

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE SALUD PUBLICA



EVALUACION DEL SERVICIO DE ALIMENTACION  
DE UNA EMPRESA, COMPARADO CON LAS  
NORMAS ESTABLECIDAS POR LA OMS Y LA OPS  
PARA UN SERVICIO DE ALIMENTACION.

TESIS

PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN NUTRICION

PRESENTAN

LETICIA LOPEZ TREVIÑO  
CLAUDIA DE ZAMACONA GARZA  
SYLVIA M. RODRIGUEZ GUAJARDO.

MONTERREY, N. L.

AGOSTO DE 1986

T

TX946

.5

L6

C.1



1  
tx946  
15  
L6  
Ej.3



Biblioteca Central  
Magna Solidaridad

F. Tesis

4441



BU Rawi Rangel Fites  
UANL  
FONDO  
TESIS LICENCIATURA

FACULTAD DE SALUD PUBLICA  
BIBLIOTECA

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE SALUD PUBLICA



EVALUACION DEL SERVICIO DE ALIMENTACION  
DE UNA EMPRESA, COMPARADO CON LAS  
NORMAS ESTABLECIDAS POR LA OMS Y LA OPS  
PARA UN SERVICIO DE ALIMENTACION.

TESIS

PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN NUTRICION

PRESENTAN

*LETICIA LOPEZ TREVIÑO*  
*CLAUDIA DE ZAMACONA GARZA*  
*SYLVIA M. RODRIGUEZ GUAJARDO*

MONTERREY, N. L.

AGOSTO DE 1988

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**

**FACULTAD DE SALUD PUBLICA**

**LICENCIATURA EN NUTRICION**

**EVALUCION DEL SERVICIO DE ALIMENTACION  
DE UNA EMPRESA, COMPARADO CON LAS NORMAS  
ESTABLECIDAS POR LA OMS Y LA OPS PARA UN  
SERVICIO DE ALIMENTACION.**

**T E S I S**

**PARA OBTENER EL TITULO DE  
*LICENCIADO EN NUTRICION***

***PRESENTAN:***

- *LETICIA LOPEZ TREVIÑO*
- *CLAUDIA DE ZAMACONA GARZA*
- *SYLVIA M. RODRIGUEZ GUAJARDO*

**MAESTROS ASESORES:**

- *Lic. en Nutrición Carmen Bellman S.*

- *Q.F.B. Maricela Leal de Guajardo*



**"LAS OPORTUNIDADES DE LA VIDA  
SON DE AQUELLOS QUE LUCHAN  
POR CONSEGUIRLAS"**

**CON AGRADECIMIENTO.....**

**A DIOS** por habernos permitido llegar  
hasta esta etapa de nuestra vida.

**A NUESTROS PADRES** por darnos la vida y  
la oportunidad de estudio.

**A NUESTROS MAESTROS** por compartir con  
nosotros sus conocimientos sin egoísmo.

**A NUESTROS HERMANOS Y AMIGOS** por su  
gran ayuda y estímulo.

## **TEMA**

**Evaluación del Servicio de Alimentación de una Empresa, comparado con las normas establecidas por la OMS y la OPS para un Servicio de Alimentación.**

# INDICE

I.	INTRODUCCION.....	2
II.	JUSTIFICACION.....	6
III.	DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	7
IV.	ESTRUCTURACION DEL MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.....	9
V.	OBJETIVO GENERAL.....	12
VI.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	13
VII.	HIPOTESIS.....	15
VIII.	METODOLOGIA.....	16
IX.	MATERIAL Y METODO.....	24
X.	UNIVERSO DE ESTUDIO.....	25
XI.	CALENDARIZACION DE ACTIVIDADES.....	26
XII.	PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	27
XIII.	CONCLUSIONES.....	42
XIV.	RECOMENDACIONES.....	43
XV.	BIBLIOGRAFIA.....	45
XVI.	ANEXOS.....	49

## I. INTRODUCCION

La alimentación es y ha sido uno de los más grandes y urgentes problemas a los cuales se ha enfrentado el hombre. Este comenzó su vida como carnívoro, cazador y pescador, fue hasta el final de la edad de piedra cuando comenzó a cultivar granos y agregar frutillas y miel a su alimento.

Aún en la actualidad el hombre se preocupa por obtener de la manera más fácil los alimentos con el objeto de satisfacer una necesidad primaria.

Como resultado de los esfuerzos del hombre y para su beneficio se han venido creando una serie de establecimientos alimentarios que permiten al hombre satisfacer sus necesidades de alimento donde quiera que éste se encuentre. Así podemos mencionar: restaurantes, servicios de alimentación en industrias, cafeterías, refresquerías, loncherías, "snaks", etc.; expandiéndose así en gran manera y en diversos países la hostelería y por lo tanto los Servicios de Alimentación. (S.A.).

Un S.A., implica la confección de comidas calientes a medio día y además frecuentemente, algunas comidas ligeras y refrescos en otras horas del día.

El personal del S.A. debe asumir responsabilidades para dar un servicio de alta calidad, y una comida nutritiva a una gran población de personas.

La moral del empleado, su salud, su producción y su asistencia, se ven mejoradas por un servicio bien administrado de alimentos en la compañía.

En el continente Europeo, el primer establecimiento en abrir sus puertas para servir y vender comida y bebida, fue el "Tour D'Argent" en 1882, considerado como un templo de la gastronomía francesa.

En 1770, a raíz de la Revolución Francesa se vió la necesidad de cerrar sitios públicos que ofrecieran alimentos preparados o platillos, a soldados o civiles, y fue en la ciudad de París donde por primera vez se utilizó el término "Restaurante".

En Gran Bretaña, en el año de 1940 y 1943, las fábricas y otras Instituciones reclamaron la instalación de cafés, restaurantes y toda clase de establecimientos de comidas, para que tanto los civiles como los soldados pudieran efectuar, cuando menos una comida caliente al día, durante la guerra.

La palabra "Restaurantes" en América, fue primeramente aplicada a los comedores de primera clase y a unos cuantos establecimientos que servían a la carta. A medida que los diferentes tipos de establecimientos comenzaron a fundarse, su carácter se designó como cafés. Luego vinieron cafeterías y establecimientos en donde se servirían diferentes tipos de comida ordinaria, todos incluidos en el uso general de la palabra "restaurante".

Los propietarios y administradores de los primeros restaurantes que abrieron en México fueron españoles, franceses e Italianos.

En Monterrey, en cambio, no había la costumbre de comer fuera de casa a principios de siglo, por eso se conocían muy pocos restaurantes, sólo había Posadas que son pequeños albergues, en donde se cambiaban las parejas de caballos o donde pasaban la noche los viajeros.

El primero en abrir fue el Restaurante del "Casino Monterrey" en la última década del siglo pasado.

En 1906 abrió el Hotel Ancira, con el "Restaurante Colonial" y el "Salón Comedor Francés".

Hoy en día como industria, los servicios de alimentación forman un conjunto heterogéneo de establecimientos de tipos muy diferentes y que van, desde restaurantes o cafeterías hasta servicios de comedores para diversas instituciones como hospitales, estancias infantiles e industrias, con una finalidad común que es la de elaborar y servir los mejores alimentos posibles, dentro de sus recursos financieros para el consumidor.

Cambios ocurridos en la sociedad, disminución del tamaño de la familia, aumento del número de mujeres empleadas fuera de casa; son factores que aumentan la protección de la operación de un S.A.

Ocurren cambios en el sistema de Servicios de Alimentación tales como el aumento de la productividad o disminución de los costos del alimento, la calidad sensorial, calidad microbiológica y seguridad del alimento que muchas veces no reciben un adecuado énfasis durante éste desarrollo.

El porcentaje de empleados cuyas compañías les proporcionan comedores industriales varía entre 25-90%, y éste servicio es ofrecido con el fin de proporcionar al empleado por lo menos una alimentación suficiente al día, y adecuada a las necesidades nutricionales de los mismos, de acuerdo al trabajo que éstos desempeñan, además, con el fin de evitar posibles accidentes viales a los trabajadores cuando éstos salen a comer, y ahorrar tiempo y dinero.

## II. JUSTIFICACION

EL S.A. en una empresa es de gran importancia, tanto para el empleado como para el dueño de la industria, debido a que si el obrero recibe, una alimentación adecuada en cantidad y calidad en un ambiente cordial y bien acondicionado tendrá un mayor rendimiento en su trabajo lo cual dará como resultado un aumento en la productividad que redundará en beneficios económicos para la empresa. He aquí la necesidad de la existencia de Servicios de Alimentación Industriales bien establecidos que ofrezcan al personal, ya sea obrero, ejecutivo o administrativo; higiene alimentaria para el mantenimiento de la salud general, calidad y rapidez en el servicio, una atmósfera cordial y de amabilidad y ante todo una alimentación acorde a las necesidades de alimentos, hábitos alimentarios, gusto y clase de trabajo que cada individuo realiza.

Hoy en día, en la mayoría de las empresas privadas grandes, dentro de las prestaciones sociales se establece que la comida sea dada por la empresa a todos los trabajadores sin distinción de categoría profesional, y es un renglón especial que en los contratos colectivos de trabajo se estipula en forma permanente.

Debido a lo antes mencionado se juzgó conveniente el llevar a la práctica la evaluación de un Servicio de Alimentación de una empresa, ubicada en San Nicolás de los Garza, Nuevo León.



### III. DELIMITACION DEL PROBLEMA

Debido al crecimiento de las industrias dentro del ambiente nacional, es necesario, incrementar en cada una de éstas, el establecimiento de Comedores Industriales con el fin de proporcionar una mejor alimentación del personal que labora para ellos. En estudios realizados con anterioridad en industrias, se encontró que, un gran número de obreros ingieren dietas insuficientes, de lo que resulta un estado nutricional inadecuado. La nutrición inadecuada cuesta tiempo y dinero a la industria. Los trabajadores mal nutridos suelen mostrar fatiga y cansancio con facilidad, son menos eficientes, son propensos a sufrir accidentes laborales y tienen mayor número de faltas al trabajo por enfermedad, que los obreros bien alimentados.

