICA 7. Cumplimiento de la reglamentación de iluminación en el área de trabajo

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 82 por ciento afirma cumplir con esta normatividad, el 10 por ciento definitivamente respondió que el edificio no cumple con la norma oficial, el 1 por ciento no sabe si la cumple y el 7 por ciento no respondió a la pregunta.

**2.2.d** La normatividad vigente indica que se deben crear comisiones de seguridad e higiene en todos los centros de trabajo. A preguntar sobre el cumplimiento de ésta, los empresarios restauranteros respondieron lo siguiente:

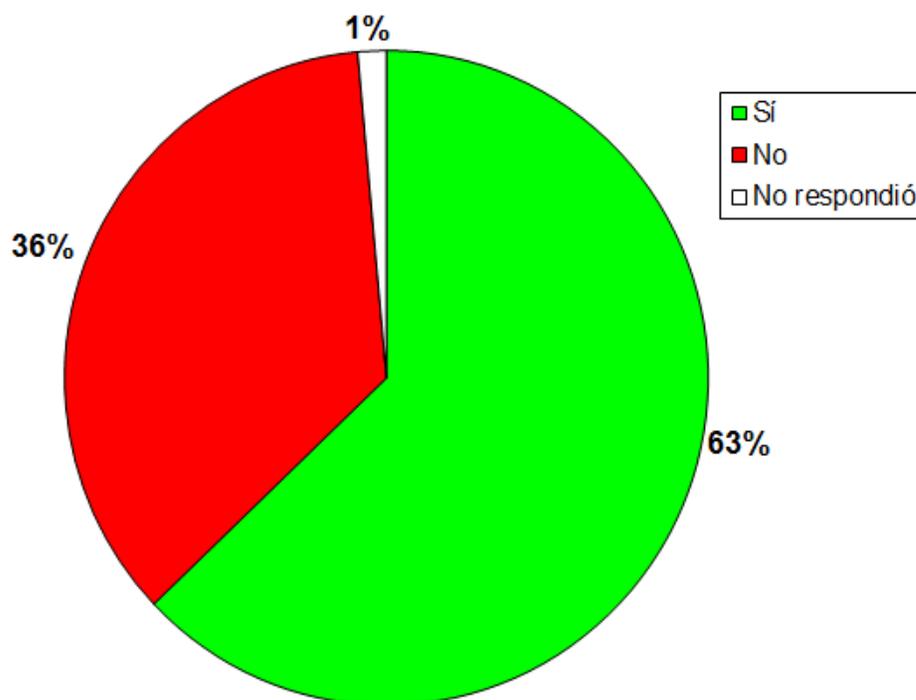


GRÁFICA 8. Cumplimiento de la formación de Comisiones de Seguridad e Higiene  
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

En la gráfica se puede observar que el 77 por ciento de las empresas restauranteras cuentan con dicha comisiones el 20 por ciento afirmó no tenerlas y el 3 por ciento no estaba seguro de si existían o no.

**2.2.e** La legislación actual exige que las empresas (sin distinción de giro) realicen periódicamente un diagnóstico integral o por área de trabajo sobre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. De las empresas encuestadas se observa que

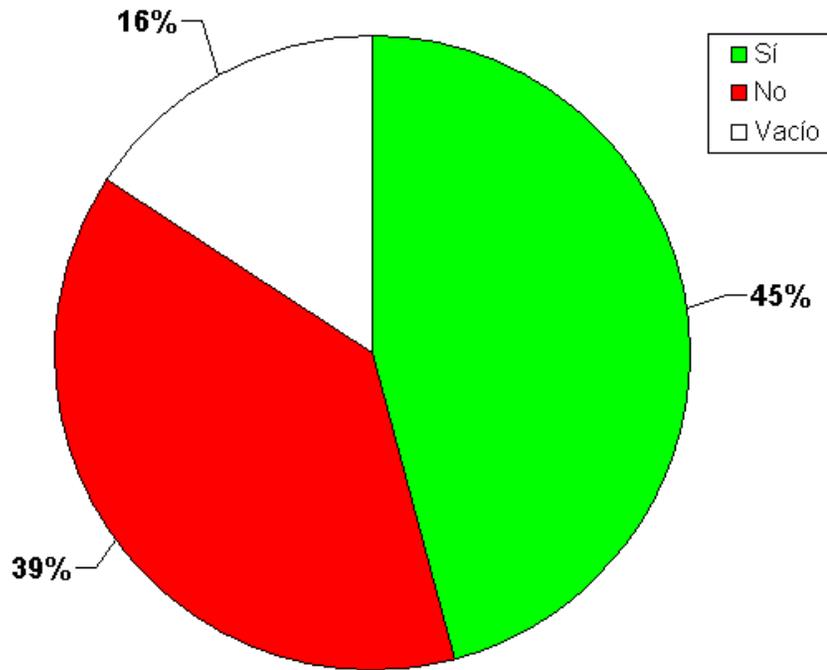
un 63 por ciento dice contar con dicho documento, 36 por ciento afirma no tenerlo, y el 1 por ciento no respondió a la pregunta.



GRÁFICA 9. Existencia de un Diagnóstico integral o por área de trabajo sobre las condiciones de Seguridad y Salud en las empresas restauranteras de la Ciudad de Puebla.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

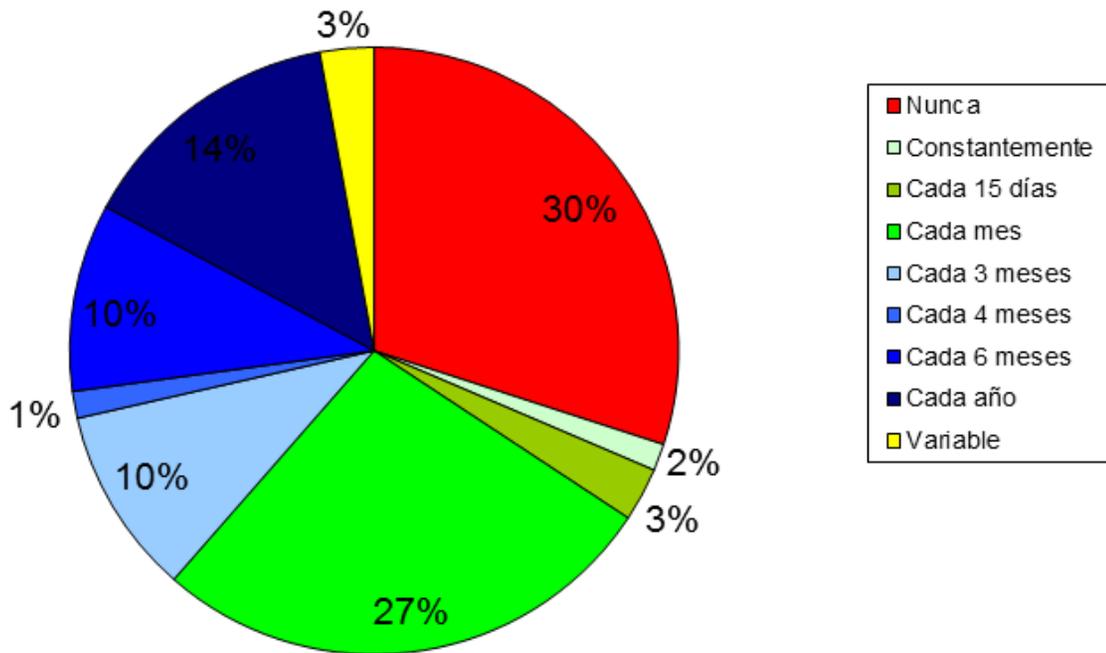
**2.2.f** Según las Norma Oficial, todas las empresas deben contar con un responsable de Seguridad y Salud en el trabajo que debe ser designado, pero a falta de éste será el dueño del negocio quien tendrá este cargo.



GRÁFICA 10. Existencia de un responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

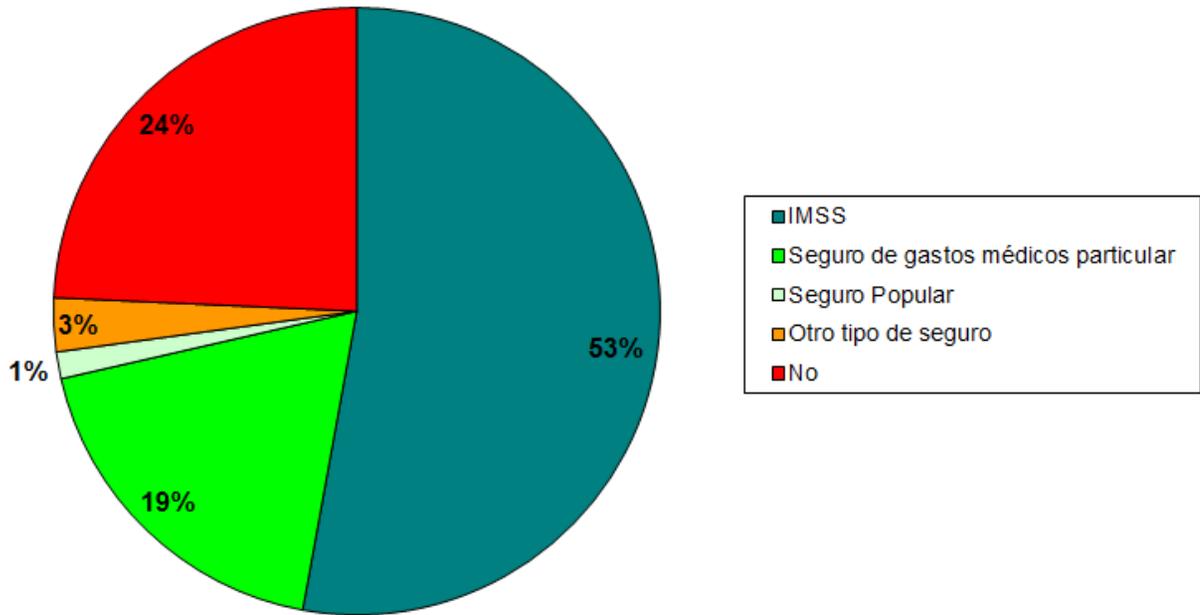
**2.5** La normatividad en materia de seguridad en el trabajo indica que debe realizarse periódicamente un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) en Seguridad en el Trabajo. Según la encuesta realizada a las empresas restauranteras de la Ciudad de Puebla, se obtuvieron los siguientes datos sobre la frecuencia con la que se realiza.



GRÁFICA 11 Frecuencia con la que se realiza un DNC en Seguridad en el Trabajo  
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Es importante hacer notar que el 30 por ciento de las empresas nunca han realizado este tipo de diagnóstico, el 3 por ciento realiza este estudio cada 15 días, el 27 por ciento cada mes, el 10 por ciento cada 3 meses, el 1 por ciento cada 4 meses, otro 10 por ciento cada 6 meses, el 14 por ciento cada año, el 3 por ciento dice realizar el DNC en materia de seguridad laboral de manera variable, y un 2 por ciento lo realiza de manera constante.

**2.6** La Ley indica que todos los trabajadores deben estar incorporados al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) a excepción de los trabajadores al servicio del Estado. Se muestra en la siguiente gráfica la situación actual de los trabajadores de las empresas restauranteras respecto a la observancia de esta Ley.

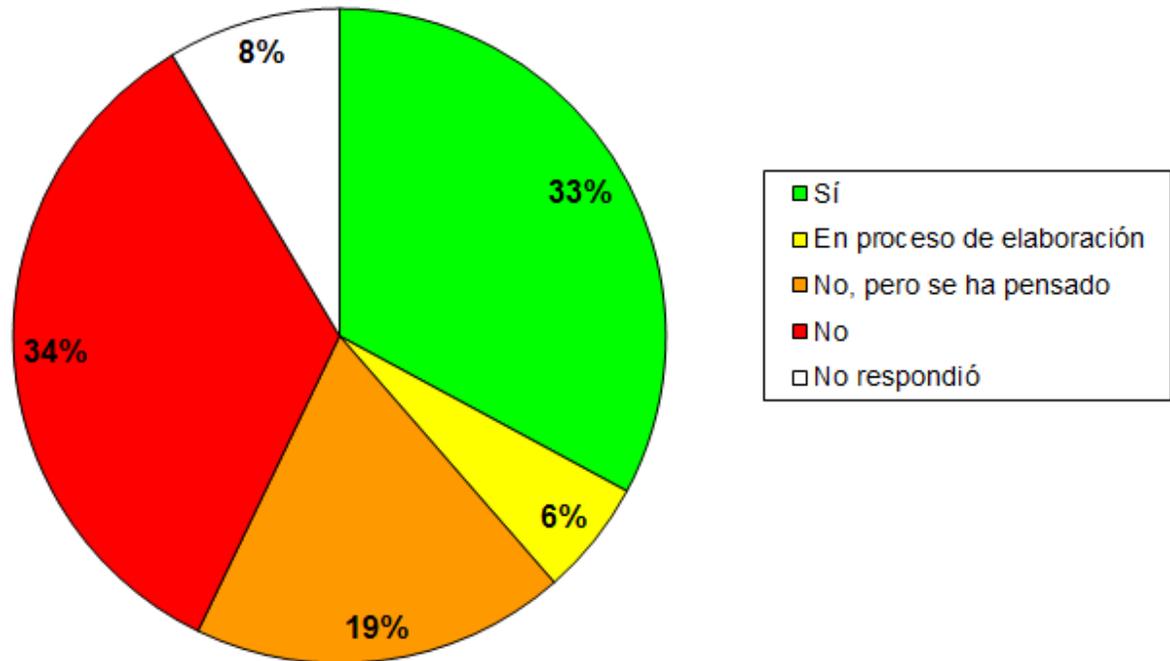


GRÁFICA 12 Tipo de Seguro de Gastos Médicos de los trabajadores de las empresas restauranteras (Ciudad de Puebla).

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 53 por ciento de los empresarios restauranteros afirma que sus trabajadores están afiliados al IMSS, pero el 19 por ciento ha preferido pagar un seguro de gastos médicos para su personal, el 1 por ciento dice que se encuentran afiliados al Seguro Popular, el 3 por ciento expresó que sus empleados cuentan con otro tipo de seguro de gastos médicos no especificado, y el 24 por ciento mencionó que no cuentan con seguro de gastos médicos en caso de accidente laboral.

**2.7** Las empresas restauranteras necesitan contar con algún documento que avale que el establecimiento cuenta con las medidas necesarias para que las personas que laboran en ese lugar y los comensales se encuentren en las condiciones idóneas en cuestión de seguridad. A continuación se muestra en la gráfica si se cuenta con esta certificación por parte de algún organismo.

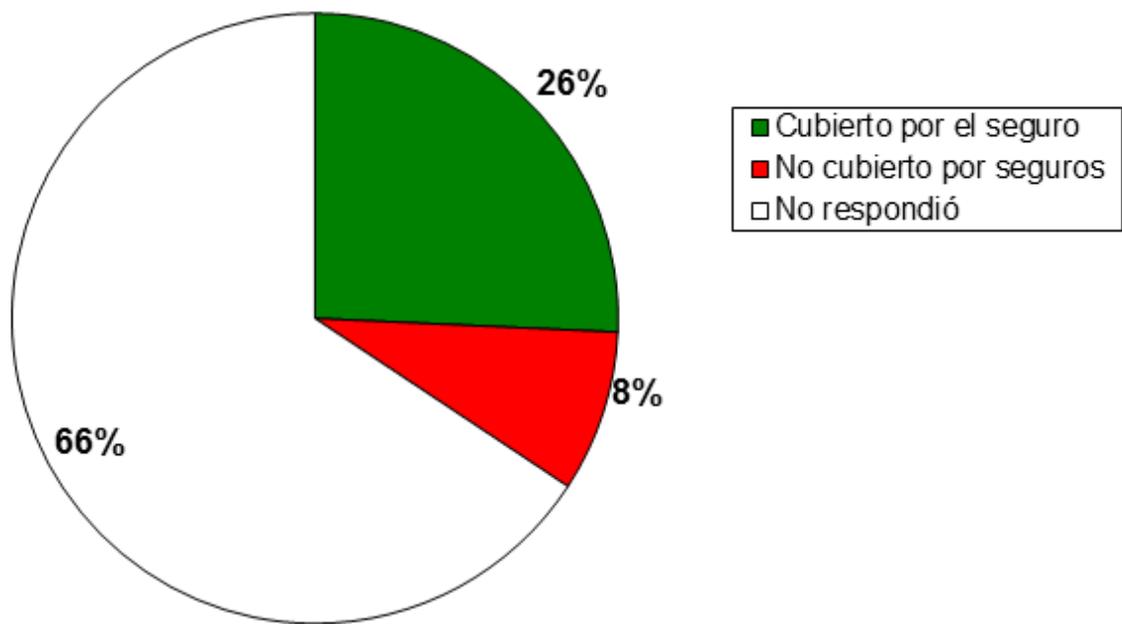


GRÁFICA 13. Empresas restauranteras que cuentan con Certificación en materia de Seguridad (Ciudad de Puebla).