El S.A. en cuestión tiene un horario de preparación de alimentos de 6:00 A.M. - 2:00 P.M. ofreciendo por lo tanto servicio de alimentos a los comensales en un sólo turno de 10:00 A.M. a 2:00 P.M., contando con 5 personas en la administración del mismo y 62 empleados que tienen a su cargo la preparación de los menús servidos que en promedio son 1,900 platillos distribuidos estos en 3 comedores, que forman una sola comida al mediodía.

El promedio diario de comensales en cada comedor es:

- Comedor #1 o Central: 759 comensales
- Comedor #2: 525 comensales
- Comedor #3: Exclusivo para altos ejecutivos de la empresa con 415 comensales

El Comedor #1 o Central cuenta con 54 mesas de 4 sillas y los comedores #2 y 3 cuentan con 42 y 72 mesas respectivamente, sin embargo, la capacidad máxima de cada comedor es mayor, ya que los comedores están constantemente concurridos dentro del tiempo establecido por la empresa para la toma de alimentos.

En cada uno de los comedores es ofrecido el mismo menú a todo el personal; ejecutivos, secretarias y obreros. Dicho menú consta normalmente de un caldo, sopa y ensalada de verdura y la fruta, además del plato fuerte, un guisado y frijoles, sin excluir el postre.

En general, sólo el personal que cuenta con planta o base dentro de la empresa tiene derecho al servicio de alimentación y recurrir al comedor más cercano (Ver Anexo No. 1), con excepción del comedor #3, el cual es exclusivo para ejecutivos de alto rango dentro de la empresa.

#### **IV. ESTRUCTURACION DEL MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL:**

Hoy en día, como consecuencia de una diversidad de cambios ocurridos en la sociedad y en la vida del hombre se ha ocasionado un aumento en la necesidad de la operación de Servicios Comerciales de Alimentación, por lo tanto un aumento cada vez mayor de dichos servicios; los cuales incluyen desde un modesto restaurante hasta comedores escolares y unidades industriales de alimentos.

En la actualidad, debido al crecimiento demográfico, la industria se ha visto obligada a aumentar su producción, lo cual implica un mayor esfuerzo por parte del trabajador. Por tal motivo, la industria se ha encontrado en la necesidad de proporcionar al empleado diversos servicios para su comodidad y a la vez para el beneficio de la empresa. Así por ejemplo, las ventajas que ofrece un Servicio de Alimentación en una empresa, son proporcionar al empleado una comida completa a mediodía, con el propósito de que éste pueda alimentarse adecuadamente de acuerdo a sus hábitos alimentarios, su gusto, y sus necesidades nutricionales, siendo éste último aspecto muy importante, debido a que un empleado bien alimentado presenta mayor productividad en su trabajo.

Los clientes de cualquier S.A. tienen derecho a esperar un alimento de alta calidad nutritiva, bien preparado y servido bajo óptimas condiciones higiénicas.

En cualquiera de las etapas de manejo y procesamiento de los alimentos (Compra, recepción, almacenamiento, preparación y servido), pueden ocurrir pérdidas sin embargo durante su almacenamiento suelen ser mayores, por lo que las personas encargadas del almacén deben tener pleno conocimiento de los factores que influyen en la descomposición de los alimentos y la sensibilidad de sus compuestos orgánicos.

Conociendo lo anterior, el hombre tiene la oportunidad de ejercer algún tipo de control para evitar o disminuir las pérdidas en los alimentos.

Específicamente, un servicio de alimentación tiene como objetivo elaborar y servir los mejores alimentos posibles en base a sus posibilidades. No hay trabajo que pueda llevarse a cabo con efectividad sin la financiación necesaria, el equipo, y las instalaciones físicas apropiadas.

Además de la aplicación de la Administración, ya que sin esta ciencia sería casi imposible organizar al personal, planear los menús, establecer los tiempos de compra de alimentos, etc.

Por otra parte mediante la Contabilidad puede determinarse el presupuesto necesario para el servicio, la cantidad de alimento a comprar, el número de platillos a preparar y el inventario del almacén entre otros.

Los organismos Mundiales de Salud han establecido una unificación de normas y políticas además de ediciones bibliográficas respecto a diversos

temas de preciada importancia, los cuales han sido enviadas para su conocimiento y aplicación a diversos países, con el propósito de que estas marquen la pauta a seguir y sean normadoras, en este caso de los Servicios de Alimentación.

Para efectuar la evaluación del Servicio de Alimentación de la empresa en estudio, se tomarán en cuenta las normas establecidas por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de Salud, las cuales se compararán con la realidad de dicho S.A. con el fin de establecer lo adecuado o inadecuado del mismo.

El término adecuado lo establece el cumplimiento de ciertas normas y por el contrario el término inadecuado se considerará lo que no cumpla con lo establecido por las Organizaciones ya mencionadas.

## **V. OBJETIVO GENERAL:**

Evaluar el Servicio de Alimentación de una empresa mediante la comparación con las normas establecidas por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud para un Servicio de Alimentación.

## **VI. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Evaluar las condiciones en que se encuentra el S.A. en cuanto a su área física y equipo con el fin de comprobar que cuente con espacio, instalaciones y enseres según lo marcan las normas de la OMS y la OPS.
2. Constatar el tipo de Administración implantado en el servicio para identificar, si ésta es acorde a las necesidades del servicio.
3. Describir las condiciones de Almacenamiento de alimentos y determinar así la calidad y cantidad de los alimentos disponibles para la preparación del menú diario.
4. Comparar las condiciones de Saneamiento e Higienización de las diversas áreas físicas del S.A. con las normas establecidas por la OMS y la OPS.
5. Determinar la categoría y capacitación del personal que labora en el S.A. para medir la eficiencia y rapidez del servicio.
6. Distinguir los hábitos de aseo e higiene del personal que labora en el S.A. para identificar la calidad del alimento preparado.

7. Constatar el cumplimiento del exámen sanitario al personal del S.A. para verificar si se lleva a cabo lo establecido por las Organizaciones Mundiales de Salud.



## **VII. HIPOTESIS**

Al evaluar el S.A. de una empresa, con las normas establecidas por la OMS y la OPS para un Servicio de Alimentación, éste será adecuado cuánto mayor sea el número de normas cumplidas e inadecuado cuánto menor sea el número de normas cumplidas.

### **Tipo de Hipótesis**

El tipo de hipótesis de la investigación es descriptiva, que relaciona dos o más variables en forma de asociación o covarianza. En este tipo de hipótesis un cambio o alteración en una o más variables independientes va acompañado de un cambio proporcional, en sentido directo o inverso, en la variable dependiente, pero la relación que se establece no es de causalidad. La mejor manera de plantear este tipo de hipótesis es la siguiente: A mayor o menor X....., mayor o menor, Y. Estas proporciones tampoco permiten explicar los fenómenos, pues la relación que se establece es de asociación. Este tipo de Hipótesis recibe también el nombre de Hipótesis Estadística.

## VIII. METODOLOGIA

Para la realización de esta investigación se utilizó el método científico, siendo la misma de tipo inductivo y deductivo, a la vez, además de poseer un carácter comparativo y evaluativo, lo que permitió llevar a cabo la evaluación de un S.A. comparando lo existente en el S.A. con las normas establecidas por la OMS y la OPS para un Servicio de Alimentación.

La investigación fue de tipo conceptual y se realizó por medio de la observación directa e interrogatorio.

Por otra parte la investigación fue estructurada, sistemática o controlada además de tipo transversal; realizándose en grupo en la modalidad "no participante".

En el transcurso de la investigación fueron requeridos los planos o diagramas gráficos del S.A. y para el momento de observación se utilizó una libreta de notas.

Se utilizó la interrogación para recabar toda aquella información que no se obtuvo, por medio de la observación. Para obtener respuesta a nuestras preguntas se utilizó la entrevista estructurada, la cual constó de un formato como instrumento de precisión para controlar las respuestas. Dichas respuestas dieron contestación a un cuestionario o cédula de entrevista, en el cual las preguntas se formularon en forma clara, sencilla

y por escrito (ver Anexos 3, 4 y 5).

El cuestionario fue manejado por el entrevistador, ya que él fue quien hizo las preguntas y escribió las respuestas:

Fueron además utilizadas las preguntas abiertas, no estructuradas, en las cuales el entrevistado puede expresarse todo lo necesario.

Otro instrumento básico, que usamos en la observación, fueron los cuadros los cuales son esquemas con casilleros integrados por renglones y columnas. Estos cuadros se llevaron al campo de estudio anotándose ahí todos los datos requeridos para la investigación. Cada uno de los cuadros registraron hechos objetivos y determinaron la situación del S.A. en cada uno de los siguientes aspectos:

1. Area Física
2. Equipo
3. Administración
4. Almacenamiento
5. Saneamiento e Higienización
6. Personal

Para evaluar el "Area Física" se observó y se tomó en cuenta lo siguiente:

- A) Tamaño del área
- B) Ubicación del Servicio en general y del Almacén
- C) Ventilación e Iluminación del Servicio y de las áreas de almacenamiento
- D) Condiciones de pisos, paredes, estanterías, cajonerías y receptáculos del S.A.
- E) Los comedores para el personal.

Para la evaluación del "Equipo" se realizó la observación de:

- A) Cantidad y condiciones de conservación del equipo
- B) Limpieza del mismo

Para constatar la "Administración" se observaron los siguientes puntos:

- A) Objetivo del S.A.
- B) Organigrama del S.A.
- C) Coordinación de tareas
- D) Sistema de organización
- E) Presupuesto del Servicio y del Equipo
- F) Planeación de Menús

G) Control de Inventario y Adquisición de alimentos

H) Control de Costos de Alimentos y equipo

Para evaluar el "Almacenamiento" se observó lo siguiente:

A) Recepción de alimentos y otros productos

B) Areas de Almacenamiento tanto en-seco como en refrigeración

C) Saneamiento y condiciones higiénicas del almacén

D) Medidas de conservación y control para evitar pérdidas en los alimentos.

Para evaluar "Saneamiento e Higienización" se observó lo siguiente:

A) La protección del Servicio contra insectos y roedores

B) Disposición de Basuras

C) Instalaciones de agua y drenaje

D) Manejo y manipulación de alimentos

E) Servicios Sanitarios, tanto para el personal que labora en el servicio como para el comensal

Para evaluar el "Personal" se observaron los siguientes aspectos:

A) Categoría

B) Capacitación Laboral

C) Aseo e Higiene del personal

D) Exámen Médico periódico practicado al mismo  
(Ver Anexo No. 6)

Los puntos de referencia o señalamientos que guiaron el desarrollo de la investigación y a cuyo logro se dirigieron todos los esfuerzos son los objetivos, los cuales se clasificaron en:

- Generales y Específicos
- Mediatos e Inmediatos
- Teóricos y Prácticos

La operacionalización se realizó mediante la agrupación de los siguientes datos: Concepto de Variables, Variables, Indicadores, Método, Técnica, Instrumento de medición y las mediciones correspondientes de los indicadores. (Ver Anexo No. 7)

Como se mencionó con anterioridad las mediciones de los indicadores fueron obtenidas de una serie de material bibliográfico editado por la OMS y la OPS; por lo cual, la operacionalización será la base para comprobar la hipótesis.

La hipótesis de la investigación es de relación causal y está compuesta por tres elementos estructurales, a saber:

1. La Unidad de Análisis
2. Las Variables
3. Elementos Lógicos

Las variables de la investigación fueron clasificadas de la siguiente forma:

\* VARIABLE DEPENDIENTE:

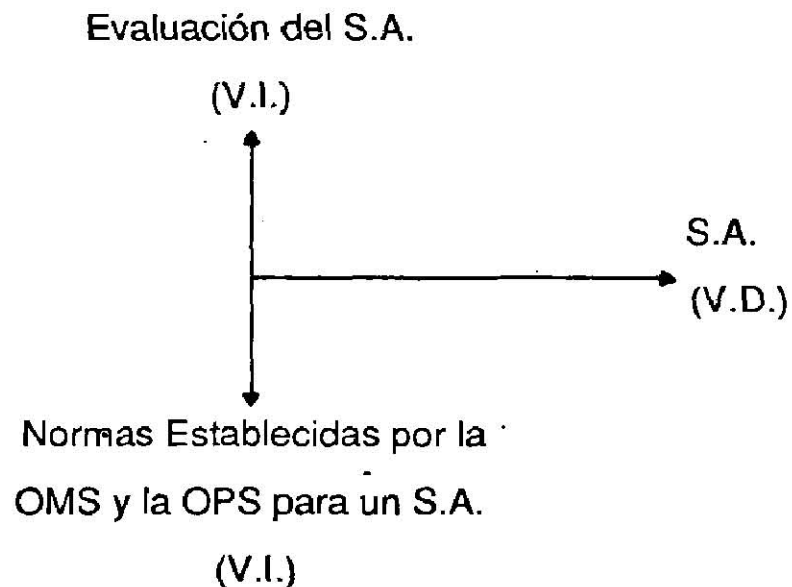
- Servicio de Alimentación de una empresa

\* VARIABLES INDEPENDIENTES:

- Normas establecidas por la OMS y la OPS para un S.A.
- Evaluación del S.A. de una empresa

La relación de Variables se dió la siguiente manera:

"INTERACCION ENTRE DOS VARIABLES QUE CONDICIONAN A UNA TERCERA"



Los niveles de las variables y sus indicadores utilizados en esta investigación fueron los siguientes:

- Nivel Ordinal
- Nivel de Intervalo
- Nivel de Razón
- Nivel de Intervalo y Ordinal (Combinación)

La hipótesis fue comprobada por medio de los resultados obtenidos en la realización de la investigación. Estos resultados fueron agrupados en cuadros de concentración y posteriormente analizados a través de una descripción de la información previamente sintetizada.

La evaluación se realizó por medio de una comparación de los resultados obtenidos con los parámetros ya establecidos por la OMS y la OPS para un S.A. y finalmente presentados en cuadros estadísticos destinados a cada una de las unidades investigadas.

Para la realización del "Análisis" se separaron los elementos básicos de la información y se examinaron con el propósito de responder en la investigación.

Posterior al análisis se interpretaron los datos obteniendo así un significado más amplio de la información empírica recabada.



La interpretación se efectuó mediante el raciocinio mental.

El tipo de análisis de la investigación fue descriptivo, el cual se llevó a cabo en dos etapas: en la primera se realizó el análisis individual de los resultados obtenidos de la medición de cada indicador, con el propósito de conocer la tendencia, situación o magnitud del aspecto detectado a través del ÍTEM o pregunta.

En la segunda etapa, se conjugaron los resultados de los distintos indicadores en forma global, determinando así, la adecuación o inadecuación del S.A. en cuestión, para lo cual se establecieron los siguientes parámetros de acuerdo al cumplimiento de las normas establecidas por la OMS y la OPS en:

- ADECUADO: 80 - 100% (de normas cumplidas)
- INADECUADO: 79 o menos (de normas cumplidas)

## **IX. MATERIAL Y METODO:**

### **A. Humanos.**

Tres pasantes de la Licenciatura en Nutrición de la Facultad de Salud Pública de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

### **B. Físicos.**

- Cinta métrica
- Termómetro
- Calculadora
- Papelería
- Utiles de Escritorio
- Uniforme (chaquetín blanco)
- Transporte

### **C. Económicos.**

Se estimó la cantidad de \$500,000.00 (quinientos mil pesos 00/100 M.N.).

## **X. UNIVERSO DE ESTUDIO**

### **A. Tiempo.**

Del 15 de septiembre de 1986 a Marzo de 1987.

### **B: Lugar.**

Servicio de Alimentación de una empresa ubicada en San Nicolás de los Garza, N.L.

### **C. Personas.**

Personal del Departamento de Alimentos y Bebidas de la empresa ya mencionada.

## XI. CALENDARIZACION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	MES	SEMANA			
		1	2	3	4
1. Selección del tema	septiembre		x	x	x
2. Delimitación del problema objetivos e hipótesis	octubre	x	x	x	x
	noviembre	x	x	x	x
3. Relación y operacionali- zación de variables	diciembre	x			
4. Realización de la Metodología	diciembre		x	x	x
	enero	x			
5. Coordinación con la empresa	enero		x		
6. Observación directa e interrogatorio	enero			x	x
	febrero	x	x	x	
7. Presentación y análisis de datos obtenidos	febrero				x
	marzo	x			
8. Conclusiones y reco- mendaciones	marzo		x		
9. Elaboración del documento	marzo		x	x	x
10. Presentación del documento	marzo				x

## **XII. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS**

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

VARIABLE	INDICADOR	NORMAS ESTABLECIDAS POR LA OMS Y OPS PARA UN SERV. DE ALIMENTACION	REALIDAD EXISTENTE EN EL S.A. (DATOS RECABADOS)	RESULTADOS COMPARACION ESTABLECIDO CON EXISTENTE
I. AREA FISICA	1. Tamaño del área	Adecuado: Cuando el servicio cuente con por lo menos 0.80 mts 2 por ración servida	El servicio cuenta con 1.03 mts.2 por ración servida	ADECUADO
	2. Ubicación del Servicio Gral. y del Almacén	Adecuado: Cuando el Servicio en General se localice a nivel de planta baja, alejado de ruido y contaminación industrial. La cocina debe ubicarse en una posición central y tal que el reparto desde el almacenamiento a ella, y de ella a las áreas de reparto sea lo más directo y expedito posible, además los comedores deben quedar lo más próximo posible a la cocina. Las diversas secciones del Servicio deberán estar distribuidas en secuencia lógica y útil: recepción, almacenamiento, preparaciones previas y definitivas, reparto al comedor, higiene de equipo y vajilla, salas de estar, servicios higiénicos para el personal, etc. La cocina debe tener el mínimo de separaciones físicas de secciones para facilitar la limpieza y supervisión, y lograr un local más atrayente. En cuanto al almacén éste debe tener fácil acceso desde el exterior para descarga de productos, y estar ubicado en relación con el área de recepción de los productos y más todavía con la cocina.	El S.A. se localiza a nivel de planta baja alejado de ruido y contaminación industrial. La cocina está ubicada en una posición central con respecto a todo el S.A., tal que facilita la movilización desde las áreas de almacenamiento a la cocina y de ella a las áreas de reparto. El comedor está seguido (próximo) a la cocina. Las diversas secciones del servicio están distribuidas en secuencia lógica y útil: recepción, almacenamiento, preparaciones previas, reparto al comedor, higiene de equipo y vajilla y almacenamiento de los mismos, disposición de basuras, servicios higiénicos para el personal. El almacén de víveres tiene fácil acceso desde el exterior para descarga de alimentos. Además, está ubicado entre el área de recepción de alimentos y la cocina.	ADECUADO
	3. Ventilación del Servicio y del Almacén	Adecuado: Cuando exista una ventilación suficiente natural, auxiliada por equipos mecánicos tales como extractores, ventiladores o sistemas de refrigeración etc. que aseguren la suficiente circulación de aire impidiendo así olores anormales o desagradables.	El S.A. cuenta con ventilación artificial abundante, permitiendo la circulación de aire e impidiendo así la presencia de olores desagradables	ADECUADO
	4. Iluminación	Adecuado: Cuando provea la luz indispensable para llevar a cabo todas las tareas sin que los empleados sientan fatiga. Debe estar distribuida de tal manera que no haya reflejos que molesten o le causen inconvenientes al trabajador, sin embargo, sea lo suficientemente intensa para los trabajos que requieran	La iluminación de la cocina es dada por 24 lámparas de neón de 75 watts cada una además de contar con algunos domos o tragaluces, toda esta iluminación es suficiente sin provocar reflejos que molesten al trabajador.	ADECUADO