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 33 por ciento sí cuenta con alguna certificación en materia de Seguridad, el 6 por ciento se encuentra en proceso de certificación o están a la espera de la elaboración y entrega del certificado, el 19 por ciento dice que no se cuenta con alguna certificación pero sí han pensado en certificarse alguna vez, el 34 por ciento no se encuentra certificada y nunca lo habían considerado, y un 8 por ciento no respondió a esa pregunta.

**2.8** Se preguntó a los encuestados que en caso de que algún trabajador haya tenido un accidente durante su horario laboral, cómo se cubrieron los gastos derivados de la lesión. A continuación se muestra la gráfica que resume dichas respuestas.

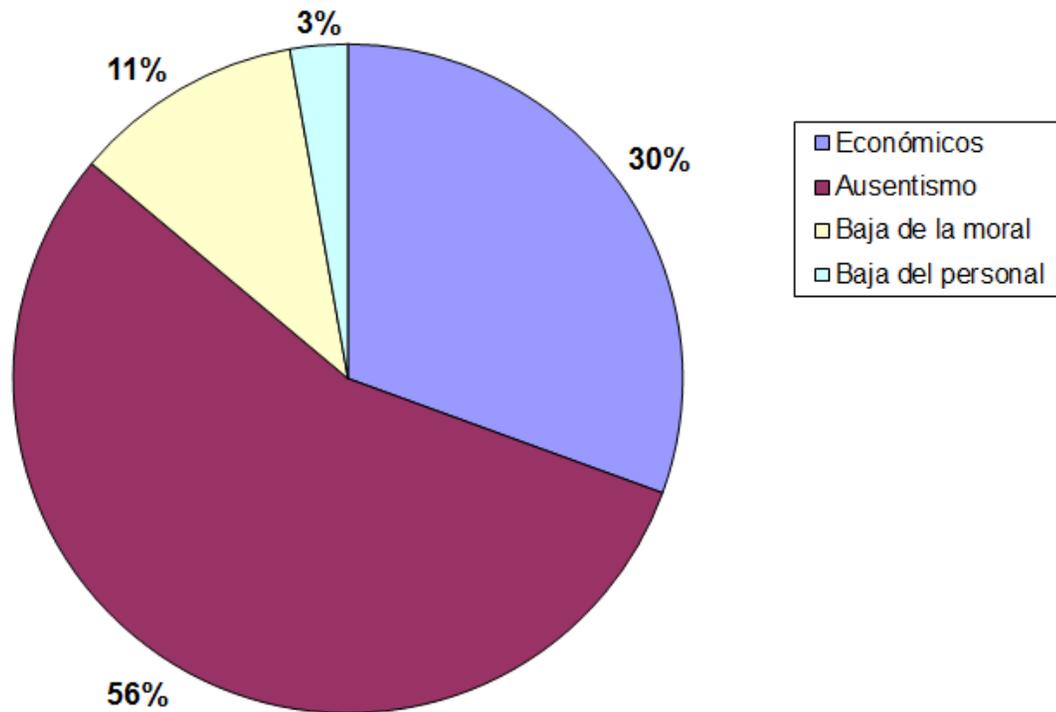


GRÁFICA 14. Egresos por Gastos Médicos debido a Accidentes Laborales.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 26 por ciento respondió que el seguro de gastos médicos o el pago al IMSS fue suficiente para cubrir la atención médica del trabajador, el 8 por ciento dice que no fue cubierto por el seguro, y el 66 por ciento no respondió a esta pregunta.

**2.9** Para un Administrador de Recursos Humanos es importante el conocer cómo repercute en los trabajadores el haber tenido un accidente por el incumplimiento de las normas de seguridad. A continuación se ilustran en la gráfica las respuestas obtenidas.

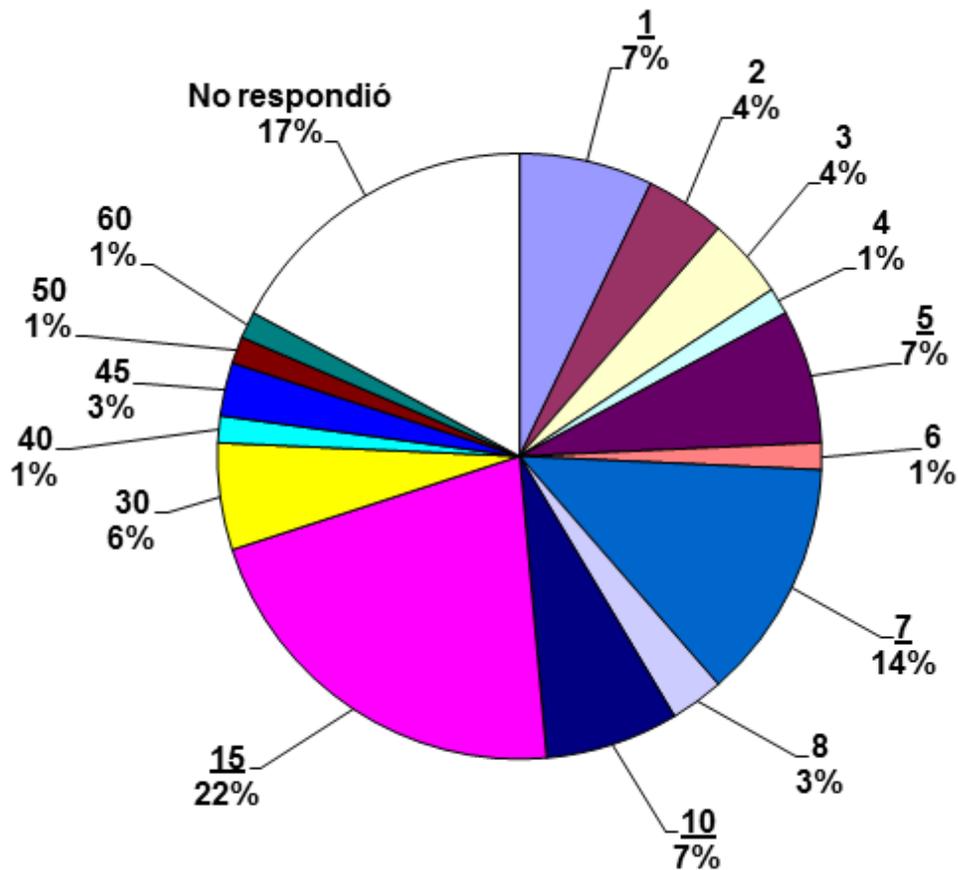


GRÁFICA 15. Repercusiones de los accidentes laborales en las empresas restauranteras de la Ciudad de Puebla.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 30 por ciento respondió que la repercusión de los accidentes fue económica, el 56 por ciento dice que la repercusión fue el ausentismo, el 11 por ciento indica que los trabajadores muestran una baja de la moral con respecto al empleo, y el 3 por ciento asegura que el personal se ha dado de baja después de un accidente.

**2.10** Para el Administrador de Recursos Humanos también es importante saber el tiempo que tardará en conseguir al remplazo de un trabajador, en este caso a causa de un problema derivado con la seguridad laboral. A continuación se muestra una gráfica que muestra las respuestas de los encuestados.

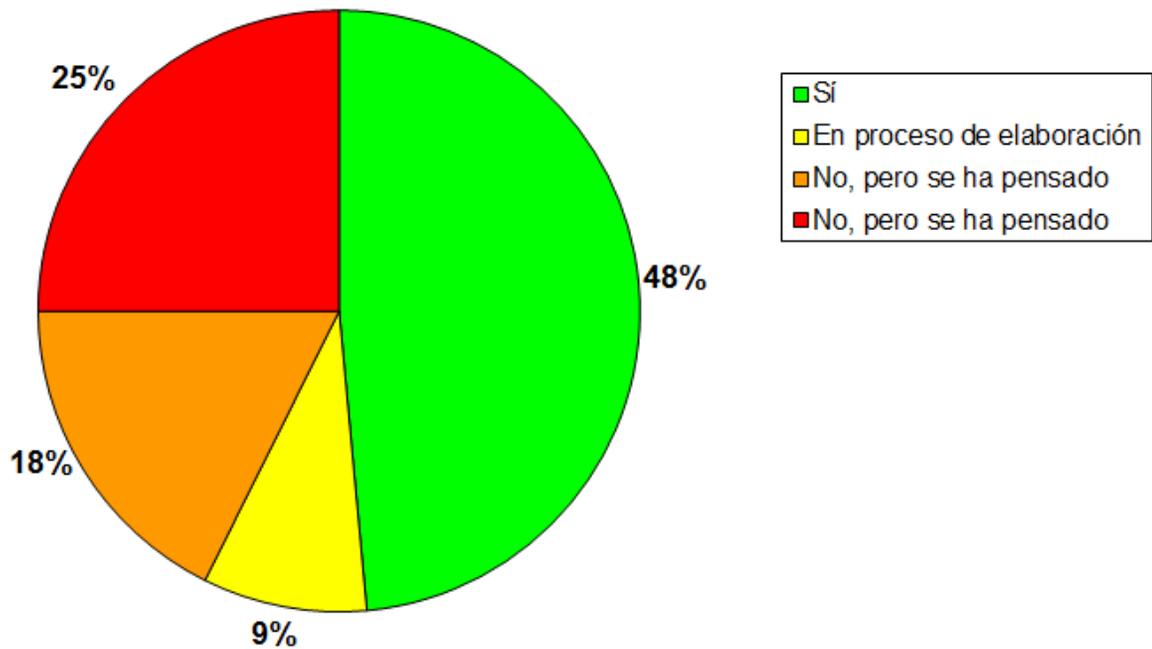


GRÁFICA 16. Tiempo que los restauranteros tardan en el proceso de Reclutamiento-Selección-Contratación de personal nuevo.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Debido a variación de las respuestas resumiré los resultados de la siguiente manera: el 7 por ciento de los restaurantes tienen la capacidad de contratar al personal necesario al día siguiente de requerirlo, un 16 por ciento consigue al personal en un periodo de entre 2 hasta 5 días, un 14 por ciento indica que el tiempo es de 7 días, 10 por ciento dice que se cubre la vacante entre 8 y 10 días, un 22 por ciento mencionó que son quince días aproximadamente, un 6 por ciento de los encuestados dicen que el personal adecuado puede tardar hasta 30 días, otro 6 por ciento dice que este tiempo puede ir desde los 40 hasta los 60 días, y un 17 por ciento no respondió a esta pregunta.

**2.11** El gobierno del municipio de Puebla, a través del sistema de Protección Civil requiere que todas las empresas cuenten con planes de contingencia para situaciones de incendios, sismos y otras. Es importante que estos planes se encuentren redactados y en carpetas para la revisión por la autoridad competente además de que el responsable de seguridad y salud en el trabajo (Gerente de Recursos Humanos o Propietario) debe hacer que lo conozca todo el personal.



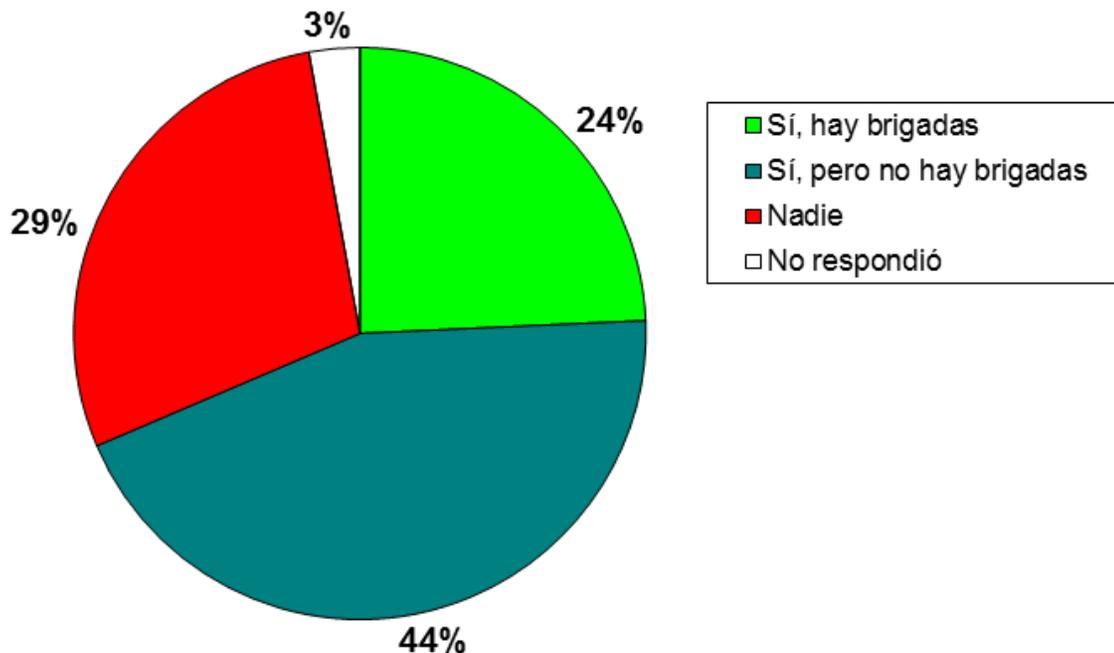
**GRÁFICA 17.** Existencia de Planes de Acción por escrito para contingencias (Incendios, Fugas de gas, Sismos).

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 48 por ciento sí cuenta con estos planes por escrito, el 9 por ciento dice que en la actualidad se encuentran en proceso de elaboración para cumplir con la reglamentación, un 18 por ciento no tiene estos planes pero asegura que sí se ha pensado en elaborarlos, y el 25 por ciento no cuenta con este requisito.

**2.12** En caso de que un trabajador o un cliente (comensal) tuviera un accidente, lo ideal es que exista alguna persona con entrenamiento en primeros auxilios. Esto con el fin de reducir el riesgo de que la condición médica del afectado no se

agrave y genere un gasto mucho mayor de lo que pueda solventar la empresa restaurantera. La siguiente gráfica muestra la situación actual.

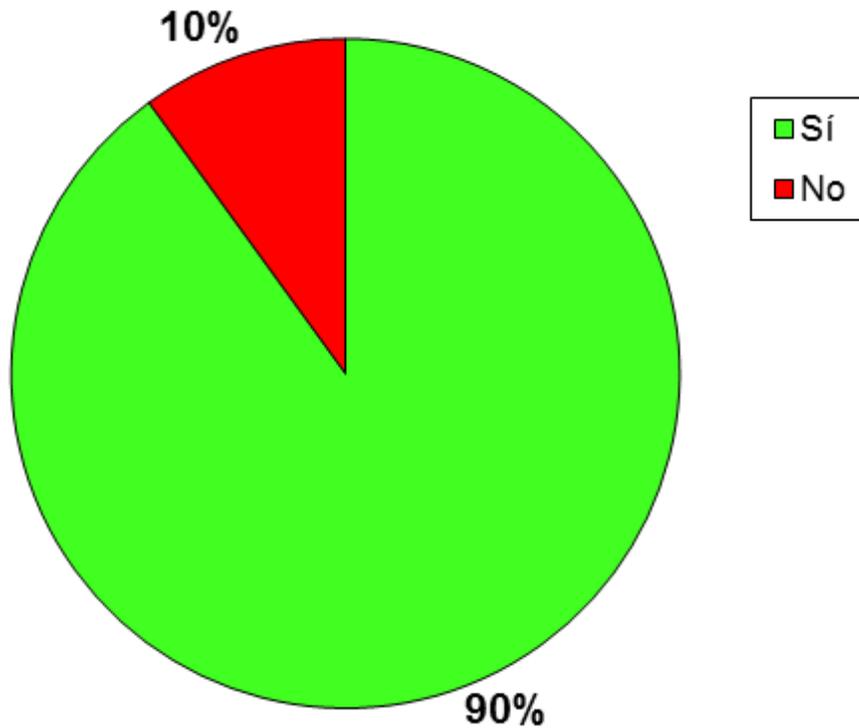


GRÁFICA 18. Personal en la empresa restaurantera con entrenamiento en Primeros Auxilios.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 24 por ciento de las empresas restauranteras encuestadas tienen brigadas de primeros auxilios, el 44 por ciento dice que existe personal con este tipo de entrenamiento pero no están conformadas en brigadas, el 29 por ciento no tiene personal capacitado y el 3 por ciento no respondió a la pregunta.