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

		gran exactitud. Es aconsejable tener 30-50 bujías de potencia en áreas de trabajo. En general es considerada adecuada cuando permita el desarrollo normal de las actividades y la fácil detección de polvo o residuos varios.	El comedor y área de reparto gracias a la vidriera que poseen, gozan de abundante iluminación artificial. Cada una de estas áreas posee la luz indispensable para permitir el desarrollo normal de las actividades y la fácil detección de polvo	
5. Pisos		Adecuado: Cuando estén en buen estado de conservación, sean impermeables o no absorbentes, no resbalosos y de fácil limpieza. Además cuando cuenten en las diferentes secciones del mismo nivel para facilitar el transporte y con sus respectivos desagües.	Los pisos del S.A. se encuentran en buen estado de conservación y son de fácil limpieza e impermeables, siendo los pisos de toda el área "NO" resbalosos, con excepción de los de la cocina, que por el contrario sí lo son. Todos los pisos del S.A. se encuentran al mismo nivel, lo cual facilita el transporte, además cuentan con sus respectivos desagües.	NADECUADO
6. Paredes		Adecuado: Cuando sean de superficies lisas, lavables y resistentes a la humedad y vapor. La cocina y áreas de lavado deben tener azulejo hasta el techo; en otras áreas bastará que su colocación sea hasta una altura de 1.50 -2.40 mts. teniendo por encima de esta medida pintura al yeso y sobrecapa de pintura lavable. Además todas las cañerías e instalaciones eléctricas deben ir empotradas en los muros, y los radiadores y unidades de ventilación, no sobresalgan de las paredes.	Las paredes de la cocina y área de lavado del S.A. tienen azulejo hasta la altura del techo. Las cañerías e instalaciones eléctricas están empotradas en los muros, y las unidades de ventilación no sobresalen de las paredes. Las paredes del comedor son de color claro, pero su superficie "NO" lisa, por lo tanto de difícil limpieza.	ADECUADO
7. Estantería Cajonera y Receptáculos		Adecuado: Cuando estén contruirdos de material resistente, estén en buen estado de conservación, separados de la pared por lo menos 5 cms., y con alturas mínimas entre los tableros de 30-40 cms. y 45-90 cms. como máximo. Libres de insectos, de fácil limpieza y que se adapten a las necesidades de almacenamiento del servicio en cantidad y calidad.	Estos están contruirdos de material resistente metal y madera. Los anaqueles de almacenamiento tienen una altura de 1.68 mts. estando los mismos pegados a la pared, no permitiendo la circulación del aire. La distancia o altura entre estante y estante es de 28 cms. y la altura existente del suelo al primer estante es de 23 cms. Los anaqueles son de fácil limpieza y están	NADECUADO

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

				para cubrir las necesidades de almacenamiento del servicio.	
8. Comedores para el personal	Adecuado: Cuando el comedor esté situado adyacente a la cocina para disminuir al máximo el transporte de los alimentos, además debiendo ser accesible a todo el personal que se atenderá; contando para el logro de una mayor fluidez con 2 puertas; una para la entrada y otra para la salida, estando la primera del lado de la toma de charolas y la segunda posterior al recibo de menaje sucio para la fácil entrega de éstas en su bandeja a la salida del comensal, ahorrando así tiempo y personal. Por otra parte el comedor debe ser atractivo, con abundante ventilación e iluminación. En caso del sistema de auto-servicio "cafetería", el mostrador debe ubicarse de tal forma que permita el abastecimiento al comensal sin necesidad de líneas cruzadas de movilización. Además el mostrador de servicio debe contar con equipo refrigerado y calentable para mantener la temperatura de cada preparación. El comedor en base a ciertos parámetros tales como número máximo de comensales, número total de comensales que comen a la vez, etc. debe contar con las siguientes medidas: * El comedor necesita de 12-15 pies <sup>2</sup> (1-1.40 mts.) por persona sin contar el espacio para servir. El cálculo debe hacerse sobre la capacidad máxima sentada. * El área de reparto puede estimarse entre 1/5 y 1/6 de superficie total del comedor * El ancho del área de reparto debe ser de no menos de 10 pies (3mts) Esto permite un deslizador de bandejas de unas 12 pulgadas (30 cms.), un mostrador de 24 pulgadas (60 cms.), una superficie para moverse frente al mostrador de 4 pies (1.20 mts.) y un espacio detrás del mostrador de 2-3 pies (0.60-0.90 mts.) para el movimiento del personal y elementos para guardar. * El largo habitual del mostrador de reparto es de 35 pies (10 mts.)	El comedor está situado adyacente a la cocina, lo que facilita el transporte de los alimentos. Es accesible al personal que se atiende, contando con dos puertas; una para entrada y otra para salida para el logro de una mayor fluidez. La puerta de entrada al comedor se encuentra del lado de la toma de charolas, y la puerta de salida situada posterior al recibo de menaje sucio, para la fácil entrega de éstas en su charola a la salida del comensal. La ventilación e iluminación del comedor son abundantes tanto natural como artificial. En el comedor se cuenta con sistema de auto-servicio equipo refrigerado y calentable en buenas condiciones, que mantiene la temperatura de cada preparación. Las medidas del comedor son: 30 mts. de largo, 8.90 mts. de ancho, 267 mts. <sup>2</sup> de área total, y 1.20 mts. por comensal, sin contar el espacio para servir. Las medidas del área de reparto son las siguientes: 4 mts. de ancho, 56 mts <sup>2</sup> de área total, es decir que ocupa 1/5 de la superficie total del comedor. El deslizador de bandejas mide 30 cms. de ancho y 7.44 mts. de largo y un mostrador de 80 cms. y una superficie para moverse frente al mostrador de 1.20mts. Un espacio detrás del mostrador de 2.45 mts. de ancho para el movimiento del personal y elementos para guardar. El largo del mostrador de reparto es de 13.75 mts.	ADECUADO		



PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

condiciones de conservación	ción y uso sea suficiente para atender la demanda normal del servicio, efectuándose recambios periódicos en base a las necesidades del mismo.	Equipo Mayor:
	VER ANEXO 2: Lista de equipo mínimo para un Servicio de Alimentación	-3 marmitas de vapor aprox. 590 lts.
		-1 horno de vapor de 3 gavetas
		-1 cortadora de verduras
		-1 molino de carne
		-1 batidora grande y 1 chica
		-1 rebanadora de carnes frías
		-1 peladora de verdura
		-1 licuadora industrial
		-2 cámaras frías
		-1 congelador
		-1 máquina lavadora loza grande
		-1 triturador de desperdicios
		-1 extractor
		-4 planchas de gas
		-1 horno doble de gas
		-8 ollas de 40 litros
		-8 ollas de 80 litros
		-5 ollas de 30 litros
		-4 ollas de 15 litros
		-2 paileras de 15-20 litros
		-15 incertos de 20 litros
		Equipo Menor:
		-10 cuchillos
		-2 cucharones grandes para caldo
		-4 cucharones chicos para caldo
		-10-12 cucharas
		-10 palas de madera
		-50 charolas extendidas
		-30 charolas grandes hondas
		-20 charolas chicas hondas
		-2 trinchadores
		-6 palas para plancha
		-4 tamos de aceite
		-10 mesas de trabajo
		-3 tablas para cortar
		-4 tarjas o fregaderos
		-3 cucharones para azúcar, leche.
		-2 sartenes grandes
		-1 batería de cocina (8 piezas)
		-6 ollas de 70 litros

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

					-6 carritos transportadores	
					-15 ollas de 15 litros	
					-6 termos de 60 litros	
					-1 plancha para hamburguesas	
					-1 molino manual p/ pimienta y comino	
					-6 cajas de plástico	
					-2 depósitos de leche	
					-2 depósitos de azúcar	
					-2 carros térmicos	
					<b>LOZA</b>	<b>#1 #5 #6</b>
					Tazón	228 278
					Tazón de plástico	151 100 60
					Plato compota	338 363 365
					Plato trinche	406 282 380
					Plato fuente	333 305 235
					<b>CRISTALERIA</b>	
					Vaso p/agua	512 342 312
					Copa p/postre	628 436 300
					<b>CUCHILLERIA</b>	
					Jgos. completos	730 469 398
					Cuchara sopera	48 123 5
					Cuchara p/postre	23
					Cuchillo	57 95 34
					Tenedor	51 83 19
					Charola cuadrada	15
					Charola de servicio	241
III. ADMON.						
	1. Objetivo	Adecuado: Cuando la institución cuente con un objetivo, que los empleados lo conozcan y cumplan con lo que éste marca.			El Servicio de Alimentación cuenta con un objetivo, el cual se lleva a cabo y es conocido por todos los empleados del servicio.	ADECUADO
	2. Organigrama	Adecuado: Cuando la institución cuente con organigramas que expliquen graficamente la estructura de la organización y que determinen la distribución del trabajo, ilustrando además la delegación de funciones y las líneas de autoridad.			La institución cuenta con un organigrama el cual explica graficamente la estructura de la organización, ilustrando la delegación de funciones y las líneas de autoridad, además de determinar la distribución del trabajo. VER ANEXO VIII	ADECUADO
	3. Coordinación de tareas	Adecuado: Cuando sean provistos los medios necesarios para coordinar las tareas a realizar por los			La coordinación de tareas se efectúa dentro del S.A. mediante un sistema llamado	ADECUADO

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

	diferentes individuos de manera que la división del trabajo sea tal que facilite la rapidez y calidad del servicio.	multihabilidades, en el cual el personal se enrolla en el trabajo de las diversas secciones del servicio, cambiando de sección cada 3 semanas.	
		Estos roles de trabajo permiten la división del trabajo y facilitan la rapidez y calidad del servicio.	
4. Sistema de Organización	Adecuado: Cuando exista un sistema de organización establecido en el servicio, ya sea centralizado, descentralizado, o mixto, y sea acorde a las necesidades del servicio. Sistema Centralizado: Aquel en el cual la comida se prepara en una sola cocina central, para todos los comensales. Las comidas son enviadas directamente en bandejas desde la cocina central. Sistema Descentralizado: Aquel en el cual la preparación de las comidas se hace en varias cocinas periféricas instaladas en distintos sitios. Sistema Mixto: Aquel en el cual se prepara la comida en la cocina central y es enviada posteriormente a los puestos de distribución de comidas, donde se preparan las bandejas.	El sistema de organización en el S.A. es mixto; sin embargo en la empresa lo cataloga como centralizado, por lo cual no se cumple satisfactoriamente.	INADECUADO
5. Presupuesto	Adecuado: Cuando las finanzas del servicio de alimentos están bien equilibradas, lo cual significa que siempre se pueda hallar en condiciones de hacer frente a sus compromisos y obligaciones obteniendo de los recursos de que disponga, el mejor provecho mediante una atinada inversión y manejo de los mismos.	El presupuesto del S.A. es suficiente para cubrir las necesidades económicas del servicio, así como para hacer frente a los compromisos y obligaciones que éste implica.	ADECUADO
6. Planeación de Menús	Adecuado: Cuando al hacer la planeación de menús se tome en cuenta: -Alimentos que deben requerirse -Equipo y personal necesario -Conocimientos prácticos que este debe poseer. -Horario de trabajo -Costos	En el S.A. al planear un menú se toma en cuenta lo siguiente: -Alimentos que deben adquirirse (variedad de alimentos) -Costos -Balance Nutricional (es decir que se procura que cada menú incluya por lo menos un alimento de cada grupo de ali-	ADECUADO



PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

10. Control de Adquisiciones de Alimentos	Adecuado: Cuando se controle el menú identificando los alimentos incluidos y las recetas, para conocer los ingredientes, adquiriendo así solo los víveres necesarios. -Cuando se calcule para cada uno de los artículos la cantidad suficiente para preparar los menús que se presenten para la próxima oportunidad en que se adquieran los alimentos. -Cuando se controle la cantidad de alimentos en depósito y adecúe la lista de alimentos por adquirir, evitando así el solicitar mayor cantidad que la necesaria. - Cuando se comparen las cotizaciones de los proveedores para el mismo artículo, para lograr así la adquisición más conveniente. -Cuando se realice la orden de compra según la cantidad necesaria y las especificaciones deseadas.	Para el control de adquisiciones de alimentos el S.A. efectúa lo siguiente: Se identifican los ingredientes a utilizar en cada menú y se calcula para cada artículo la cantidad necesaria para la preparación según el número de raciones, chequeando además la existencia de alimentos por adquirir, con el propósito de comprar solo los víveres necesarios y evitar así los alimentos rezagados. Por otra parte se revisan tablas comparativas de costos de alimentos, eligiendo así el mejor proveedor para cada producto, cuidando siempre que la compra se efectúe de acuerdo a las especificaciones convenidas de antemano entre el S.A. y el proveedor.	ADECUADO
11. Control de Costos	Adecuado: Si se emplean métodos eficientes en la planificación de menús, compra, almacenamiento, preparación y servicio de comidas. Además un control de costos adecuado debe basarse en un sistema de registros que sirva como instrumento para operar un negocio o departamento dentro de límites financieros predeterminados, todo esto con el fin de obtener la más alta ganancia bruta posible.	Para ejercer un adecuado control de costos en el S.A. se emplean métodos eficientes en la planificación de menús, compra, almacenamiento, preparación y servicio de comidas. Como retroalimentación a través del departamento de Costos se hace auditoría mensualmente, verificándose así lo real con lo planeado a inicio de año, en caso de que exista alguna variación, ya sea positiva o negativa se justifica la causa.	ADECUADO
IV. ALMACENAMIENTO	1. Recepción de Víveres	Adecuado: Cuando el sitio de recepción de alimentos tenga fácil acceso por parte de los elementos de transporte a altura tal del suelo que permita la fácil descarga. El sitio de recepción debe tener así mismo una mesa de trabajo de superficie suficiente para desembalar y revisar los productos. Se necesitan además palas de mano de diversos tamaños para el manejo de alimentos, una para cada artículo. Se debe contar también con una buena y exacta balanza de plataforma y otras de tipo mediano y pequeño para	INADECUADO
		El área de recepción de alimentos en el S.A. es de fácil acceso al exterior por parte de los elementos de transporte de los proveedores, disponiendo de una plataforma a altura tal del suelo que permite la fácil descarga. El área de recepción de alimentos carece de mesa de trabajo para desembalar productos, además de por lo menos una pala de mano para la revisión de productor recibidos.	

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

	pesar recepción y entregas menores. Para movilizar los productos debe contarse con carritos de plataforma o con divisiones. Sobre todo lo antes mencionado debe efectuarse una revisión minuciosa de la entrega.	Sin embargo el área de recepción cuenta con una balsa de plataforma, la cual es útil para pesar tanto cantidades mayúsculas como menores. Para la movilización de productos recibidos, el área de recepción cuenta con carritos de plataforma.
2. Areas de Almacenamiento (En seco y refrigeración)	Adecuado: Cuando el área de almacenamiento esté ubicada a continuación del área de recepción y a su vez de la cocina, y conste de 2 secciones: la de almacenamiento de alimentos secos, y la de almacenamiento de alimentos frescos o perecederos que necesitan refrigeración o congelación. La sección de almacenamiento en seco debe incluir un espacio para guardar utensilios, equipo, vajilla, útiles varios y materiales de limpieza. En esta área las paredes deben ser lavables, revestidas de azulejo o material equivalente, y de color claro, preferentemente blanco, además en esta área no debe haber paso de instalaciones aéreas de cañería o drenaje. La sección de almacenamiento refrigerado debe incluir 3 cámaras o secciones y un congelador. Un cuarto frío debe destinarse al almacenamiento de carnes; otro, al de verduras y frutas; y el tercero al de productos lácteos y huevos; el congelador se utiliza para aves y mariscos. Estas unidades de refrigeración deben contar con una antecámara que las une, y tener una sola puerta al exterior. En los cuartos fríos no deben guardarse alimentos preparados y solo deben ser abiertos 2 veces al día; en la mañana para almacenar y en la tarde para despachar. Pueden usarse unidades de refrigeración más pequeñas, pero siempre se debe usar una distinta para cada tipo de alimento.	El área de almacenamiento se encuentra situada entre el área de recepción de alimentos y la cocina contando con 2 secciones: el área de almacenamiento en seco para alimentos secos y el área de refrigeración o congelación para alimentos frescos o perecederos. La sección de almacenamiento en seco cuenta con un espacio para guardar material de limpieza, enseres mayores y menores y vajilla, papelería, etc. lo cual se guarda en estantes de madera. En esta área las paredes no tienen azulejo ni son de material lavable, solo son de color claro. Por el área de almacenamiento pasan instalaciones NO aéreas, sino subterráneas y NO son de servicios sanitarios. La sección de almacenamiento refrigerado cuenta con una cámara de refrigeración y un congelador. En el cuarto frío (de refrigeración) se guardan carnes y pollo próximo a utilizar además de frutas y verduras, productos lácteos y huevo. En el congelador se guardan carnes, pescado y mariscos. Ambas unidades de refrigeración cuentan con una antecámara que las une y una sola puerta al exterior. Los alimentos preparados o sobrantes son guardados en un refrigerador pequeño, sin embargo los cuartos fríos se abren varias veces al día, cada vez que es nece-

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

				sario extraer un alimento de su interior.	
3. Saneamiento y Condiciones Higiénicas del Almacén	Adecuado: Cuando los locales de almacenamiento de alimentos se mantengan constantemente en un perfecto estado de limpieza, incluyendo paredes, pisos, anaqueles y/o tarimas ya que la limpieza es la medida fundamental del saneamiento, ya que su ausencia facilita la proliferación de insectos y roedores dañinos, que son fuente de contaminación de alimentos. Por otra parte el almacén debe contar con buena iluminación y ventilación, las paredes deben ser de color claro, preferentemente blanco, para controlar mejor la limpieza, además, sobre áreas de almacenamiento de alimentos no deben pasar instalaciones descubiertas de agua, vapor o drenaje, ya que pueden filtrar; además acumulan suciedad y polvo, que pueden caer sobre los alimentos.			En el área de almacenamiento de alimentos se lleva a cabo el aseo 3 veces por semana y 1 vez por semana en sus paredes, lo cual permite que el local de almacenamiento se mantenga limpio, incluyendo sus anaqueles, tarimas, paredes y pisos, además de contar con adecuada ventilación e iluminación artificiales. Por el área de almacenamiento de alimentos pasan instalaciones "subterráneas" de drenaje pero no de servicios sanitarios, sino de agua ya utilizada en el servicio.	ADECUADO
4. Medidas de Conservación de Alimentos	Adecuado: Cuando después de recibirse los alimentos perecederos, se les coloque en cuartos fríos a temperaturas adecuadas según el tipo de alimento: *carne fresca -1.1 a 0.1°C *carne congelada -17.8 y 12.2°C *pescado fresco -0°C *pescado congelado -17.8 y 12.2°C *frutas, verduras y legumbres entre 0°C y 7.2°C *huevo entre 3.3 y 4.4°C *queso entre 3.3 y 4.4°C *mantequilla 10°C o más baja Los alimentos secos no perecederos deben ser almacenados en graneros o sacos cerrados, montados sobre tarimas de por lo menos 30 cms. de altura en cuartos con temperaturas entre 10°C y 21°C Los alimentos enlatados deben ser almacenados en estantes separados de la pared, y la rotación de los mismos debe ser tal que se vayan usando primeramente las latas más antiguas.			Las temperaturas de almacenamiento de alimentos en el S.A. son las siguientes: *carne fresca 10°C *carne congelada -9.5°C *pescado congelado -9.5°C *frutas y verduras 7°C *huevo 7°C *leche 7°C *queso 7°C *mantequilla 7°C Los alimentos secos no perecederos son almacenados en graneros o sacos cerrados montados sobre tarimas de 12 cms. de altura sobre el suelo, a una temperatura entre 15 y 20°C. Los alimentos enlatados son almacenados en estantes pegados a la pared, siendo la rotación de las latas tal, que se utilizan primero las latas más antiguas.	ADECUADO