2.13 La reglamentación en materia de seguridad indica que debe existir al menos un botiquín de primeros auxilios en la empresa, así que se indagó sobre la existencia de dicho requisito y los resultados se muestran a continuación:

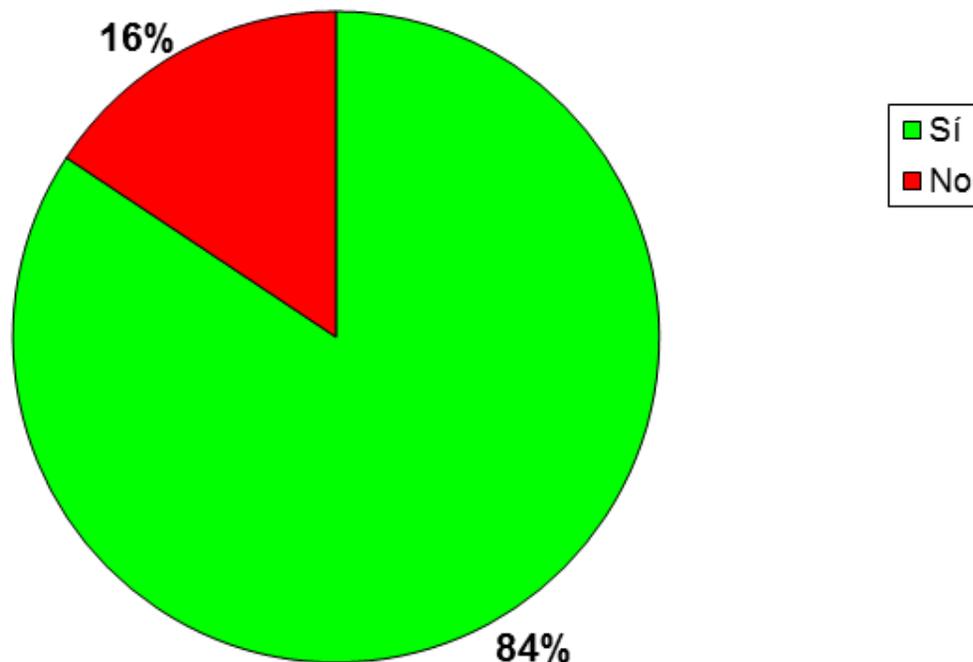


GRÁFICA 19. Existencia de un botiquín de Primeros Auxilios en la empresa restaurantera.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 90 por ciento de los encuestados aseguraron contar con este requisito, sin embargo el 10 por ciento restante no cuenta con botiquín de primeros auxilios para atender a algún accidentado.

**2.14** Los encargados de Protección Civil del Municipio de Puebla realizan visitar a empresas para corroborar el cumplimiento de la reglamentación en materia de seguridad a todo tipo de empresas. Uno de los requisitos que revisan es la existencia de señalética para situaciones en las que se deba evacuar o reducir un riesgo constante. Estas son las respuestas que proporcionaron los encuestados.



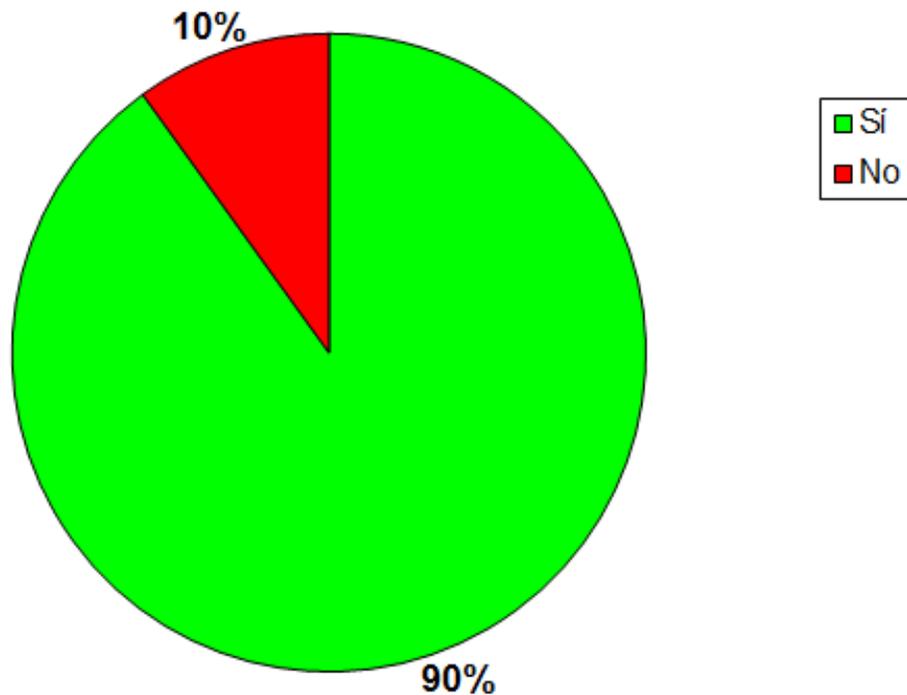
GRÁFICA 20. Existencia de señalética para situaciones de emergencia en la empresa restaurantera.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 84 por ciento de las empresas encuestadas cuenta con la señalética necesaria para casos de evacuación y para indicar posibles riesgos en las instalaciones, el 16 por ciento restante no cuenta con dicho requisito.

**2.15** En situación de incendio es importante que los empleados sepan utilizar los extintores de manera correcta, ya el riesgo de no saberlo puede aumentar los accidentes. Un ejemplo es el utilizar un extintor que lanza espuma a un incendio de origen eléctrico puesto que el líquido podría conducir la electricidad hacia el extintor y electrocutar al operador del mismo.

El contar con los extintores adecuados para cada tipo de incendio es requisito para todas las empresas según la normatividad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En esta encuesta se preguntó si los trabajadores cuentan con el conocimiento para utilizar adecuadamente cada tipo de extintor. Estas son las respuestas obtenidas.

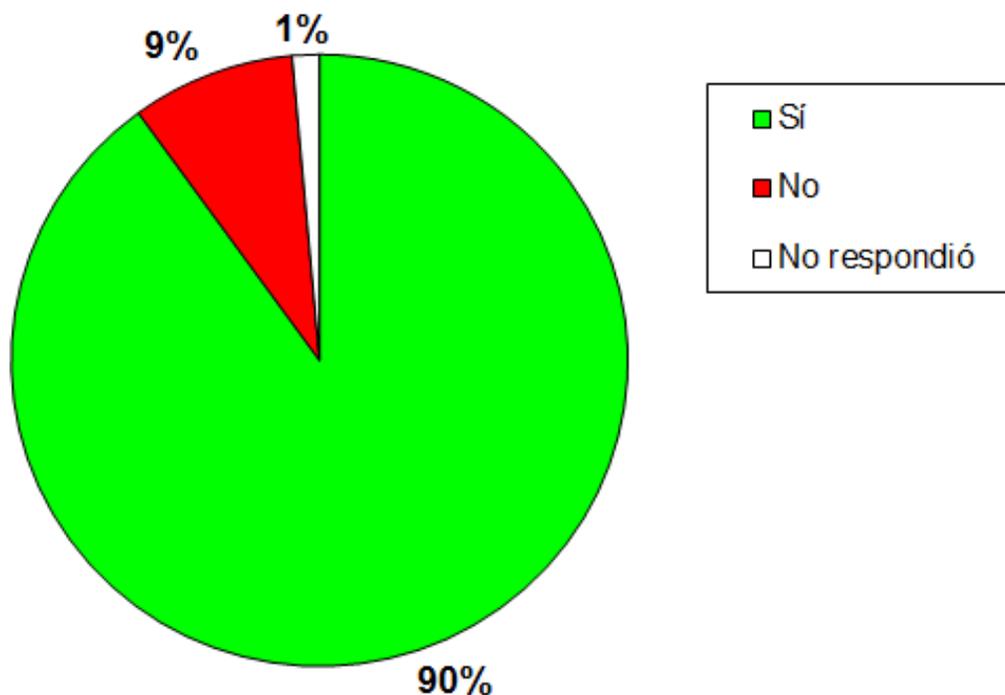


GRÁFICA 21. Conocimiento del uso apropiado de extintores en las empresas restauranteras.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 90 por ciento de las empresas aseguran que su personal conoce la manera correcta de utilizar los extintores en caso de alguna contingencia, sin embargo el 10 por ciento de los encuestados dice que ninguno de sus empleados sabe utilizar los extintores con los que se cuenta.

**2.16** Una situación de contingencia como un sismo o un incendio puede suceder en cualquier momento, pero en ese momento el personal debe saber cómo debe actuar para no aumentar en número de víctimas. En caso de un sismo deben cortar los suministros de electricidad y gas antes de evacuar el edificio (que debe contar con la legislación de la norma oficial mexicana que se trató en la pregunta 2.2ª). La encuesta arrojó los siguientes datos.

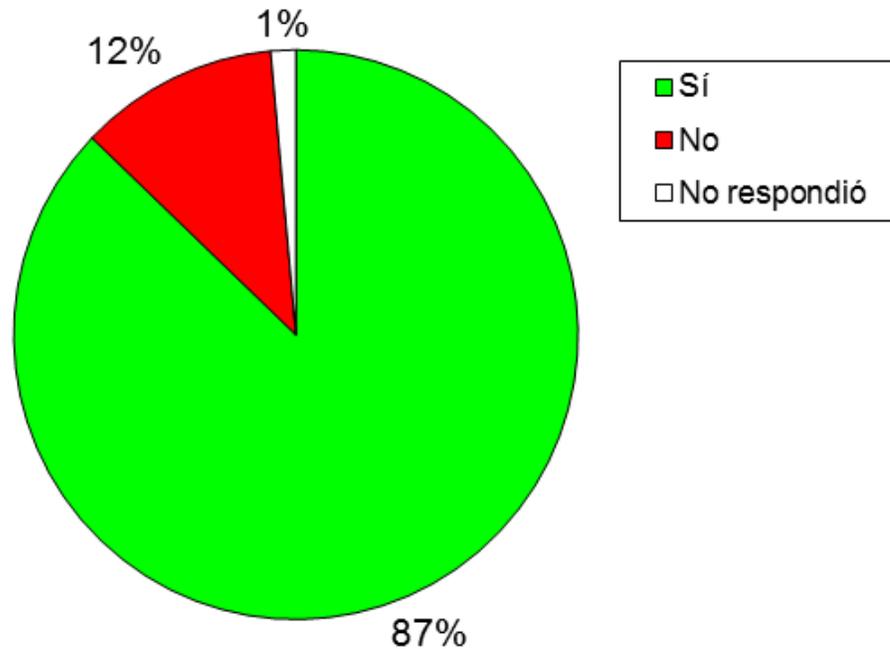


GRÁFICA 22. Empresas restauranteras con personal capacitado para situaciones de sismo.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 90 por ciento de los encuestados dice que su personal sí cuenta con el conocimiento necesario para saber cómo actuar en una situación de sismo, el 9 por ciento dice que no tiene esa capacitación, y el 1 por ciento no respondió a esa pregunta.

**2.17** Al igual que la pregunta anterior, es importante que el personal esté capacitado para saber cómo actuar en caso de presentarse cualquier tipo de incendio, al preguntarle a los encuestados si su personal cuenta con este conocimiento las respuestas fueron las siguientes.

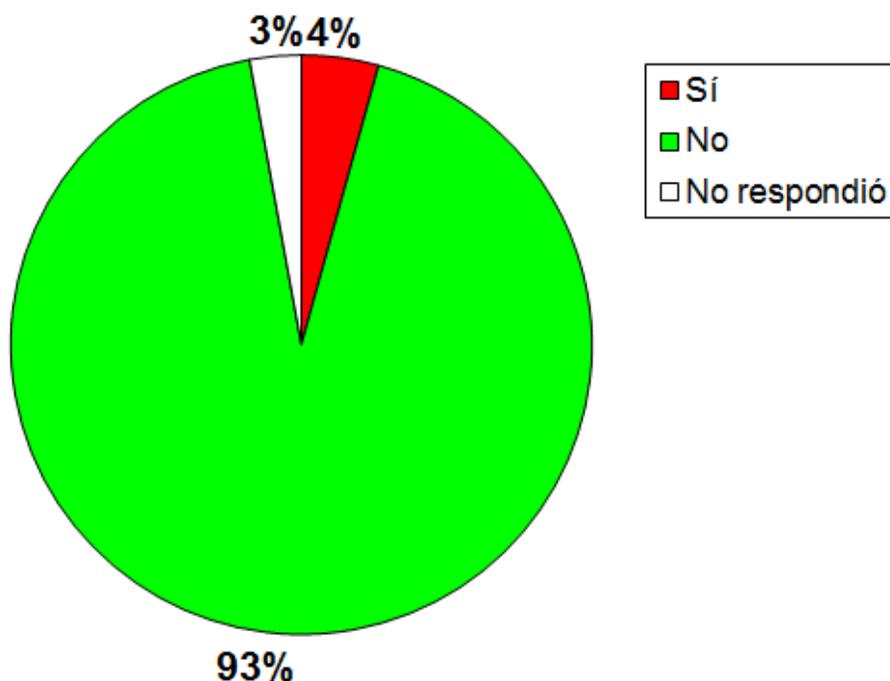


GRÁFICA 23. Empresas restauranteras con personal capacitado para situaciones de incendio.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 87 por ciento de los empresarios restauranteros encuestados asegura que su personal sabe cómo actuar en caso de un incendio, el 12 por ciento dice que su personal no se encuentra capacitado para esto y el 1 por ciento no respondió a esta pregunta.

**2.18** Para tener una base de la cual partir para conocer qué tan frecuentes son los riesgos de accidentes para los comensales dentro de las empresas restauranteras, se aplicó la pregunta “¿Ha tenido algún accidente en su empresa en la cual el afectado sea un cliente?”. Los encuestados respondieron de la siguiente manera.



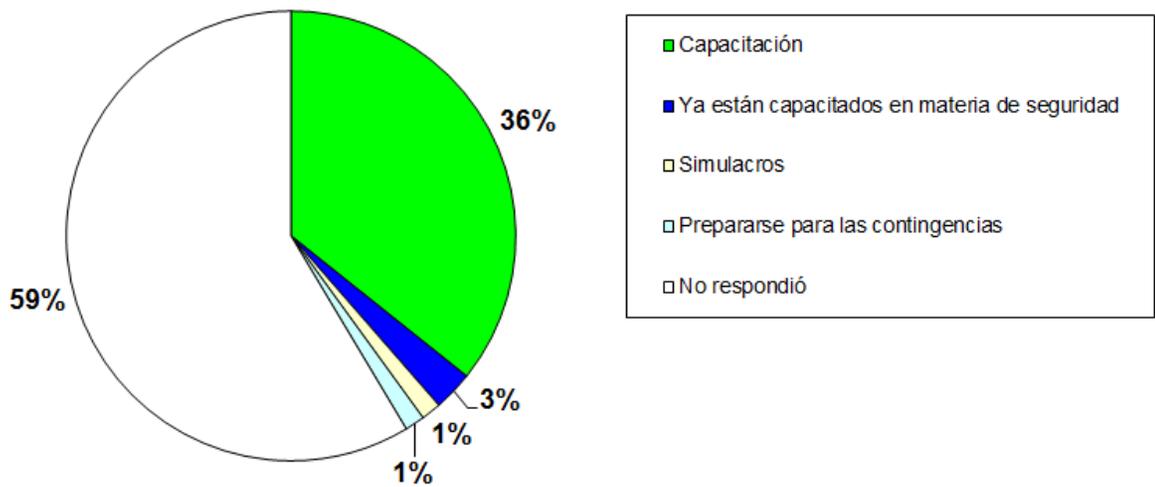
GRÁFICA 24. Empresas restauranteras que han tenido clientes accidentados en las instalaciones.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 93 por ciento de los encuestados afirman que no se han tenido accidentes en los que los comensales (clientes) de las empresas restauranteras hayan sido afectados, el 3 por ciento no contestó esta pregunta, pero se encontró que el 4 por ciento de los participantes de la encuesta han tenido al menos un accidente en el que el afectado es un comensal.

**2.18a** La pregunta complementaria tuvo por objetivo saber la cantidad de dinero que han tenido que pagar los empresarios restauranteros por estos accidentes, sin embargo ninguno de los encuestados compartió ese dato debido a que consideran que es información confidencial.

**2.19** Se les preguntó a los empresarios restauranteros qué es lo que piensan que deberían mejorar en sus establecimientos y su personal en cuestiones de seguridad se obtuvieron las siguientes respuestas.