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

5. Medidas de Control para Evitar Pérdida de Alimentos	Adecuado: Cuando se ejerza un control adecuado en la compra de alimentos adquiriendo sólo aquellos establecidos en los menús y en la cantidad necesaria. -Al mandar los alimentos, desechar solo la parte no comestible evitando el desperdicio de partes aprovechables. -Calculando aproximadamente las raciones a servir evitando la preparación excesiva e inútil de alimentos. -Checar que la calidad del alimento a adquirir vaya acorde al precio, evitando compras a bajo costo pero que impliquen grandes pérdidas o desperdicios. -Establecer un control de plagas y roedores efectivo.	Para este respecto el S.A. ejerce un control adecuado en la compra de alimentos, adquiriendo sólo aquellos establecidos en los menús y en la cantidad necesaria. Al mandar los alimentos se desecha solo la parte no comestible evitando al máximo el desperdicio de partes aprovechables. Se hace un cálculo de raciones a preparar en base al número de comensales esperados, evitando así la preparación excesiva e inútil de alimentos. Se checan los precios de cada producto con los diferentes proveedores, sin descuidar el aspecto precio-calidad evitando compras a bajo costo pero que impliquen grandes pérdidas o desperdicios. Por otra parte en el S.A. se lleva a cabo un control efectivo de insectos y roedores.	ADECUADO	
V. SANEAMIENTO E HIGIENIZACION	1. Protección contra insectos y Roedores	Adecuado: Cuando exista sobre todo buena y total limpieza de locales y equipo, siendo además las paredes, estantes, muebles, puertas, ventanas, etc. "A prueba de insectos y/o roedores." Los sacos, bultos y cajas deberán situarse sobre tarimas y/o plataformas a 30 cms. del suelo mínimo y mantenerse cerradas. Deberán además establecerse campañas de desratización y fumigaciones regulares con insecticidas aceptables y adecuadas. No es muy recomendable el uso de productos venenosos por los peligros de contaminación alimentaria.	Como primer punto para el control de insectos y roedores dentro del S.A. se lleva a cabo una adecuada limpieza del mismo. Por otra parte la puerta de entrada al S.A. (del área de recepción de alimentos) es a prueba de insectos, ya que esta posee cortina de aire. El área de almacenamiento de alimentos cuenta con tarimas y plataformas para sacos, bultos y cajas los cuales se procuran estén cerrados. La distancia del suelo a la tarima y/o plataforma es de 12 cms. La fumigación en el S.A. se lleva a cabo cada 15 días con piretrinas NO TOXICAS a base de nebulizaciones. Dicha acción elimina la fauna nociva.	ADECUADO
2. Disposición de Basuras	Adecuado: Cuando la misma sea recogida en recipientes con tapa accionada con el pie y provistos de bolsa desechable. Estos receptáculos deben vaciarse continuamente y sacar la basura a un área externa al edificio, ser	En el S.A. la basura es recogida en botes provistos de bolsa de plástico, una vez llena la bolsa, se cierra bien y se transporta a un cuarto exclusivo para basuras, mientras se entrega al sistema de recolec-	ADECUADO	



PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

	triturada o colocarse en cámaras frías exclusivas, mientras que se entregan al sistema municipal de recolección.	ción DIARIAMENTE.	
	Es recomendable que el servicio cuente con 2 recipientes para la basura: uno para los desperdicios de los alimentos y otro para papeles, cartones, latas, etc.	El S.A. cuenta con triturador de desperdicios de alimentos, el resto de la basura (inorgánica) se tira en los botes ya mencionados.	
3. Instalaciones de Agua	Adecuado: Cuando en el servicio se cuente con agua potable y los distintos sectores de la cocina cuenten con un abastecimiento de agua caliente y fría propio y el mismo sea suficiente para cubrir las necesidades normales del servicio.	El S.A. cuenta con agua potable, contando en las diversas secciones de la cocina con abastecimiento de agua fría y caliente, ésta última a una temperatura de 85°C	ADECUADO
		El abastecimiento de agua en el S.A. es suficiente para cubrir las necesidades normales del servicio.	
4. Instalaciones de Drenaje y/o Desague	Adecuado: Cuando los artefactos sanitarios (lavamanos, inodoros, lavaderos, etc.) estén debidamente conectados a un sistema de alcantarillado o tanque séptico, el cual debe ser suficiente en número y calidad, para permitir el fácil drenaje. Existiendo además canaletas o fosos de desague en el caso del uso de marmitas.	Los artefactos sanitarios del S.A. (lavamanos, inodoros, lavaderos, etc.) están debidamente conectados a un sistema de alcantarillado.	ADECUADO
		Este sistema es basto para cubrir las necesidades de desague del servicio.	
		El drenaje proveniente de servicios sanitarios y el de la cocina están separados, uniéndose posteriormente fuera del servicio. Por otra parte el servicio cuenta con canaletas de desague para el uso de marmitas.	
5. Manejo y Manipulación de Alimentos	Adecuado: Cuando el o los manipuladores de alimentos usen gorros o redes para el pelo y uniformes limpios; laven sus manos antes de tomar los alimentos, tomen los alimentos con utensilios y no con las manos, no llevarse las manos a la boca o cara durante la manipulación, que usen cucharas limpias al probar los guisos y no volver a introducirlos a ellos. No fumar lavar latas antes de abrirlas. Además la leche, huevo, mayonesa y queso o preparaciones a base de estos alimentos no deberán permanecer fuera del refrigerador más de 10 ó 15 minutos	Los manipuladores de alimentos del S.A. usan gorros, uniforme blanco y limpio, lavan sus manos antes de tomar los alimentos, toman los alimentos con utensilios y no con las manos, no se llevan las manos a la boca o cara durante la manipulación, además usan cucharas limpias al probar los guisos y no vuelven a introducirlos a ellos.	ADECUADO
		Los manipuladores de alimentos lavan las latas antes de abrirlas para su uso posterior y no fuman dentro del área.	

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

6. Servicios Sanitarios	Adecuado: Los Servicios Sanitarios deben tener aseo máximo, contar con pisos de material impermeable con declive hacia la coladera provistos de cierre hidráulico, azulejo de 1.50 mts. de altura (mínimo) pintura lavable y paredes en buenas condiciones. Deberán tenerse en buen estado de aseo, mantenimiento y funcionamiento. Por otra parte, puede proveerse de guardarrupas o vestidores de tamaño adecuado y ventilación apropiada para que los empleados guarden sus ropas y artículos de uso personal durante las horas de trabajo. Al lado del guardarrupas debe localizarse el servicio de baño con regaderas, con agua fría y caliente. En cuanto a los Servicios Sanitarios del comensal deberán estar junto al comedor pero con puertas que no abran hacia él.	Los Servicios Sanitarios del S.A. tanto los de los comensales como los del personal se encuentran en buen estado de limpieza, éstos últimos se asean 2 veces al día. Los pisos de los Servicios Sanitarios son de material impermeable, con declive hacia la coladera, provistos de cierre hidráulico, además cuentan con azulejo. Existen también lockers y vestidores para uso del personal durante horas de trabajo al lado de los mismos se localiza el baño con regaderas con agua fría y caliente. En cuanto a los Servicios Sanitarios del comensal se encuentran junto al comedor, pero con puertas que no abren hacia él.	ADECUADO
VI. PERSONAL			
1. Categoría	Adecuado: Cuando exista: 1. Jefe de Servicio: este debe ser profesional, graduado en escuela universitaria; con conocimientos y experiencia en Administración y Nutrición, y con no menos de 2 años de ejercicio en su profesión. Debe tener habilidad para el manejo y adiestramiento del personal. 2. Personal de Mando Inmediato: Debe ser Dietista-Nutricionista, graduado en escuela Universitaria; o en su defecto puede ser bachiller, maestro o contador debidamente capacitado. 3. Personal de Cocina: El cocinero jefe debe haber cursado por lo menos los estudios completos de educación primaria; tener experiencia en la preparación de alimentación para grupos, ser capaz de ajustarse al uso de recetas estandarizadas, tener disposición y aptitud para ser adiestrado en servicio, y ser capaz de manejar personal. 4. Personal de Servicio: Debe estar constituido por ayudantes de cocina, aseadores y mozos. Debe haber cursado estudios por lo menos hasta 3er. grado de primaria y tener disposición y aptitud para ser adiestrado en servicio. Para la distribución y servicio de bandejas, deben haber cursado la enseñanza primaria completa y	El S.A. cuenta con las siguientes categorías: 1. Jefe de Servicio. El jefe del S.A. es un profesionista graduado en Ing. Mecánico Administrador, con especialidad en Recursos Humanos, por lo cual cuenta con la habilidad para el manejo de personal, contando además con 7 años de ejercicio en su profesión. 2. Personal de Mando Intermedio: Este apartado está formado por un Contador Privado (Jefe de Compras), por un Técnico en Hostería que es el encargado del comedor y por un Técnico en Electricidad que es el jefe de mantenimiento. 3. Personal de cocina: El personal de cocina cuenta con estudios de secundaria, tienen experiencia en preparación de alimentos y/o bebidas y son capaces de manejar personal, este último punto en el caso del cocinero jefe. 4. Personal de Servicio: Esta categoría está constituida por ayudantes de cocina, aseadores y mozos (despachador de guisos ensalador, acarreador, cajero, registra-	ADECUADO

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

	<p>5. Personal Administrativo: Está integrado por el personal de secretaría, contabilidad y bodegas, deben haber recibido capacitación específica para el cumplimiento de sus labores.</p>	<p>dor, personal para la limpieza, operador de máquina lava loza y ayudantes de lava loza). Este personal cuenta con estudios mínimos de primaria. 5. Personal Administrativo: El personal administrativo está integrado por el personal de secretaría, (1 secretaria, el administrador y personal de contabilidad) Dicho personal además de contar con estudios concernientes a su trabajo, cuentan con capacitación en recursos humanos.</p>	
<p>2. Capacitación Laboral</p>	<p>Adecuado: Cuando el personal del S.A. se halle capacitado en la selección, almacenamiento, conservación, preparación y presentación de los alimentos de buena calidad, para el mantenimiento de la salud en general.</p>	<p>El personal del S.A. recibe capacitación en selección, almacenamiento, conservación, preparación y presentación de alimentos.</p>	<p>ADECUADO</p>
<p>3. Aseo e Higiene del Personal</p>	<p>Adecuado: Cuando el personal del S.A. labore bajo condiciones de pulcritud; cara afeitada, cabello corto y gorro, uniforme color claro, manos limpias, uñas cortas y piel libre de erupciones. Además, cuando el personal manipulador de alimentos evite conversaciones innecesarias y el tocarse constantemente cabello, cara, boca o piel durante la preparación y/o manejo de alimentos y además de toser, estornudar o escupir cerca de los mismos, o en dado caso hacerlo en un paño y lavarse las manos de inmediato.</p>	<p>El personal del S.A. labora bajo condiciones de pulcritud, cara afeitada, cabello corto y con gorro, uniforme color blanco, manos limpias, uñas cortas y piel libre de erupciones. Además el personal manipulador de alimentos evita conversaciones innecesarias y el tocarse constantemente cabello cara, boca o piel durante la preparación y/o manejo de alimentos, además de toser, estornudar o escupir cerca de los alimentos.</p>	<p>ADECUADO</p>
<p>4. Examen Médico de Sanidad</p>	<p>Adecuado: Cuando se lleve a cabo el examen sanitario a los empleados del Servicio de Alimentos y este examen se ajuste a las reglamentaciones vigentes, en su defecto deberá considerarse la periodicidad, el tipo de examen efectuado, y si el mismo incluye estudios parasitológicos en materia fecal, coprocultivos, examen de estupo, radiografías de tórax, etc. Normas de la Secretaría de Salud: *Obtención de la Licencia Sanitaria válida por un año *Revalidación de dicha licencia dentro de los 30 días anteriores a la fecha de vencimiento y previa la inscripción.</p>	<p>En el S.A. se realiza el examen sanitario a los empleados con una periodicidad de cada 6 meses, este examen se ajusta a las reglamentaciones del sector Salud e incluye los siguientes aspectos: *Examen de sangre *Examen de orina *Examen de excremento *Placa de Tórax *Prueba de capacidad pulmonar *Presión Arterial</p>	<p>ADECUADO</p>



### **XIII. CONCLUSIONES**

Las conclusiones se realizaron en base a los datos recabados en el S.A. durante la investigación, posterior a su comparación con las normas establecidas por la OMS y la OPS para un Servicio de Alimentación. Concluyéndose que el S.A. objeto de estudio, es adecuado, ya que cumple en su mayoría (90%) con las normas establecidas por las Organizaciones ya mencionadas, salvo mínimos aspectos que pueden ser corregidos en beneficio del S.A.