GRÁFICA 25. Sugerencias para mejorar en cuestiones de Seguridad en el Trabajo.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

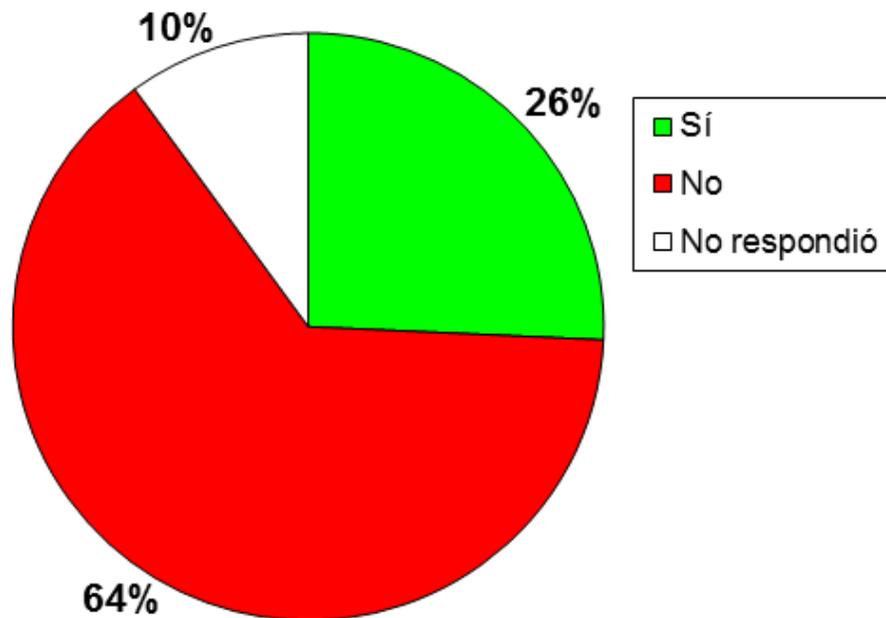
El 36 por ciento de los encuestados asegura que su personal necesita capacitación para poder mejorar en este rubro, el 3 por ciento dicen que ya se encuentran capacitados en materia de seguridad y no hay nada que quieran mejorar, un 1 por ciento propone realizar simulacros antes de que se presenten contingencias, otro 1 por ciento dijo que deben prepararse para cualquier contingencia y el 59 por ciento no respondió a la pregunta.

**2.20** En el caso de que el personal que labora en la empresa restaurantera requiera capacitación, se le preguntó a los empresarios cuánto tiempo podrían dedicar para que los trabajadores adquieran este conocimiento. Los resultados se ilustran en la siguiente gráfica.



## RESULTADOS EN MATERIA DE HIGIENE:

**3.1:** Para confianza del comensal, los restaurantes se certifican en cuanto a manejo higiénico de alimentos, pero en la actualidad no se cuenta con un 100 por ciento del total de empresas restauranteras con estos reconocimientos. A continuación se muestra la situación actual de empresas certificadas en cuando a Higiene de los Alimentos.

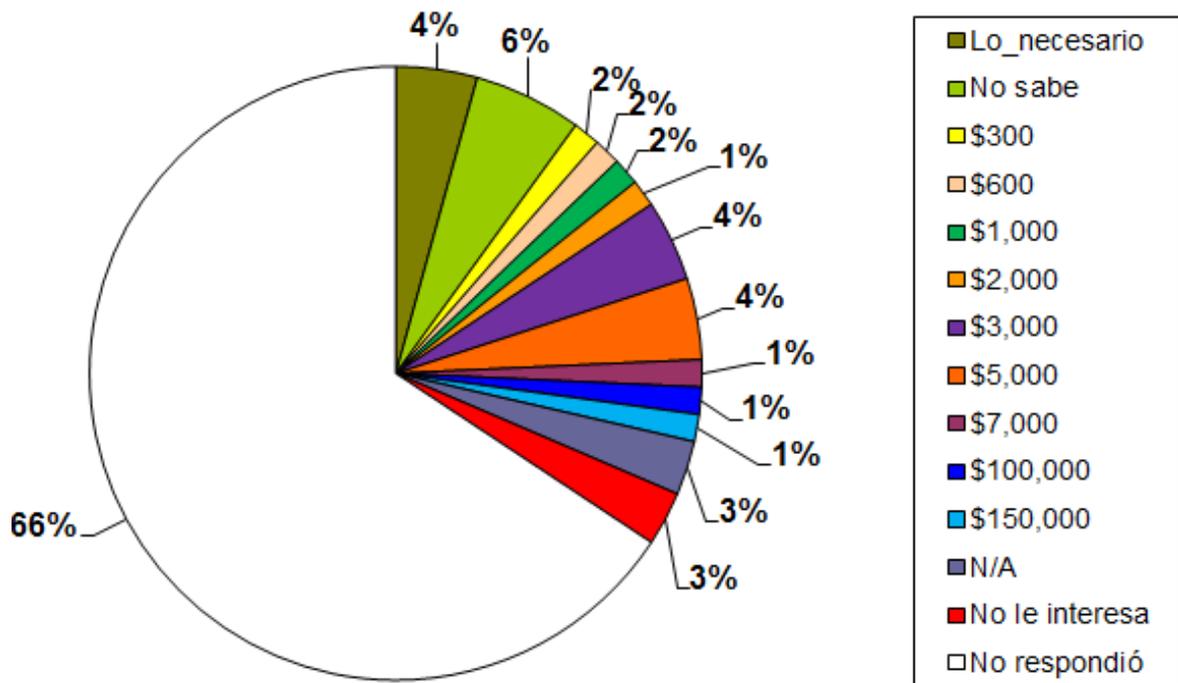


GRÁFICA 27. Empresas restauranteras con alguna certificación en Higiene.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 26 por ciento de los restaurantes encuestados cuentan con una certificación en materia de Higiene, el 64 por ciento dice que no tiene ninguna certificación, el 10 por ciento no respondió a esta pregunta.

**3.2:** Solamente el 54 por ciento de los encuestados indicaron la cantidad de dinero que estarían dispuestos a invertir en una certificación en materia de Higiene y éstos son los resultados:



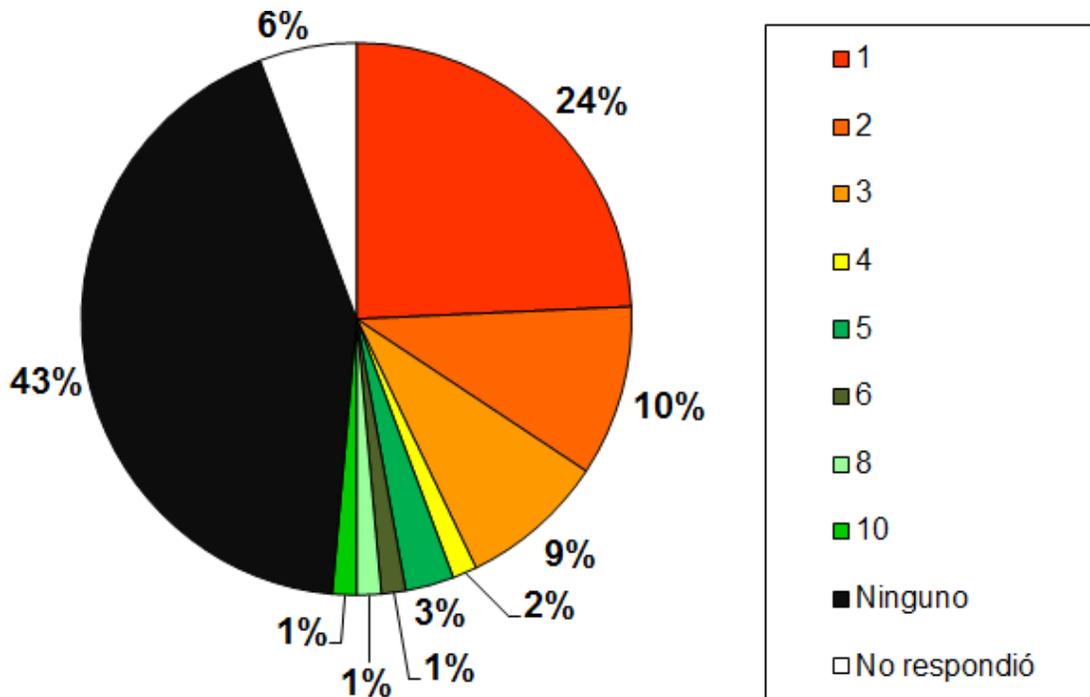
GRÁFICA 28. Presupuesto que estarían dispuestos a invertir los empresarios restauranteros poblanos en una Certificación en Higiene.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Solamente el 34 por ciento de los encuestados respondió cuál sería la cantidad que estarían dispuestos a invertir para certificar a su empresa en materia de higiene, el 66 por ciento no respondió a la pregunta. De las respuestas obtenidas un 4 por ciento dice que estaría dispuesto a invertir cualquier cantidad necesaria para lograr una certificación, el 6 por ciento dice que no sabe la cantidad que habría que invertir.

De las personas que respondieron alguna cantidad, el 15 por ciento de los encuestados dice que la inversión que están dispuestos a hacer es de \$5 mil pesos o menos, 1 por ciento dice que \$7 mil pesos, 1 por ciento dijo que \$100 mil pesos, 1 por ciento dijo que \$150 mil pesos, 3 por ciento dice que no le interesa y un 3 por ciento ya se encuentra certificado y por esa razón no está dispuesto a invertir más.

**3.3:** En la Ciudad de Puebla se cuenta con gran cantidad de Escuelas, Institutos y Universidades que ofertan carreras técnicas y licenciaturas en Gastronomía siendo estas fuentes las que proveen de personal capacitado en manejo higiénico de alimentos. A continuación se muestra el porcentaje de restaurantes de la Ciudad de Puebla que cuenta con este tipo de profesionistas.

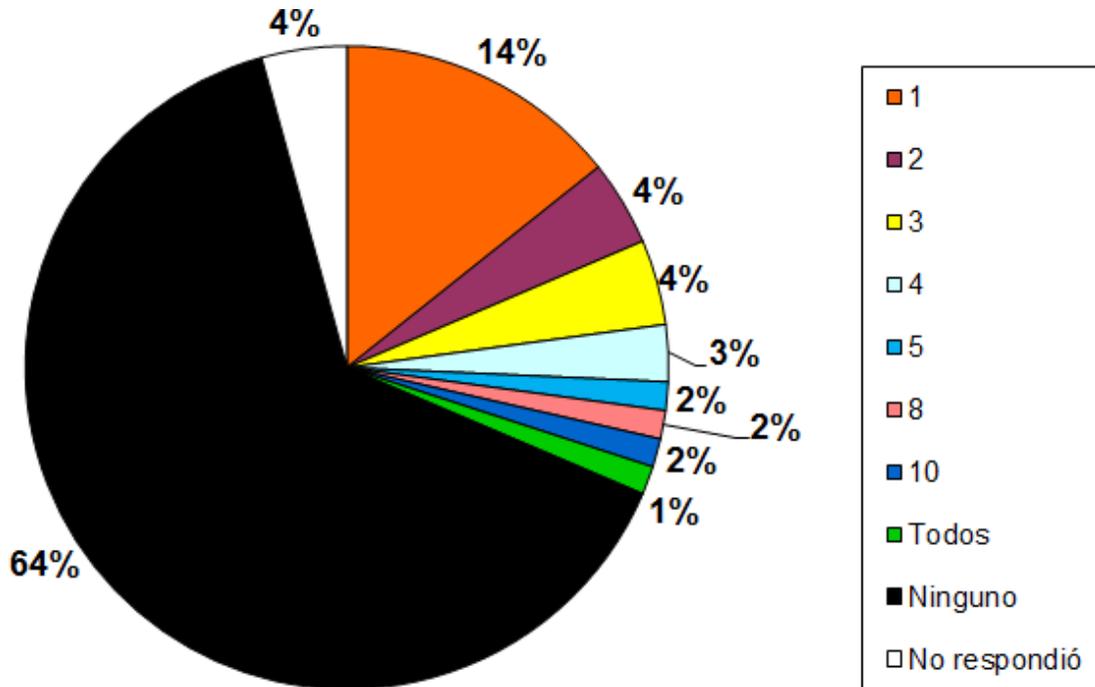


GRÁFICA 29. Profesionistas del Área Restaurantera contratados por las empresas encuestadas.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Independientemente del número de profesionistas que tiene cada restaurante encuestado, se puede resumir que en el caso de querer contratar a un especialista para dar un curso sobre manejo higiénico de alimentos, de las empresas restauranteras que participaron en esta investigación, el 43 por ciento no cuenta con ningún profesional en esta área, 51 por ciento cuenta con al menos uno, y 6 por ciento no contestaron.

**3.4:** Para complementar el dato anterior, se preguntó también si el personal contratado, con carrera en el área de gastronomía o no (secundaria, preparatoria, etc.) contaba con alguna certificación individual en materia de Manejo Higiénico de Alimentos y este fue el resultado.

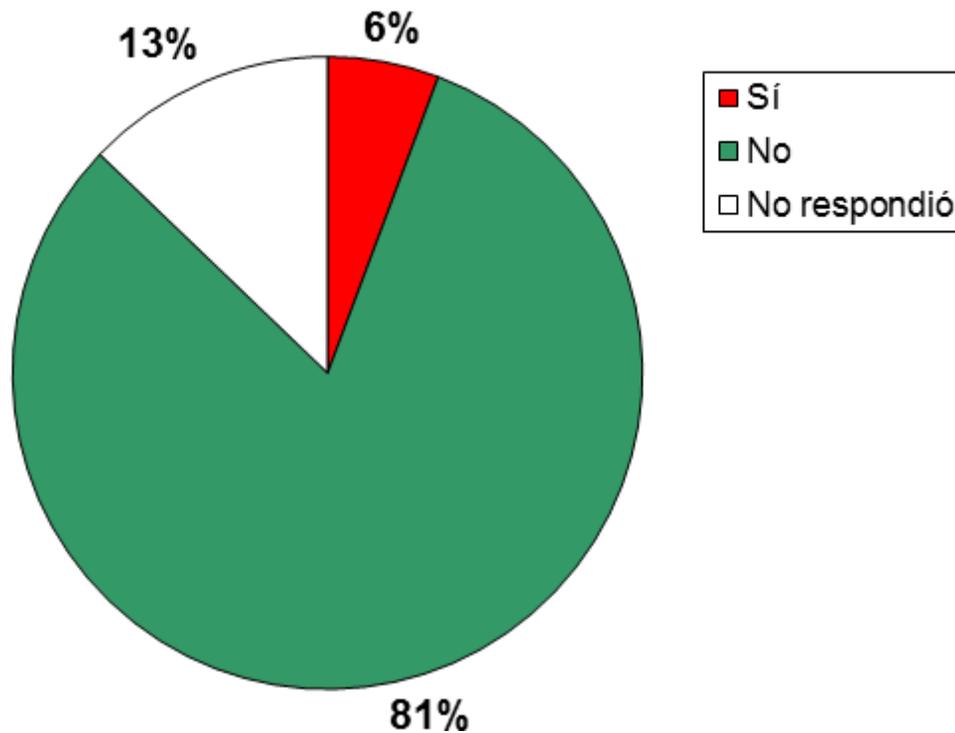


GRÁFICA 30. Número de empleados contratados en las empresas restauranteras que cuentan con alguna certificación en higiene.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Independientemente de si la empresa restaurantera se encuentra certificada en Manejo Higiénico de Alimentos, el 32 por ciento de los encuestados dice que tiene al menos un empleado con este reconocimiento, el 64 por ciento dice que ninguno de sus trabajadores está certificado y el 4 por ciento restante no respondió a esta pregunta.

**3.5:** Para tener una relación directa entre la higiene de los alimentos y los datos observados de profesionistas y empleados certificados, se preguntó si han existido reclamos en cuanto a la higiene de los alimentos por parte de los clientes.



GRÁFICA 31. Quejas de clientes por falta de higiene en el servicio de alimentos y bebidas en las empresas restauranteras encuestadas.

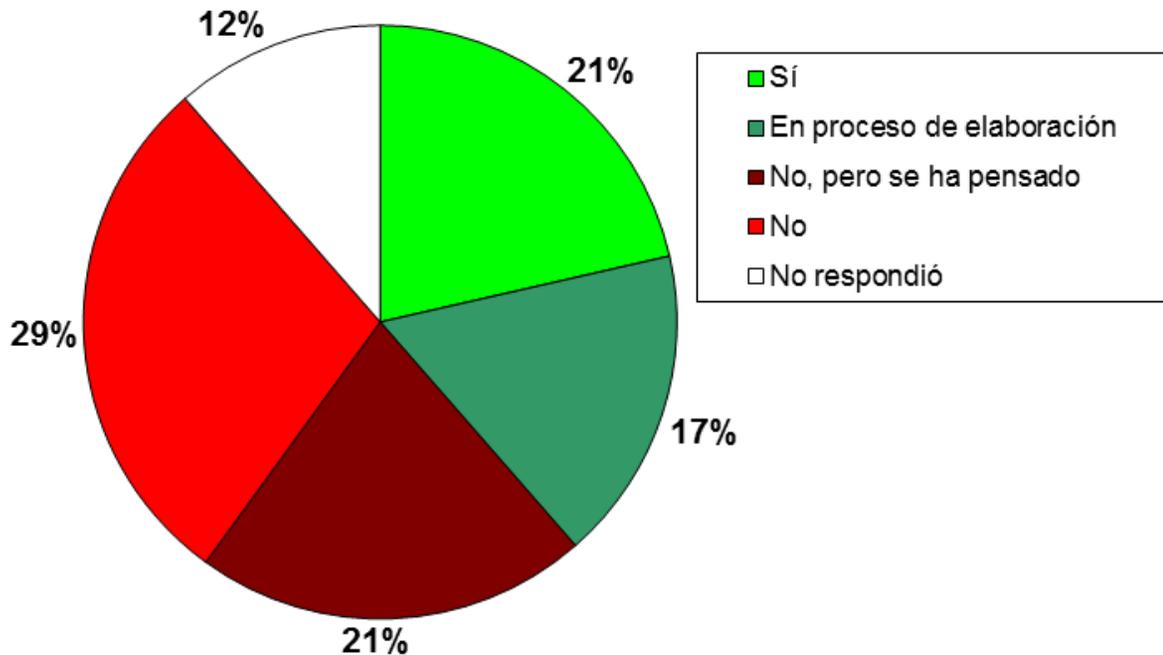
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 81 por ciento de los encuestados dijeron no haber tenido nunca algún incidente derivado de la falta de higiene en la preparación de alimentos, 13 por ciento no respondió a esta pregunta, y un 6 por ciento aceptó que en algún momento habían tenido ese tipo de reclamaciones.

**3.5a** La mayoría de los restaurantes que aceptó haber tenido algún incidente de esta naturaleza indicaron que los gastos generados por esta situación al año. Los gastos ascendieron a \$3640.00 pesos al año aproximadamente derivados de la reposición de los platillos que presuntamente habían sido preparados sin la higiene requerida.

**3.6:** Para asegurar que los procesos de elaboración de alimentos se realizan de manera adecuada a la normatividad en materia de higiene es importante que estos

procesos también sean redactados e incluidos en el manual de procedimientos que el área administrativa de la empresa debe elaborar e incluso planes de contingencia para estas eventualidades. Al preguntar por la existencia de estos procedimientos por escrito se obtuvieron las siguientes respuestas.



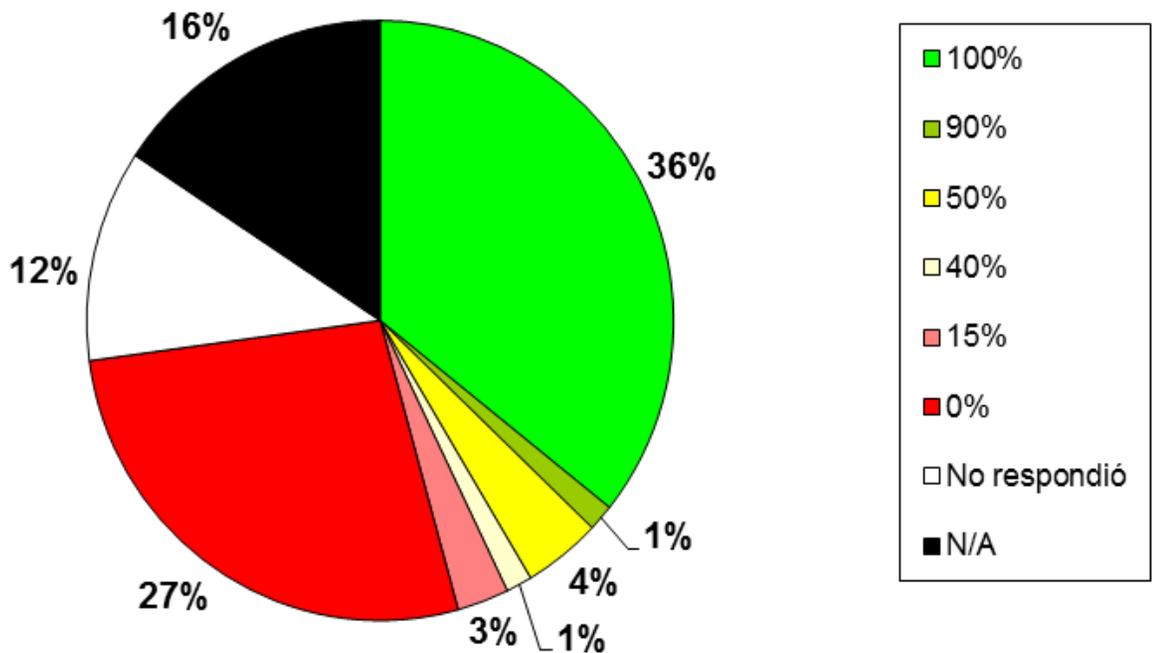
GRÁFICA 32. Existencia de un Plan de Contingencia para Situaciones de Riesgo por Problemas de Higiene.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 21 por ciento afirma que existen planes por escrito en los manuales de la empresa, el 17 por ciento dice que estos documentos se encuentran en proceso de elaboración, el 21 por ciento dice que no existen planes de contingencia para situaciones de riesgo de higiene pero se ha pensado en elaborarlos, el 29 por ciento dicen que no se tienen estas guías de acción, y el 12 por ciento no respondió a esta pregunta.

**3.6a** El que existan estos procedimientos por escrito es importante, así como el tener conocimiento de éstos ya que muchas veces se tienen los manuales pero no

se comunica esta información sobre cómo actuar ante estas situaciones. A continuación se muestra la respuesta sobre el conocimiento de éstos.



GRÁFICA 33. Conocimiento del Plan de Acción para Problemas de Higiene en la empresa restaurantera.

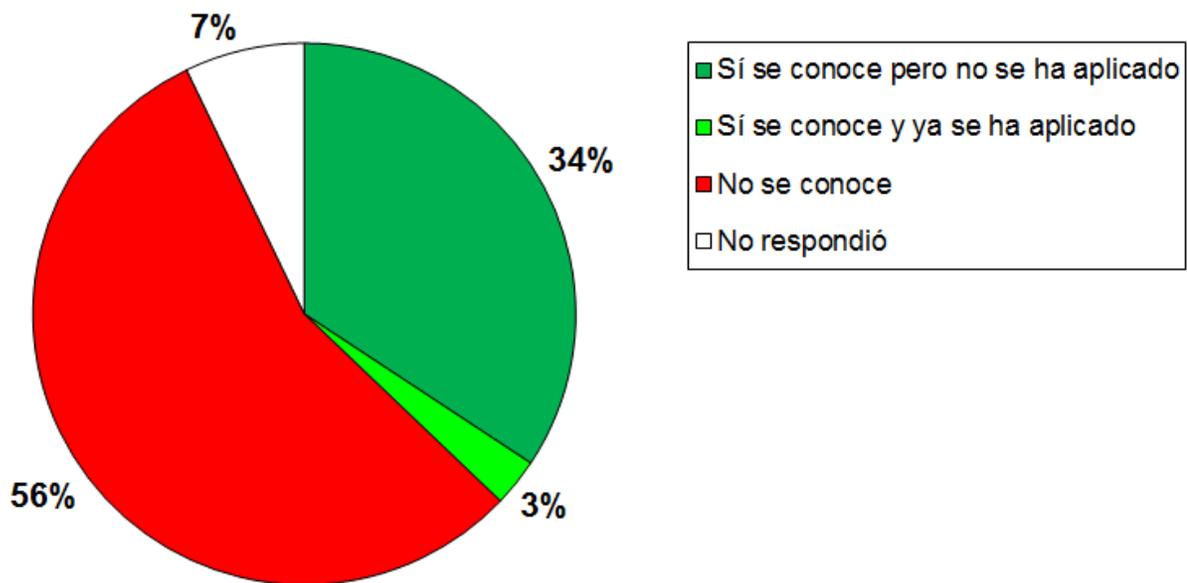
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 36 por ciento de las empresas dicen que el 100 por ciento de su personal tienen conocimiento de estos procedimientos, un 1 por ciento dice que el 90 por ciento del personal lo conoce, el 4 por ciento dice que solamente la mitad de los trabajadores saben qué hacer en caso de contingencia por problemas de higiene en alimentos, el 3 por ciento dijo que apenas el 15 por ciento de los trabajadores lo conocen.

Gran porcentaje de los encuestados no cumplen con esta reglamentación: el 27 por ciento mencionó que nadie dentro de su empresa conoce los procedimientos, el 12 por ciento no respondió y para el 16 por ciento de las empresas no aplicó la pregunta puesto que no se tienen establecidos los procedimientos.

**3.7** El procedimiento de “muestras testigo” es de gran ayuda para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) corrobore si en algún restaurante se pudo haber ingerido un alimento que presenta un riesgo para la salud por medio de toma de muestras que serán analizadas en laboratorios y así determinar la inocuidad del platillo o bebida.

Es importante para las áreas administrativa y contable de la empresa tengan conocimientos sobre este procedimiento ya que en caso de presentarse una contingencia de este tipo, las sanciones que la Procuraduría impone pueden dañar las finanzas de una empresa restaurantera. A continuación se grafica la respuesta sobre el conocimiento de el procedimiento de “muestras testigo”.

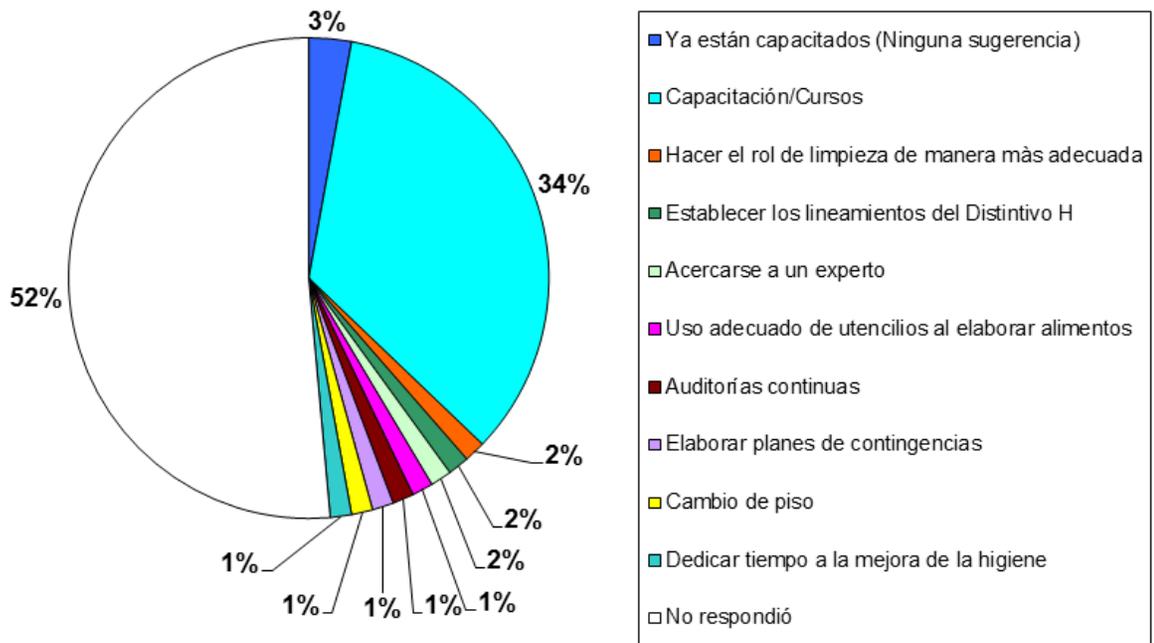


**GRÁFICA 34.** Conocimiento del Procedimiento de “Muestras Testigo”.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 34 por ciento de los empresarios restauranteros encuestados conoce dicho procedimiento pero todavía no se ha aplicado, el 3 por ciento de los encuestados afirma haber pasado por una situación en la cual se tomaron y revisaron las “muestras testigo”, el 56 por ciento ignora este procedimiento y el 7 por ciento no respondió esta pregunta.

**3.8** Se le preguntó a los empresarios restauranteros si tienen alguna sugerencia para que mejore su empresa en materia de seguridad, la mayor parte de ellos no respondió a esta pregunta, pero se muestra en la gráfica cuáles fueron las respuestas que proporcionó el resto.

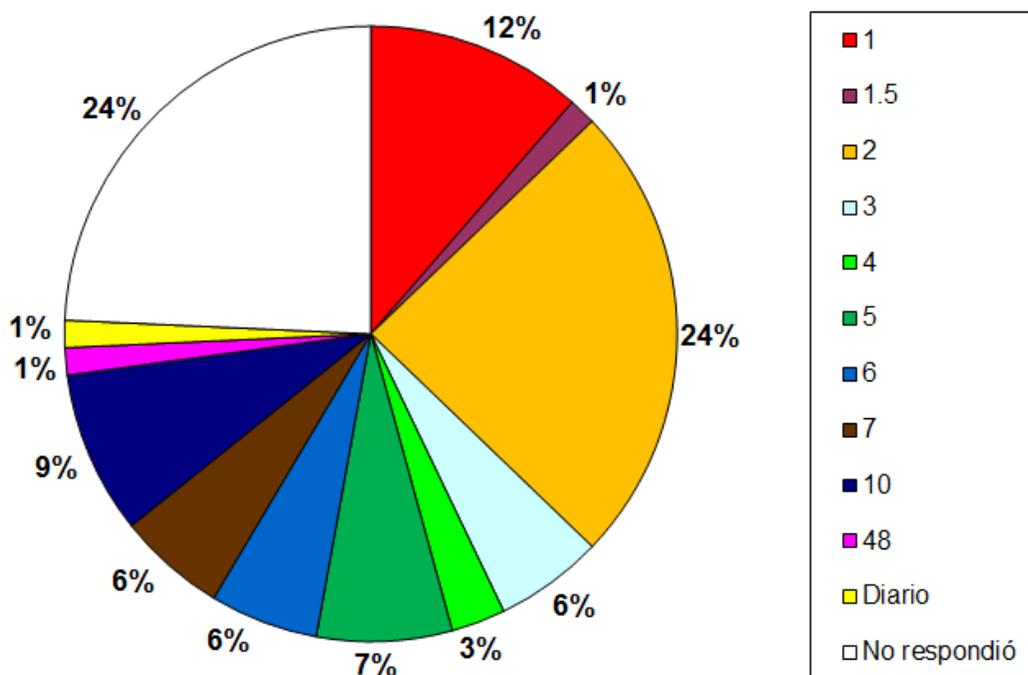


**GRÁFICA 35.** Sugerencias de Mejora en Higiene para las empresas restauranteras.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

El 52 por ciento no respondió a esta pregunta, el 3 por ciento dice que no es necesario mejorar en cuestiones de higiene en los alimentos puesto que ya están perfectamente capacitados, el 34 por ciento indicó que mejorarían con cursos de capacitación, un 2 por ciento dice cumplir con el rol de limpieza sería una mejora, otro 2 por ciento dice que el establecer los lineamientos del Distintivo H aunque no se tenga la certificación sería de gran ayuda, otro 2 por ciento dice que necesitaría la asesoría de un experto para estas mejoras.

**3.9** El porcentaje más representativo de las respuestas de la pregunta anterior indica que la capacitación es lo que opinan que mejoraría las condiciones higiénicas de producción de alimentos y bebidas en sus empresas restauranteras. Al preguntarles cuánto tiempo dedicarían a la semana para tomar la capacitación respondieron de la siguiente manera:



GRÁFICA 36. Tiempo por semana que las empresas restauranteras dedicarían a la capacitación del personal en materia de Higiene (en horas).