#### **XIV. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, es decir, en función de las deficiencias mínimas encontradas dentro del S.A. fueron dadas las debidas recomendaciones con el propósito de ofrecer una posible solución o corrección de las mismas, para beneficio de la empresa y de los comensales.

Todas las recomendaciones dadas al S.A. están sujetas a las normas establecidas por la OMS y la OPS para un S.A. y son a saber las siguientes:

1. Debido a que los pisos de la cocina son muy resbalosos, es aconsejable colocar en ellos antiderrapante con el propósito de evitar algún accidente.
2. Es recomendable que las paredes del comedor tengan azulejo hasta el techo o a una altura mínima de 1.50 mts. y pintura al yeso lavable por encima de esta altura, de tal modo que las mismas sean de fácil limpieza, ya que una pared no muy lisa aún cuando se conserve continuamente bien pintada, acumula polvo.
3. Con el fin de lograr una mayor ventilación de alimentos secos en el área de almacén, sugerimos separar los anaqueles de la pared por lo menos 5 cms., además de separar un anaquel de otro.

4. Que el área de recepción de alimentos cuente con una mesa de trabajo y unas palas para desembalar y revisar minuciosamente los productos respectivamente.
5. Que tarimas y/o plataformas estén por lo menos a una altura de 30 cms. del suelo.
6. Referente al área de almacenamiento en frío, es recomendable contar con 3 cámaras de refrigeración (carnes, frutas y verduras, lácteos y huevo respectivamente), con el fin de mantener los alimentos a su temperatura ideal de conservación, sin embargo debido a que los alimentos no permanecen mucho tiempo en refrigeración, ya que tienen una salida constante, este punto pasaría a un segundo término. A cambio de esto es recomendable contar con unidades de refrigeración más pequeñas para no abrir tantas veces al día los cuartos fríos.
7. Aunque el equipo existente en el S.A. satisface las necesidades del mismo, sería considerable hacer una revisión de la lista de equipo mínimo indispensable para un S.A. y adquirir aquel equipo que de alguna manera facilite y agilice el trabajo.

## **XV. BIBLIOGRAFIA**

1. ANZURES Máximo.  
Contabilidad General,  
2da. Edición, México, D.F.  
1971.
2. ASOCIACION AMERICANA DE HOSPITALES.  
Manual sobre el Servicio de Alimentación Hospitalaria.  
E.U.A. -964
3. BAENA PAZ, Guillermina.  
Instrumentos de Investigación,  
Editores Mexicanos Unidos, S.A.  
12a. Edición, México, 1984.
4. BIOLOGICAL ABSTRACTS,  
Published by Bio Sciences Information.  
Volumen 71, Número 5, E.U.A., 1981.
5. BROOKS WEST, BESSIE LEVELLE WOOD, HARGER, Virginia  
Servicio de Alimentos en Instituciones. Washington, D.C.  
Oficina Panamericana de la Salud  
(OPS Publicación Científica #270) 1973.
6. CAMPOS, Ana Rosa, SAENZ LENIN.  
Manual de Administración de Servicios de Alimentación de  
Hospitales.  
Guatemala, 1977.
7. CHRUDEN/SHERMAN.  
Administración de Personal.  
Cía. Editorial Continental S.A. de C.V.  
México.
8. ESHBACK, Charles E.  
Administración de Servicios de Alimentación.  
1a. Edición. Editorial Diana, México, D.F. 1983.



9. HOSPITAL RESEARCH AND EDUCATIONAL TRUST.  
Servicio de Alimentación, Guía del Instructor.  
Editorial Interamericana,  
México. 1973.
10. GARCIA ERAZO, Antonio, Dr.  
Servicio de Alimentación en el Hospital.  
Asesor Atención Médica. OPS/OMS.
11. JEMIESON Michael, JOBBER, Peter.  
Manejo de los Alimentos;  
Prevención de pérdidas durante el almacenamiento.  
Editorial PAX, México, D.F.
12. JERNIGAN, Ana Katherine.  
Higienización Alimentaria,  
Editorial Glem, S.A.  
Buenos Aires, Argentina 1975.
13. KRAUSE - HUNSCHER.  
Nutrición y Dietética en Clínica.  
Editorial Interamericana.  
5a. Edición, México, D.F. 1983.
14. LATTIN GERALD WEST.  
Administración Moderna de Hoteles y Moteles.  
Editorial Trillas. México, 1975.
15. LAWISE DENNIER.  
Preparación de Alimentos.  
Curso de Estudio.  
Editorial Glen, S.A.  
Buenos Aires, Argentina 1975.
16. LAWSON FRED CATERING.  
Diseño de Establecimientos Alimentarios.  
Editorial Blume, 1a. Edición. Barcelona, 1978.

17. LYNNE ROSS.  
Adquisición de Alimentos. Curso de Estudio.  
Editorial Glem, S.A.  
Buenos Aires, Argentina, 1975.
18. RAMOS MARTIN, Fernando.  
Administración de Alimentos y Bebidas.  
Cía. Editorial Continental, S.A. México, 1981.
19. ROSAS SORIANO, Raúl.  
Guía para realizar Investigaciones Sociales.  
Textos Universitarios (UNAM).  
7a. Edición. México, 1982.
20. SAN MARTIN, Hernán.  
Salud y Enfermedad.  
La Prensa Médica Mexicana, S.A.  
4a. Edición. México 20, D.F., 1983.
21. TREVVELL, Margaret E.  
Professional Food Preparation.  
2a. Edición.
22. WORLD HEALTH ORGANIZATION.  
Health Hazards of the Human Environment.  
Génova, 1972.
23. ALDAPE MORAN, Ana Cristina, JIMENEZ GUERRERO, Ma. de los Angeles,  
MARTINEZ PEÑA, Araceli.  
Diagnóstico del Servicio de Alimentación actual de la Facultad  
de Enfermería de la U.A.N.L. y Análisis de la demanda de Hábitos  
y Costumbres Alimentarias de su población estudiantil  
"Diseño de un nuevo Servicio de Alimentación".  
Tesis, 1984.

24. BERNAL MIJANGOS, Luis Rodolfo.  
Los comedores industriales, su organización administrativa y contable.  
Tesis, 1970.
25. COPEAN TOBIAS, Alfonso, GUILLEN, Mario A., SANTANA, Salvador A.  
Servicios Alimenticios a Oficinas.  
Tesis sin Publicar. U.A.G.
26. DUARTE SOTO, Pedro.  
Organización Contable y Administrativa de un Restaurante - Bar.  
Tesis, 1973.
27. GÓNZALEZ DEL PLIEGO OLIVARES, Enrique.  
Estudio del Departamento de Control y Costo de Alimentos y Bebidas de la Industria Hotelera.  
Tesis, Iberoamericana, 1977.

#### REVISTAS:

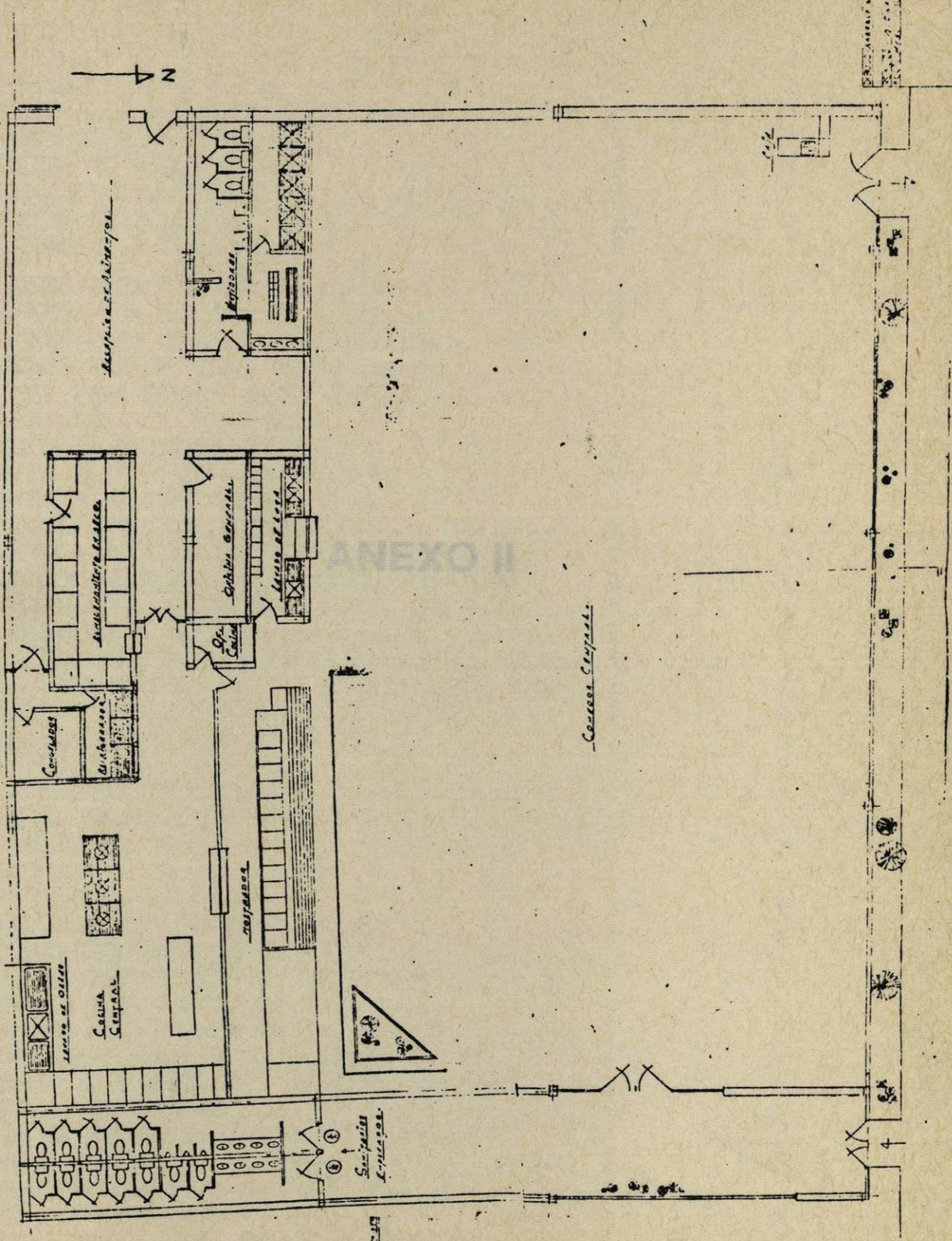
29. FOOD TECHNOLOGY. Volumen 34. Número 10. Octubre 1980.
30. FOOD TECHNOLOGY. Volumen 35. Número 2. Febrero 1981.
31. FOOD TECHNOLOGY. Volumen 36. Número 7. Julio 1982.

#### ARTICULOS:

32. OTHOM G.L. Hasta hace 50 años los regiomontanos se resistían a comer fuera de su hogar. "El Norte". Monterrey, N.L. Enero 30, 1983. P - 8 - F 1a. Columna.

## **XVI. ANEXOS**

## **ANEXO I**



ANEXO II

## **ANEXO II**

LISTA DE UTENSILIOS PARA COCINAS INSTITUCIONALES

DESCRIPCION	NUMERO DE SERVICIOS		
	150-250	250-350	350-500
MARMITA DOBLE, de 12 litros	1	1	1
MARMITA DOBLE, de 20 litros	2	2	3
CACEROLA PARA HORNEAR de 46 X 30.5 X 5	12	12	18
CACEROLA PARA ASADO de 59 X 30.5 X 6	4	8	12
CACEROLA DE USO GENERAL 30 X 45 X 5	12	18	24
ASADOR 52 X 46 X 17	2	2	3
MEDIDAS DE MEDIO LITRO	2	2	3
MEDIDAS DE UN LITRO	2	2	3
MEDIDAS DE 2 litros	2	2	3
MEDIDAS DE 4 litros	1	1	1
TAZONES PARA MEZCLAR de 4 litros	3	4	6
TAZONES PARA MEZCLAR de 6 litros	3	4	6
TAZONES PARA MEZCLAR de 11 litros	2	3	4
TAZONES PARA MEZCLAR de 48 litros	1	1	1
MOLDES PARA BOLLOS de 45 X 65 X 2.5	10	14	18
MOLDES PARA 12 PANECILLOS	18	24	36
MOLDES PARA HOGAZA DE PAN	12	12	18
MOLDES PARA PASTEL, de 25 X 4	30	48	72
SARTEN PARA FRITURAS DE 35 cm.	1	1	1
CACEROLA PARA SALSA, TIPO CASERO (de 11)	2	2	3
CACEROLA PARA SALSA, TIPO CASERO (de 21)	2	2	
CACEROLA DE SALSA, TIPO HOTEL (de 41/21)	1	1	2
CACEROLA PARA SALSA TIPO HOTEL (de 71)	1	2	2
CALDERO DE 15 litros para trabajo fuerte	1	2	
OLLA PARA COMPOTA de 81/21 para trab.fuerte	1	1	
OLLA PARA COMPOTA de 261 p/trab. semi-fuerte	1	2	2
OLLA DE PREPARACION de 10.51 " " "	2	2	3
OLLA DE PREPARACION de 17.51 " " "	2	2	
OLLA DE PREPARACION 21.1 " " "	2	2	3
OLLA DE PREPARACION de 35.1 " " "	1	1	2
OLLA DE PREPARACION de 53.1 " " "	1	1	1
TAPADERAS de 25 cm.	2	2	2
TAPADERAS de 30 cm.	4	4	4
TAPADERAS de 35 cm.	1	1	2
RECIPIENTE DE LOZA de 5 litros	1	1	2
COLADOR (ESCURRIDOR) de 11 litros	1	1	
COLADOR (ESCURRIDOR) de 16 litros	1	1	
CUCHARON PARA HARINA de 10 X 17.5	1	1	
CUCHARON PARA AZUCAR DE 7.5 X 12.5	1	1	2
JARRAS GRADUADAS de 31/4 litros	3	3	
SALEROS Y PIMIENTEROS de 7 em. de diam.	12	12	18
BANDEJAS DE 30 X 40	15	20	25
PAILA DE FREGAR PLATOS de 21 litros	2	2	2
CEDAZO DE ALUMINIO DE 40 cm.	1	1	2
OLLA DE PREPARACION de 18 litros para trabajo semi-pesado	2	3	4
CUCHARA PARA AZUCAR DE 7.5 X 10.5	1	1	1
TAZON PARA MEZCLAR de 74 litros	1	1	1



LISTA DE UTENSILIOS PARA COCINAS NUTRICIONALES

DESCRIPCION	NUMERO DE SERVICIOS		
	150-250	250-350	350-500
MEZCLADOR ELECTRICO 20.1	1	1	1
MONDADOR DE PATATAS	1	1	1
CAFETERA PARA 40 tazas	1	1	1
TAJADOR DE ALIMENTOS	1	1	1
ENGRASADOR, RALLADOR, REBANADOR, DESMENUZADOR.	1	1	1
ABRIDOR DE LATAS	1	2	2
DEPOSITO CILINDRICO PARA CUBOS DE PLASTICO O DE PAPEL PARA BEBER	2	3	4
MOLINO PARA ALIMENTOS de 5.1 de capacid.	1	2	2
ESCOBILLONES DE METAL	12	12	24
TABLERO PARA MENUS CON LETREROS	1	1	1
TIJERAS DE COCINA PARA TRABAJO FUERTE	2	4	6
ESPUMADERA DE 10 cm. de diam.	2	2	2
REBANADOR DE ALUMINIO PARA HUEVOS	1	1	1
CUCHARAS PARA MEDIR (1/4 a 1)	2 jueg.	3 jueg.	3 jueg.
CUCHARAS DE PASTELERIA FRANCESA (DE 30 cm.) PARA JARABE.	3	3	3
CUCHARAS PARA SERVIR, COMPACTAS DE 33 cm.	2	3	6
CUCHARAS PARA SERVIR ACANALADAS de 33 cm.	2	2	3
CUCHARAS PARA SERVIR Y MEZCLAR COMPACTAS (de 35 cm.)	2	2	3
CUCHARAS DE MESA DE ACERO INOXIDABLE	4	6	9
BATIDOR DE ALAMBRE DE 30 cm. CON MANGO DE MADERA.	1	1	1
CUCHARONES P/SERVIR No. 8-10-16 y 24	2 c/u	2 c/u	2 c/u
CUCHARONES DE ACERO INOXIDABLE de 60 ml.	2	2	4
CUCHARONES DE ACERO INOXIDABLE de 240 ml.	2	2	4
CAJAS METALICAS PLATEADAS DE 4 COMPARTIMENTOS	3	4	6
TENACILLAS METALICAS DE 23 cm.	2	3	3
CUCHILLO FRANCES DE 25 cm.	1	1	2
CUCHILLO FRANCES DE 30 cm.	1	1	1
CUCHILLO DE CARNICERO DE 25 cm.	1	1	1
REBANADOR DE CARNE	1	1	2
CUCHILLO DE DESHUESAR de 15 cm.	2	2	2
TENEDOR PARA SERVIR de 31 cm.	3	3	4
CUCHILLO PARA PAN ASERRADO	1	1	2
PALETA PARA UNTAR EMPAREDADOS	2	4	6
AFILADOR DE CUCHILLOS DE 30 cm.	1	1	1
CHAIRA DE 6 cm.	3	6	12
CUCHILLA DE CARNICERO, CON MANGO DE MADERA HOJA DE 15 cm.	1	1	1
CORTADOR DE MASA DE 15 X 7.5 cm.	1	1	1
BATIDORA GIRATORIA GRANDE, HOJAS DE ACERO INOXIDABLE	2	2	2
FLANCAS PARA CORTAR DE CAUCHO DURO	2	2	2
CEPILLO DE PASTELERIA CERDAS GRANDES	2	2	4
CEPILLO PARA VERDURAS DE FIBRA BLANCA	6	6	12
EMBUDO DE ALUMINIO DE 14 cm.	1	1	1
RALLADOR MANUAL	1	1	1
DESTAPADOR MANUAL PARA BOTELLAS Y LATAS	2	3	3
RODILLO DE MADERA DURA	2	2	2
BASCULA PARA COCINA CON PESAS	1	1	1
CERNIDOR DE HARINA DE DOBLE MALLA P/TRAB. FUERTE	1	2	2

## **ANEXO III**

## CEDULA DE ENTREVISTA

### I.- AREA FISICA

1.- ¿Cuál es el tamaño del área del Servicio de Alimentación (S.A.) ?

25.35 mts. de ancho X 33.42 mts. de largo  
= 847.197 mts.<sup>2</sup>

Cuenta con 1.03 mts.<sup>2</sup> por ración servida.

2A.- ¿En donde se encuentra situado el Servicio de Alimentación?

El Servicio de Alimentación se localiza a nivel de planta baja, alejado del ruido y contaminación industrial.

2B.- ¿Cuál es la ubicación de la Cocina?

La cocina está ubicada en una posición central con respecto a todo el Servicio de Alimentación, tal que facilita la movilización desde las áreas de almacenamiento a la cocina y de