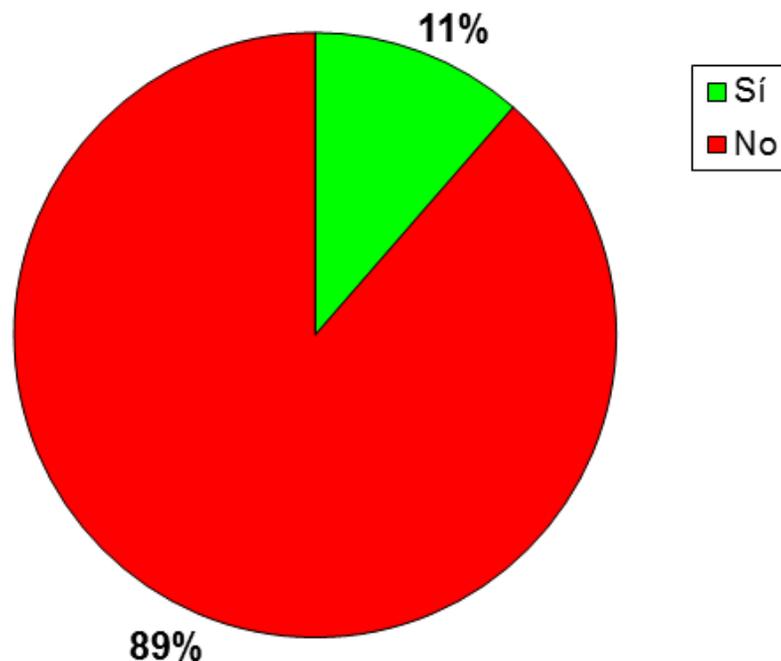
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Semanalmente, el 12 por ciento solamente dispone de una hora para capacitación en materia de higiene, el 1 por ciento dice tener hasta 1 hora y media, el 24 por ciento coinciden en 2 horas, 6 por ciento tiene 3 horas, el 3 por ciento tiene 4 horas, el 7 por ciento, tiene 5 horas, un 6 por ciento tomaría cursos de 6 horas, otro 6 por ciento dispone de 7 horas, 9 por ciento dedicaría 10 horas, 1 por ciento dice que dedicaría hasta 48 horas semanales (una semana laboral completa), 1 por ciento dice que esta capacitación debe ser diaria, y el 24 por ciento restante no respondió a esta pregunta.

## IMPACTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE EN MATERIA DE SEGURIDAD E HIGIENE

Los empresarios restauranteros deben estar informados de la legislación en materia de seguridad e higiene. Para esto se hicieron 3 preguntas tratando de abarcar ambas áreas de interés: las primeras dos para saber si tienen conocimiento de las sanciones por incumplimiento de la normatividad en seguridad y la tercera en higiene.

**4.1** Para evaluar el conocimiento en sanciones por incumplimiento en Seguridad en el Trabajo se les preguntó si estaban conscientes de las sanciones por no tener todos los requisitos necesarios para poder responder en caso de incendio (extintores, señalética, etc.). Estas sanciones se encuentran en el Código Reglamentario para el Municipio de Puebla.

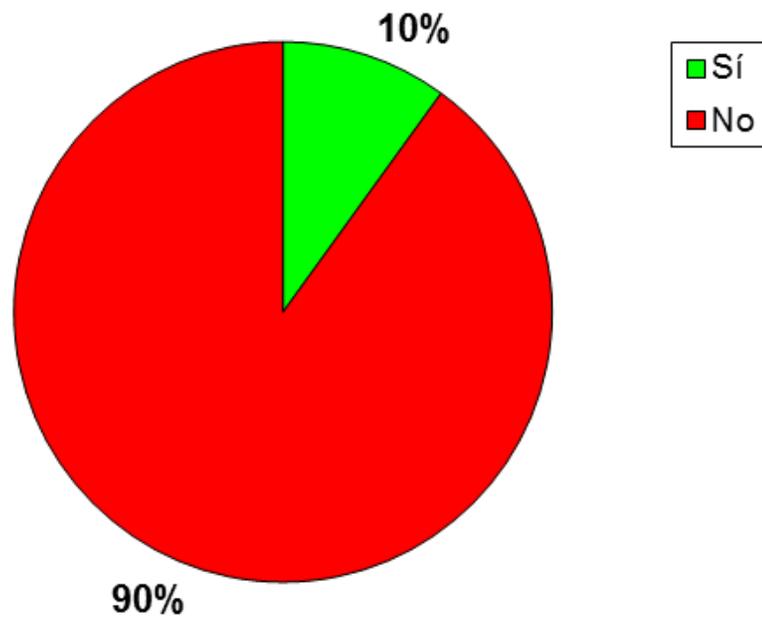


GRÁFICA 37. Conocimientos sobre las Sanciones por Incumplimiento de la Reglamentación relativa a la Prevención de Incendios.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Solamente el 11 por ciento de los empresarios restauranteros encuestados tiene conocimiento de esta reglamentación y sabe quién es la autoridad competente que podría sancionarlos por este incumplimiento, el 89 por ciento restante no tiene conocimiento de estos datos.

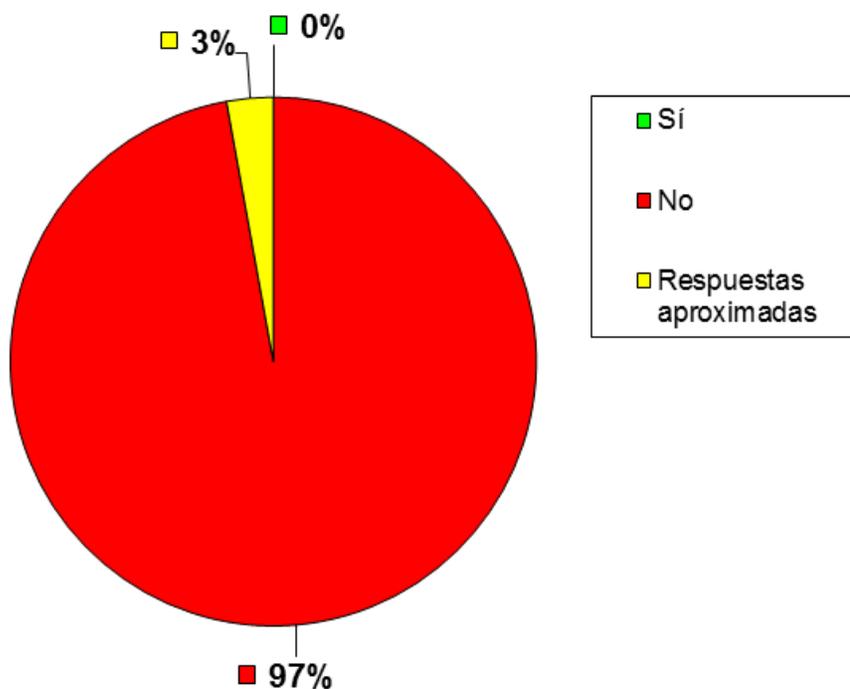
**4.2** Por Ley, los trabajadores deben ser dados de alta en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) desde el primer día de labores. El incumplimiento a esta legislación puede poner en problemas al empresario debido a que el IMSS está facultado para exigir las cuotas no pagadas por cada trabajador por el tiempo que han laborado además de recargos esto puede afectar gravemente a las finanzas de la empresa.



GRÁFICA 38. Conocimientos sobre las Sanciones por Incumplimiento del pago de cuotas al IMSS. Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Solamente el 10 por ciento de los encuestados tienen noción de la cantidad de dinero que se tiene que pagar por no pagar las cuotas correspondientes al IMSS, el 90 por ciento ignora esta información.

**4.3** Para evaluar el conocimiento que tienen los empresarios restauranteros de las sanciones en materia de higiene, el ejemplo más claro es en aquel que la falta de cuidado en la preparación de alimentos dañe la salud de algún comensal y éste levante su denuncia ante la PROFECO. La sanción correspondiente es una multa y/o clausura del establecimiento, mermando no solamente las ganancias sino incluso disminuyendo el capital social de la misma.



GRÁFICA 39. Conocimiento de las empresas restauranteras sobre las Sanciones de PROFECO a empresas que ponen en riesgo la salud del consumidor.

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Solamente el 3 por ciento de los encuestados dieron alguna respuesta aproximada pero ninguna (cero por ciento) sabía el monto de la multa ni los días de clausura, así como el 97 por ciento no tiene conocimiento de estas sanciones.

### 3.5.2 Interpretación de la Información

El 97 por ciento de las empresas encuestadas son micro (74 por ciento) y pequeñas (23 por ciento) corroborando que los restaurantes de la Ciudad de Puebla se ubican en el rango de micro, pequeñas y medianas. De los encuestados, el 70 por ciento tiene un conocimiento incorrecto o nulo de la legislación en materia de seguridad.

Se observa que un porcentaje importante de estas empresas (29 por ciento) tiene unos ingresos mínimos percibidos por éstas que se pueden ubicar en menos de \$500.00 pesos diarios. El 48 por ciento de los restaurantes encuestados indicaron que tienen ventas mínimas diarias de \$1000.00 pesos o menos; un 11 por ciento indica que sus ventas mínimas son de \$2000.00 pesos o menos.

El 21 por ciento de los restaurantes encuestados cuenta con manuales por escrito para el manejo higiénico de los alimentos y el 17 por ciento afirma que los está elaborando, dejándonos con un 62 por ciento que no cuenta con sus procedimientos formales para reducir los riesgos por una preparación de alimentos deficientes de higiene.

Con base en estos datos se puede determinar que la mayoría de las empresas encuestadas tendrían repercusiones de gran importancia debido a su desconocimiento de la legislación en materia de seguridad, lo cual puede generar un problema de salud en uno o más comensales haciendo que la intervención de la PROFECO genere gastos inesperados en los restaurantes.

Con base en la información recolectada y mediante inferencias, se pueden generar estados financieros “proyectados” que ilustren la situación general de la mayoría de las empresas restauranteras de la Ciudad de Puebla para explicar la importancia que tienen el impacto de la legislación en materia de seguridad e higiene. A continuación se presenta el estado de resultados modelo (Para trabajar con estos datos, no se incluyeron impuestos.)

Para este ejemplo se considera en el estado financiero proyectado se estiman ventas de \$1500.00 pesos diarios con 4 trabajadores ganando salario mínimo, una renta de aproximadamente \$6000.00 pesos y gastos aproximados a las ventas generadas y a las constantes que maneja este ramo (costos de materia prima aproximadamente del 33 por ciento).

<b><u>INGRESOS</u></b>	<b><u>Mensual</u></b>	<b><u>Anual</u></b>
VENTAS (\$2000.00 ventas diarias)	\$ 45,000.00	\$ 540,000.00
<b><u>COSTOS</u></b>		
COSTO DE VENTAS (Al 33 por ciento de costo)	\$ 15,000.00	\$ 180,000.00
MANO DE OBRA (4 trabajadores pagando salario mínimo profesional a cocineros y salario mínimo general a los otros).	\$ 10,860.00	\$ 130,320.00
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN (gas).	\$ 8,583.30	\$ 102,999.60
TOTAL DE COSTOS	\$ 34,443.30	\$ 310,320.00
<b><u>UTILIDAD BRUTA</u></b>	\$ 10,556.70	\$ 229,680.00
<b><u>GASTOS DE OPERACIÓN</u></b>		
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Renta, electricidad, agua, drenaje)	\$ 4,100.00	\$ 49,200.00
GASTOS DE VENTA (Renta del área de comedor, desechables: bolsas, platos, cubiertos de plástico)	\$ 2,400.00	\$ 28,800.00
TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 6,500.00	\$ 78,000.00
<b><u>RESULTADO DEL EJERCICIO</u></b>	\$ 4,056.70	\$ 48,680.40

Figura 3. Estado de Resultados proyectado para empresas restaurantera con ventas diarias de \$1500.00 pesos diarios. (Fuente: elaboración propia).

Una repercusión por problemas en materia de seguridad generaría una multa mínima de \$3652.00 pesos. Según los datos del estado de resultados anterior, observamos que disminuye sustancialmente las utilidades mensuales (la multa disminuye un aproximado del 90 por ciento de dichas utilidades).

En caso de que el monto de las multas por concepto de seguridad sumara el máximo de \$73 040.00 pesos, esta empresa “modelo” tendría que trabajar 2 años seguidos para apenas cubrir el monto de la misma. Debido a que la Ley exige la premura del pago, se tendría que solicitar un préstamo cuyos intereses incrementarían el periodo en que esta empresa restaurantera pasaría sin obtener utilidades.

En el otro caso de que la multa fuera por falta de higiene e interviniera PROFECO, la multa sería de \$133 298.57 pesos, se tendrían que pagar el equivalente a 2.7 años de utilidades y, como en el caso anterior, se exigiría el pago inmediato por lo que la empresa restaurantera deberá solicitar un préstamo cuyos intereses aumentarán el periodo sin utilidades.

### 3.6 CASO DE ESTUDIO

Para tener una idea de cómo impacta la legislación en materia de seguridad e higiene a las empresas, a continuación se presentan algunos escenarios en los cuales se muestra cómo afectaría el incumplimiento de la legislación a una empresa restaurantera real.

Para esta problematización se recurrirá a usar los estados financieros reales del año 2015 de un restaurante ubicado en Galerías Serdán, que se encuentra en su segundo año de funcionamiento.

**BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>	
FONDO FIJO DE CAJA	0.00
BANCOS	15,000.00
INVERSIONES EN VALORES	0.00
CLIENTES	0.00
ESTIMACION DE CUENTAS INCOBRABLEE	0.00
DEUDORES DIVERSOS	0.00
IMPUESTOS A FAVOR	0.00
INVENTARIOS	0.00
IMPUESTOS ACREDITABLES	0.00
IMPUESTOS POR ACREDITAR	0.00
PAGOS ANTICIPADOS	0.00
ANTICIPOS A PROVEEDORES	0.00
ANTICIPOS DE IMPUESTOS	0.00
<b>TOTAL DE ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>15,000.00</b>
<b>ACTIVO NO CIRCULANTE</b>	<b>71,500.00</b>
MOBILIARIO Y Eq. DE OFICINA	71,500.00
DEPRECIACION	0.00
PATENTES Y MARCAS	0.00
GASTOS DE INSTALACION	0.00
AMORTIZACION DE GASTOS DIFERIDOS	0.00
DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00
<b>TOTAL DE ACTIVO NO CIRCULANTE</b>	<b>71,500.00</b>
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>86,500.00</b>
<b>PASIVO CORTO PLAZO</b>	<b>100,000.00</b>
PROVEEDORES	100,000.00
ACREEDORES	1,100,002.00
DOCUMENTOS POR PAGAR	0.00
IMPUESTOS Y DERECHOS POR PAGAR	8,185.00
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES RETENIDOS	0.00
PRIVISIONES DE NOMINAS	0.00
PROVINCION DE CONTRIBUCIONES POR PAGAR	0.00
IMPUESTOS TRASLADOS COBRADOS	0.00
IMPUESTOS TRASLADOS POR COBRAR	0.00
ANTICIPOS DE CUENTES	0.00
<b>TOTAL DE PASIVO CORTO PLAZO</b>	<b>1,208,187.00</b>
<b>PASIVO LARGO PLAZO</b>	<b>0.00</b>
CREDITOS HIPOTECARIOS	0.00
<b>TOTAL PASIVO LARGO PLAZO</b>	<b>0.00</b>
<b>CAPITAL</b>	<b>0.00</b>
CAPITAL SOCIAL	0.00
RESERVA LEGAL	0.00
RESERVA PARA REINVERSION	0.00
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	-1,080,971.86
RESULTADO DELEJERCICIO	-40,715.14
<b>TOTAL DE CAPITAL</b>	<b>-1,121,687.00</b>
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>	<b>86,500.00</b>

Figura 4. Balance General de la empresa (Caso de estudio).

Fuente: Proporcionado por el dueño del restaurante.

ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

<u>INGRESOS</u>			
VENTAS	2,112,068.97		
DEVOLUCIONES Y REBAJAS SOBREVENTAS	0.00		
TOTAL DE INGRESOS		2,112,068.97	
<u>COSTOS</u>			
COSTO DE VENTAS	0.00		
COMPRAS MATERIA PRIMA	850,000.00		
COMPRAS INSUMOS	310,830.74		
GASTOS IND FABRICACION	92,691.54		
MANO DE OBRA	95,023.69		
TOTAL DE COSTOS		1,348,545.97	
<u>UTILIDAD BRUTA</u>			763,523.00
<u>GASTOS DE OPERACIÓN</u>			
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	743,573.14		
GASTOS DE VENTA	48,119.94		
TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN		791,693.08	
<u>UTILIDADES ANTES DE OTROS INGRESOS, GASTOS</u>			-28,170.08
<u>OTROS INGRESOS Y GASTOS</u>			
PRODUCTOS FINANCIEROS	0.00		
OTROS PRODUCTOS	0.00		
GASTOS FINANCIEROS	12,545.06		
OTROS GASTOS	0.00		
TOTAL DE OTROS INGRESOS Y GASTOS		-12,545.06	-12,545.06
<u>ISR Y PTU</u>			
ISR Y PTU	0.00		
TOTAL ISR Y PTU		0.00	0.00
<u>PERDIDA DEL EJERCICIO</u>			<u>-40,715.14</u>

Figura 5. Estado de Resultados de la empresa (Caso de estudio)

Fuente: Proporcionado por el dueño del restaurante.

Para poder hacer un análisis comparativo entre las modificaciones derivadas de los distintos escenarios a estudiar, se muestra a continuación un análisis de los estados financieros. Hay que notar que esta empresa en su segundo año de operaciones todavía no ha generado utilidades (todavía se observan pérdidas en el estado de resultados).

## PROBLEMATIZACIÓN:

**Primer escenario:** sanciones por incumplimiento de la legislación en materia de seguridad por desconocimiento de la normatividad (STPS).

En este escenario, se observa cómo afectaría a la situación financiera de la empresa el incumplimiento de las normas oficiales: NOM-001-STPS-2008; NOM-004-STPS-1999, NOM-005-STPS-1998, NOM-006-STPS-2000, NOM-010-STPS-1993, NOM-017-STPS-1993, NOM-019-STPS-2011, NOM-021-STPS-1993, NOM-025-STPS-2008, NOM-026-STPS-1993, NOM-027-STPS-1993, NOM-028-STPS-1993, NOM-029-STPS-2011, NOM-030-STPS-2009, NOM-114-STPS-1994.

Las sanciones correspondientes se encuentran en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo en los artículos 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, y 124 (Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo , 2014). Para este ejercicio se tomó el límite inferior de cada multa tomando en consideración que la mayoría de los restaurantes son micro y pequeñas empresas.

Si solamente se incumpliera una sola reglamentación de los artículos mencionados anteriormente, la multa mínima sería de 50 salarios mínimos generales que son equivalentes a \$3652.00 pesos, pero si se ignoraran todas las disposiciones se suma un mínimo de 1250 días de salario mínimo dando un total de \$91 300.00 pesos.

A continuación se muestran los estados financieros afectados por esta multa.

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
<b>Escenario 1: Incumplimiento de la normatividad en materia de seguridad</b>	
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>	
FONDO FIJO DE CAJA	0.00
BANCOS* Crédito para pagar la multa	15,000.00
INVERSIONES EN VALORES	0.00
CLIENTES	0.00
ESTIMACION DE CUENTAS INCOBRABLES	0.00
DEUDORES DIVERSOS	0.00
IMPUESTOS A FAVOR	0.00
INVENTARIOS	0.00
IMPUESTOS ACREDITABLES	0.00
IMPUESTOS POR ACREDITAR	0.00
PAGOS ANTICIPADOS	0.00
ANTICIPOS A PROVEEDORES	0.00
ANTICIPOS DE IMPUESTOS	0.00
TOTAL DE ACTIVO CIRCULANTE	<u>15,000.00</u>
<b>ACTIVO NO CIRCULANTE</b>	
MOBILIARIO Y E.G. DE OFICINA	71,500.00
DEPRECIACION	0.00
PATENTES Y MARCAS	0.00
GASTOS DE INSTALACION	0.00
AMORTIZACION DE GASTOS DIFERIDOS	0.00
DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00
TOTAL DE ACTIVO NO CIRCULANTE	<u>71,500.00</u>
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<u><u>86,500.00</u></u>
<b>PASIVO CORTO PLAZO</b>	
PROVEEDORES	100,000.00
ACREEDORES	1,100,002.00
DOCUMENTOS POR PAGAR	0.00
IMPUESTOS Y DERECHOS POR PAGAR	8,185.00
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES RETENIDOS	0.00
Multa de STPS	<b>73,040.00</b>
PRIMISIONES DE NOMINAS	0.00
PROVISION DE CONTRIBUCIONES POR PAGAR	0.00
IMPUESTOS TRASLADOS COBRADOS	0.00
IMPUESTOS TRASLADOS POR COBRAR	0.00
ANTICIPOS DE CLIENTES	0.00
TOTAL DE PASIVO CORTO PLAZO	<u>1,281,227.00</u>
<b>PASIVO LARGO PLAZO</b>	
CREDITOS HIPOTECARIOS	0.00
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	<u>0.00</u>
<b>CAPITAL</b>	
CAPITAL SOCIAL	0.00
RESERVA LEGAL	0.00
RESERVA PARA REINVERSIÓN	0.00
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	-1,080,971.86
RESULTADO DEL EJERCICIO	<b>-113,755.14</b>
TOTAL DE CAPITAL	<u>-1,194,727.00</u>
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>	<u><u>86,500.00</u></u>

Figura 6 Balance General de la empresa afectado por las sanciones por incumplimiento de la legislación en materia de seguridad por desconocimiento de la normatividad (STPS).

### ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

Escenario 1: Multa de la STPS por incumplimiento de las Normas Oficiales en materia de Seguridad

<u>INGRESOS</u>		
VENTAS	2,112,068.97	
DEVOLUCIONES Y REBAJAS SOBRE VENTAS	0.00	
TOTAL DE INGRESOS	2,112,068.97	
<u>COSTOS</u>		
COSTO DE VENTAS	0.00	
COMPRAS MATERIA PRIMA	850,000.00	
COMPRAS INSUMOS	310,830.74	
GASTOS IND. FABRICACION	92,891.54	
MANO DE OBRA	95,023.80	
TOTAL DE COSTOS	1,348,546.97	
<u>UTILIDAD BRUTA</u>	763,523.00	
<u>GASTOS DE OPERACIÓN</u>		
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	743,573.14	
MULTA STPS POR 1260 VECES EL SALARIO MÍNIMO	73,040.00	
GASTOS DE VENTA	48,119.94	
TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN	864,733.08	
<u>UTILIDADES ANTES DE OTROS INGRESOS, GASTOS</u>	-101,210.08	
<u>OTROS INGRESOS Y GASTOS</u>		
PRODUCTOS FINANCIEROS	0.00	
OTROS PRODUCTOS	0.00	
GASTOS FINANCIEROS	12,545.06	
OTROS GASTOS	0.00	
TOTAL DE OTROS INGRESOS Y GASTOS	-12,545.06	
<u>ISR Y PTU</u>		
ISR Y PTU	0.00	
TOTAL ISR Y PTU	0.00	
<u>PERDIDA DEL EJERCICIO</u>	-113,755.14	

Análisis:

VENTAS DIARIAS=

5,786.49

Multas:	S. Mínimos
Art. 115	50
Art. 116	50
Art. 117	250
Art. 118	50
Art. 119	50
Art. 120	250
Art. 121	50
Art. 124	250
Total de la multa	1000

Salario Mínimo General DF	73,04
Multa:	
50 s salarios mínimos	3,652.00
1260 salarios mínimos	73,040.00

DÍAS DE VENTA PARA PAGAR LA MULTA	0.63112522
50 s salarios mínimos	
1000 salarios mínimos	12,6226046

Figura 7 Estado de Resultados de la empresa afectado por las sanciones por incumplimiento de la legislación en materia de seguridad por desconocimiento de la normatividad (STPS).

## **Observaciones:**

1) Tomando en cuenta la información del restaurante en su segundo año, se puede especular que se encuentra muy cerca de comenzar a generar utilidades. En este escenario la pérdida del Estado de Resultados original hubiera sido mucho mayor por los \$73 040 pesos de la multa impuesta por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social alejándolo del punto de equilibrio.

2) Para pagar esta deuda se deberán de pagar directamente 16 días de ventas netas, sin tomar en consideración rentas, nómina y otros gastos fijos.

3) En este escenario, se debe considerar que para cumplir esas reglamentaciones se deben realizar algunos gastos que pueden ser tan bajos como los gastos para comunicarle al personal las normas de seguridad e higiene, o tan altos como remodelación de las instalaciones. En los estados financieros originales ya están registrados los gastos por capacitación.

**Segundo escenario:** sanciones por el incumplimiento con la normatividad para la protección contra incendios.

La normatividad se encuentra en la NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad - Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. Y la reglamentación municipal se encuentra en el Código Reglamentario para el Municipio de Puebla (artículos 422 al 426; 1103 al 1184).

La multa que marca el Código Reglamentario por el incumplimiento de las medidas de seguridad es de 50 salarios mínimos que es equivalente a \$3652.00 pesos. Otra multa es la que indica que en caso de no contar con equipo contra incendio se requerirá la instalación del equipo necesario y multa por el doble del mismo costo. A continuación se observa una tabla con los precios de los equipos.

Extintor de Polvo Químico Seco (Nacional) Tipo ABC 4.5 Kg.	\$500.00
Extintor de Bióxido de Carbono 4.5 Kg. Tipo BC	\$1950.00
Extintor tipo "K" para grasa de cocina 6 Kg	\$3000.00
Paquete de señalamientos de estireno: Ruta de evacuación derecha (1) e izquierda (1), salida de emergencia (1), sismo/incendio 34 cm. X 40 cm. (1), extintor(1)	\$203.00

**Cuadro 10. Precios de los equipos contra incendios y paquetes de señalética. (Fuente: elaboración propia).**

Para este ejercicio se tomaron en consideración la falta de 1 extintor para el área de Cocina "tipo K"; 2 extintores tipo ABC para el área de Recepción, Comedor, Área Administrativa y Caja de Bióxido de Carbono; y señalética para el restaurante con un valor aproximado de \$7103.00; por lo que la multa ascendería a \$14,206.00. A continuación se muestra cómo se afectaron los estados financieros:



<b>ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015</b>	
Escenario 2: Multa por incumplimiento de la reglamentación en materia de incendios	
<b>INGRESOS</b>	
VENTAS	2,112,068.97
DEVOLUCIONES Y REBAJAS SOBRE VENTAS	0.00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>2,112,068.97</b>
<b>COSTOS</b>	
COSTO DE VENTAS	0.00
COMPRAS MATERIA PRIMA	860,000.00
COMPRAS INSUMOS	310,830.74
GASTOS IND FABRICACION	92,891.54
MANO DE OBRA	96,023.69
<b>TOTAL DE COSTOS</b>	<b>1,348,545.97</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>763,523.00</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	
GASTOS DE ADMINISTRACION	743,573.14
Multa por incumplimiento de la reglamentación en materia de incendios	24,961.00
GASTOS DE VENTA	-48,119.84
<b>TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>816,654.08</b>
<b>UTILIDADES ANTES DE OTROS INGRESOS, GASTOS</b>	<b>-53,131.08</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	
PRODUCTOS FINANCIEROS	0.00
OTROS PRODUCTOS	0.00
GASTOS FINANCIEROS	12,545.06
OTROS GASTOS	0.00
<b>TOTAL DE OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>-12,545.06</b>
ISR Y PTLU	0.00
ISR Y PTLU	0.00
TOTAL ISR Y PTLU	0.00
<b>PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>-65,676.14</b>

<b>Análisis:</b>	
<b>VENTAS DIARIAS:</b>	<b>5,786.49</b>
<b>Equipo contra incendio y señalética:</b>	
Extintor de Bóxido de Carbono 4.5 Kg.	1,950.00
Extintor tipo "K" para grasa de cocina	3,000.00
Señalamiento de estirno Ruta de Evacuación 15 x 30cm	35.00
Señalamiento de estirno Salida de emergencia a la derecha 15 x 30 cm.	35.00
Señalamiento de estirno Salida de emergencia a la izquierda 15 x 30 cm.	35.00
Señalamiento de estirno Sismo / Incendio 34 x 40 cm.	70.00
Señalamiento de estirno Extintor 15 x 20 cm.	28.00
<b>Total (2 extinguidores de C.O2, 1 extinguidor tipo K y señalética)</b>	<b>7,103.00</b>
<b>Multas:</b>	
50 salarios mínimos (\$73.04 SMG)	3,652.00
Doble del costo del equipo de incendio necesario	14,206.00
<b>Total de la multa:</b>	<b>17,858.00</b>
<b>Total del equipo contra incendio y señalética más la multa:</b>	<b>24,961.00</b>

<b>DÍAS DE VENTAS PARA PAGAR LAS MULTAS Y EL EQUIPO:</b>	
	<b>43,136,683.2</b>

Figura 9. Estado de Resultados de la empresa afectado por las sanciones por incumplimiento de la legislación en materia de incendios. (Fuente: elaboración propia con datos de la empresa).

### **Observaciones:**

1) Para este restaurante en particular, con ingresos superiores a los \$5000 pesos diarios y una superficie reducida se observa un gasto de \$7103.00 en cuanto a requisitos para el cumplimiento de la reglamentación municipal en materia de incendios, se puede observar que no es una inversión difícil de cubrir, pero las pérdidas generadas por el incumplimiento ascienden a \$17 858.00 pesos.

2) Al observar las cifras anualizadas se observa que la inversión es pequeña, sin embargo el incumplimiento de la legislación puede generar grandes pérdidas en caso de siniestro: daños en el mobiliario, daños al local o plaza comercial, y trabajadores accidentados. En este caso los gastos en prevención de incendio podrían evitar la pérdida de la inversión total en la empresa.

**Tercer escenario: sanciones en caso de haberse encontrado alimentos que pongan en peligro la salud del consumidor en el procedimiento de “muestras testigo” solicitado a PROFECO.**

En este caso, la Ley Federal de Protección al Consumidor especifica los procedimientos y sanciones en los artículos 25, 25 BIS, 97 TER, 128 BIS. Las sanciones correspondientes son clausura total o parcial de hasta 90 días y una multa que va desde los \$133 298.57 hasta \$3 732 360.02 (Diario Oficial de la Federación, 2013)

En este caso se calculó el ingreso diario promedio del restaurante si es una clausura de 15 días (por causa atribuible al patrón y no a los trabajadores) en los que estarán sin ventas, pero debiendo pagar gastos fijos por ese periodo (renta y pago de nómina) además de descontar la multa más baja que indica la L. F. P. C. vigente. A continuación se muestran los estados financieros afectados.

**BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**Escenario 3:** Incumplimiento por la legislación en materia de salud del consumidor

<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>			
FONDO FIJO DE CAJA	0.00		
BANCOS	15,000.00		
INVERSIONES EN VALORES	0.00		
CLIENTES	0.00		
ESTIMACION DE CUENTAS INCOBRABLES	0.00		
DEUDORES DIVERSOS	0.00		
IMPUESTOS A FAVOR	0.00		
INVENTARIOS	0.00		
IMPUESTOS ACREDITABLES	0.00		
IMPUESTOS POR ACREDITAR	0.00		
PAGOS ANTICIPADOS	0.00		
ANTICIPOS A PROVEEDORES	0.00		
ANTICIPOS DE IMPUESTOS	0.00		
TOTAL DE ACTIVO CIRCULANTE	<u>15,000.00</u>		
<b>ACTIVO NO CIRCULANTE</b>			
MOBILIARIO Y EQ. DE OFICINA	71,500.00		
DEPRECIACION	0.00		
PATENTES Y MARCAS	0.00		
GASTOS DE INSTALACION	0.00		
AMORTIZACION DE GASTOS DIFERIDOS	0.00		
DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00		
TOAL DE ACTIVO NO CIRCULANTE	<u>71,500.00</u>		
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<u><u>86,500.00</u></u>		
<b>PASIVO CORTO PLAZO</b>			
PROVEEDORES	100,000.00		
ACREEDORES	1,100,002.00		
DOCUMENTOS POR PAGAR	0.00		
IMPUESTOS Y DERECHOS POR PAGAR	8,185.00		
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES RETENIDOS	0.00		
Multa impuesta por PROFECO	<b>133,298.57</b>		
PRISIONES DE NO MINAS	0.00		
PROVISION DE CONTRIBUCIONES POR PAGAR	0.00		
IMPUESTOS TRASLADOS COBRADOS	0.00		
IMPUESTOS TRASLADOS POR COBRAR	0.00		
ANTICIPOS DE CUENTES	0.00		
TOTAL DE PASIVO CORTO PLAZO	<u>1,341,485.57</u>		
<b>PASIVO LARGO PLAZO</b>			
CREDITOS HIPOTECARIOS	0.00		
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	<u>0.00</u>		
<b>CAPITAL</b>			
CAPITAL SOCIAL	0.00		
RESERVA LEGAL	0.00		
RESERVA PARA REINVERSIÓN	0.00		
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	-1,080,971.86		
RESULTADO DE EJERCICIO	<b>-174,013.71</b>		
TOTAL DE CAPITAL	<u>-1,254,985.57</u>		
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>	<u><u>86,500.00</u></u>		

Figura 10. Balance General de la empresa afectado por las sanciones por venta de alimentos que ponen en peligro la salud del consumidor. (Fuente: elaboración propia con datos de la empresa).

ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
Escenario 3: Multa de PROFECO por falta de higiene en la preparación de alimentos	
<b>INGRESOS</b>	
VENTAS	2,112,068.97
DE VOLUCIONES Y REBAJAS SOBRE VENTAS	0.00
TOTAL DE INGRESOS	2,112,068.97
<b>COSTOS</b>	
COSTO DE VENTAS	0.00
COMPRAS MATERIA PRIMA	850,000.00
COMPRAS INSUMOS	310,830.74
GASTOS IND FABRICACION	92,691.54
MANO DE OERA	95,023.69
TOTAL DE COSTOS	1,348,545.97
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	763,523.00
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	743,573.14
MULTA PROFECO	133,298.57
GASTOS DE VENTA	48,119.94
TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN	924,991.65
<b>UTILIDADES ANTES DE OTROS INGRESOS, GASTOS</b>	-161,468.65
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	
PRODUCTOS FINANCIEROS	0.00
OTROS PRODUCTOS	0.00
GASTOS FINANCIEROS	12,545.06
OTROS GASTOS	0.00
TOTAL DE OTROS INGRESOS Y GASTOS	-12,545.06
<b>ISR Y PTU</b>	
ISR Y PTU	0.00
TOTAL ISR Y PTU	0.00
<b>PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	-174,013.71

Análisis:	
Ventas Diarias	5,786.49
Pérdidas en ventas por 15 días de clausura	86,797.35
Número de días de venta requeridos para pagar la multa	23.04
Mano de obra diaria	260.34
Mano de obra por 15 días de clausura	3,905.08
Gastos de administración diarios	2,037.19
Gastos de administración por 15 días de clausura	30,557.80

**Figura 11. Estado de Resultados de la empresa afectado por las sanciones por venta de alimentos que ponen en peligro la salud del consumidor. (Fuente: elaboración propia con datos de la empresa).**

**Observaciones:**

1) En este escenario podemos observar que la multa genera un egreso de \$133 298.57 pesos, pero debido a que se consideró una clausura de 15 días se puede observar una disminución de los ingresos por \$220 095.92 pesos ubicando el resultado del ejercicio en una pérdida de \$260 811.06.

2) En caso de que esta situación haya sido resultado de la negligencia por parte de los trabajadores al no preparar los alimentos con la higiene adecuada, además de no pagarles sus salarios, podrían hacerse acreedores a una demanda por parte del patrón.

3) Además de que el pago por esta multa es extremadamente elevado para una micro, pequeña o mediana empresa restaurantera, éstos \$220 095.92 pesos podrían debilitar o generar el cierre definitivo en caso de no disponer con la solvencia necesaria para sobrevivir, especialmente en las empresas que obtienen \$2000.00 pesos o menos de ingreso diario promedio.

**Cuarto escenario: pagos e inversiones derivados de la certificación del Distintivo H en el restaurante.**

La Secretaría de Turismo del Estado de Puebla es la encargada de impartir la capacitación y llevar a cabo lo relacionado con las empresas que quieran obtener la certificación del Distintivo H. Para las pequeñas y medianas empresas, el costo de la certificación es desde \$20 000.00 hasta \$25 000.00 aproximadamente. A continuación se ve reflejada esta inversión en los estados financieros.

## BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

**Escenario 4:** Inversión en certificación Distintivo "H".

<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>			
FONDO FIJO DE CAJA	0.00		
BANCOS	15,000.00		
INVERSIONES EN VALORES	0.00		
CLIENTES	0.00		
ESTIMACION DE CUENTAS INCOBRABLES	0.00		
DEUDORES DIVERSOS	0.00		
IMPUESTOS A FAVOR	0.00		
INVENTARIOS	0.00		
IMPUESTOS ACREDITABLES	0.00		
IMPUESTOS POR ACREDITAR	0.00		
PAGOS ANTICIPADOS	0.00		
ANTICIPOS A PROVEEDORES	0.00		
ANTICIPOS DE IMPUESTOS	0.00		
<b>TOTAL DE ACTIVO CIRCULANTE</b>	<u>15,000.00</u>		
<b>ACTIVO NO CIRCULANTE</b>			
MOBILIARIO Y EQ. DE OFICINA	71,500.00		
DEPRECIACION	0.00		
PATENTES Y MARCAS	0.00		
GASTOS DE INSTALACION	0.00		
AMORTIZACION DE GASTOS DIFERIDOS	0.00		
DEPOSITOS EN GARANTIA	0.00		
<b>TOAL DE ACTIVO NO CIRCULANTE</b>	<u>71,500.00</u>		
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>		<u><u>86,500.00</u></u>	
<b>PASIVO CORTO PLAZO</b>			
PROVEEDORES	100,000.00		
ACREEDORES	1,100,002.00		
Certificación "Distintivo H"	20,000.00		
DOCUMENTOS POR PAGAR	0.00		
IMPUESTOS Y DERECHOS POR PAGAR	8,185.00		
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES RETENIDOS	0.00		
PRIVISIONES DE NOMINAS	0.00		
PROVISION DE CONTRIBUCIONES POR PAGAR	0.00		
IMPUESTOS TRASLADOS COBRADOS	0.00		
IMPUESTOS TRASLADOS POR COBRAR	0.00		
ANTICIPOS DE CUENTES	0.00		
<b>TOTAL DE PASIVO CORTO PLAZO</b>	<u>1,228,187.00</u>		
<b>PASIVO LARGO PLAZO</b>			
CREDITOS HIPOTECARIOS	0.00		
<b>TOTAL PASIVO LARGO PLAZO</b>	<u>0.00</u>		
<b>CAPITAL</b>			
CAPITAL SOCIAL	0.00		
RESERVA LEGAL	0.00		
RESERVA PARA REINVERSIÓN	0.00		
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	-1,080,971.86		
RESULTADO DEL EJERCICIO	-60,715.14		
<b>TOTAL DE CAPITAL</b>	<u>-1,141,687.00</u>		
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>		<u><u>86,500.00</u></u>	

Figura 12. Balance General de la empresa afectado por la inversión en Certificación Distintivo H. (Fuente: elaboración propia con datos de la empresa).

<b>ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015</b>	
Escenario 4: Inversión en certificación "Distintivo H"	
<b>INGRESOS</b>	
VENTAS	2,112,068.97
DEVOLUCIONES Y REBAJAS SOBRE VENTAS	0.00
TOTAL DE INGRESOS	2,112,068.97
<b>COSTOS</b>	
COSTO DE VENTAS	0.00
COMPRAS MATERIA PRIMA	850,000.00
COMPRAS INSUMOS	310,830.74
GASTOS IND FABRICACION	92,691.54
MANO DE OBRA	95,023.69
TOTAL DE COSTOS	1,348,545.97
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	763,523.00
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	743,573.14
CERTIFICACIÓN "DISTINTIVO H" SECTUR	20,000.00
GASTOS DE VENTA	48,119.94
TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN	811,693.08
<b>UTILIDADES ANTES DE OTROS INGRESOS, GASTOS</b>	-48,170.08
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	
PRODUCTOS FINANCIEROS	0.00
OTROS PRODUCTOS	0.00
GASTOS FINANCIEROS	12,545.06
OTROS GASTOS	0.00
TOTAL DE OTROS INGRESOS Y GASTOS	-12,545.06
<b>ISR Y PTU</b>	
ISR Y PTU	0.00
TOTAL ISR Y PTU	0.00
<b>PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	-60,715.14

**Figura 13. Balance General de la empresa afectado por la inversión en Certificación Distintivo H. (Fuente: elaboración propia con datos de la empresa).**

### **Observaciones:**

1) Para una empresa con ingresos superiores a los \$5000.00 pesos diarios y poco personal, esta inversión es cubierta rápidamente, para restaurantes con ingresos de \$2000.00 pesos diarios o menos, esta inversión será más difícil de solventar pero reduciría el riesgo de tener las pérdidas observadas en el tercer escenario.

2) Debido a que esta certificación avala las buenas prácticas de manejo higiénico de alimentos, los turistas nacionales y extranjeros tendrán un estímulo adicional para elegir los servicios de este restaurante. El hecho de que sea un rasgo distintivo positivo generará mayores ventas permitiendo que esta empresa comience a tener utilidades en un menor tiempo.

### **CONCLUSIONES**

1. Para micro, pequeñas y medianas empresas restauranteras es importante, tanto para los trabajadores como para los comensales, la seguridad de las instalaciones y de la integridad física de los mismos en caso de contingencias. La causa por la cual en muchos establecimientos no se cumple con la legislación vigente, según la encuesta aplicada, es principalmente el desconocimiento de las Normas Oficiales y de dónde consultarlas para su cumplimiento.

2. Para este tipo de empresas, algunas de las multas por la legislación vigente se podrían considerar excesivas debido a que los montos disminuyen en un alto porcentaje las utilidades por periodos largos de tiempo que puede ser desde un mes hasta más de dos años.

3. La comunicación y capacitación para el conocimiento de las leyes, normas, y reglamentos en materia de seguridad e higiene a los empresarios restauranteros y

a su personal, así como la puesta en práctica de los lineamientos de esta legislación en los establecimientos repercutirá positivamente en la administración de los restaurantes y mantendrán sanas sus finanzas al reducir los riesgos de ser sancionados por el incumplimiento.

4. Los restaurantes deben preparar los alimentos con la mayor higiene posible debido a que la salud de los comensales depende de ésta. Una falla en la higiene podría repercutir en multas cuyos montos mantendrían sin utilidades a la empresa por largos periodos (más de 2 años). Para un empresario no es conveniente mantener en funcionamiento un establecimiento por años tan solo para recuperarse de una multa por lo que el cierre de la empresa sería una decisión justificada.

5. La certificación del Distintivo H para PYMES tiene un costo aproximado en la actualidad de entre \$20 000.00 a \$25 000.00. Esta certificación puede ser solventada por restaurantes que tengan ventas diarias superiores a los \$3000.00 pesos diarios; esto deja fuera al 60 por ciento de las empresas restauranteras cuyos ingresos son de \$2000.00 pesos diarios o menos.

## RECOMENDACIONES

Se puede observar en la información anteriormente expuesta que la mayoría de las empresas restauranteras de la Ciudad de Puebla corren mucho riesgo debido a que desconocen la legislación vigente en materia de seguridad e higiene. Este desconocimiento puede repercutir en una sanción y generar un gran impacto en la situación financiera de las empresas tanto en sus ingresos, como en sus utilidades debido al pago de multas o clausura temporal o definitiva de éstas.

Como resultado de esta investigación, se determina que para reducir el impacto del desconocimiento de esta legislación, se proponen las siguientes acciones:

**1. Diseñar y poner en práctica una estrategia de comunicación entre las dependencias de gobierno encargadas de hacer cumplir con estas regulaciones.**

Esta consistirá en hacer del conocimiento de los empresarios restauranteros, sin importar el tamaño de su establecimiento de venta de alimentos y bebidas, la ubicación de las dependencias, la legislación vigente (leyes, normas, reglamentos...), y las sanciones correspondientes al incumplimiento de las mismas (amonestaciones, multas y clausuras).

**2. Ajustar el monto de las multas para que las MiPYMES restauranteras sean capaces de pagarlas sin que esto signifique un problema financiero que orille al empresario a tomar la decisión de cerrar definitivamente la empresa generando desempleo como consecuencia.**

Para que exista una sanción justa para este tipo de empresas debería generarse un tabulador que indique la multa con base en el tamaño de la empresa y sus ingresos, además de considerarse la gravedad de la falta principalmente para las sanciones por higiene ya que son las más elevadas en este momento.

**3. Que existan certificaciones en materia de higiene más accesibles para la mayoría de los empresarios restauranteros que vayan más allá de las inspecciones de la secretaría de salubridad.**

Que estas incluyan programas de capacitación, constantes e intensivos, a los trabajadores de las empresas restauranteras en temas de higiene en general, así como específicamente en manejo higiénico de alimentos, sin importar sus puestos de trabajo para así asegurar tanto la asepsia del establecimiento como del almacenamiento, preparación y traslado de la comida hasta entregarlo al comensal.

Debido a la rotación de personal de este giro de empresas debería realizarse una certificación por cada trabajador y, al término de ésta, otorgarles una credencial con un periodo de vigencia razonable con el fin de que al ingresar a otra empresa éste documento los avale como personal capacitado en manejo higiénico de los alimentos.

Derivado de estas certificaciones, un empresario restaurantero podría establecer la política de contratar preferentemente a empleados certificados para que sea más ágil la certificación Distintivo H.

## BIBLIOGRAFÍA

- Anzola Rojas, S., Administración de pequeñas empresas, Edit. McGraw Hill, México 2003, p. 349.
- Aquino, Jorge y otros, Recursos Humanos, Edit. Ediciones MACCHI, Argentina 1996.
- Castillo Artavia, Geovanny & Chávez Gómez, Luis Fernando, PYMES: Una oportunidad de desarrollo para Costa Rica, Edit. FUNDES, Costa Rica 2001.
- Castillo, Geovanny; Bonilla, Eduardo. Características, problemática e importancia de la microempresa y la pequeña empresa en el sector informal de la economía. OIT. San José, Costa Rica. Febrero de 2000.
- Claude, George S. y Álvarez Lourdes, Historia del Pensamiento Administrativo, Editorial Pearson, México 2005.
- Coll Alfeirán, César, El rol de la PYME en el mundo globalizado del Siglo XXI: Globalización y otros miedos, Universidad Jesuita de Guadalajara, México 2005.
- Diario Oficial de la Federación, NOM-019-STPS-2011
- Diario Oficial de la Federación, del lunes 1º de marzo de 2010, Primera Sección.
- Diario Oficial de la Federación, ibídem.
- Diario Oficial de la Federación, 24 de diciembre de 1992, última reforma 5 de noviembre de 2013.
- Diario Oficial de la Federación, Jueves 13 de noviembre de 2014, Primera Sección, p. 71
- Diario Oficial de la Federación, jueves 13 de noviembre de 2014, Primera Sección, página 103.
- Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 2013, México D. F.
- Drucker, Peter, New Templates for Today's Organizations, Harvard Business Review, 1994.

- Eyssautier de la M., Maurice, Elementos Básicos de Administración, Edit. Trillas, México 2000.
- Franco López, Armando, Administración de la empresa restaurantera, Edit. Trillas, México 2004.
- Hellriegel, D. y otros; Administración: Un enfoque basado en competencias; Edit. Thomson, 10 ed., México 2005.
- Ley General de Sociedades Mercantiles, Edit. Porrúa, México 2002.
- Lussier, Robert N. & Achua, Christopher F., Liderazgo: Teoría, Aplicación y Desarrollo de habilidades, Edit. CENGAGE Learning, México 2008.
- Morfín Herrera, Ma. del Carmen, Administración de Comedor y Bar, Edit. Trillas.
- Manchón, Federico, Globalización Económica y Finanzas Internacionales, México 1999.
- Puchol Moreno Luis, Dirección y Gestión de Recursos Humanos, Editorial ESIC, Madrid 1995, p. 23-24.
- Rodríguez V., Joaquín, Administración Moderna de Personal: Relaciones laborales, Edit. ECAFSA, México 2000.
- Rodríguez Valencia, Joaquín., Introducción a la Administración con enfoque de Sistemas, Edit. FORYCOL, México, Octubre de 1981.
- Rodríguez V. Joaquín, Administración de Pequeñas y Medianas Empresas, Edit. CENGAGE Learning, México 2010.
- Rojas Alba, Jorge G., Influencia de la Globalización en las PYMES, Universidad Anáhuac México Sur, febrero 2007.
- Sánchez B., Francisco, Técnicas de Administración de Recursos Humanos, Edit. LIMUSA, México 1993.
- Vallsmadella, Josep María, Técnicas de Marketing y Estrategias para Restaurantes, Edit. Pearson Educación, España 2002.
- Varela, Rodrigo, Innovación Empresarial: Arte y ciencia en la creación de empresas, Edit. Prentice Hall.
- Youshimatz N., A., Control de Costos de Alimentos y Bebidas 1, Edit. Trillas, México 2008.

## Páginas Web consultadas

- <http://www.promexico.gob.mx/negocios-internacionales/aprovechamiento-de-la-globalizacion-en-mexico.html>
- [http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect\\_9231\\_distintivo\\_h](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_9231_distintivo_h)
- <http://www.normex.com.mx/certificacion-restaurantes/cert-haccp-restaurantes>
- <http://www.normex.com.mx/certificacion-restaurantes/cert-normex-en-bph>
- <http://www.codexalimentarius.org/about-codex/es/>
- <http://www.normex.com.mx/certificacion-restaurantes/cert-iso-22000-rest>
- <http://www.bsigroup.com/es-MX/ISO-22000-inocuidad-alimentaria/>
- <http://www.normex.com.mx/manejo-higienico-de-alimentos>.
- Glosario de la página web de INEGI:  
<http://www.inegi.org.mx/sistemas/glosario/default.aspx?clvglo=ehenoe&s=est&c=10842>
- [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014)  
Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo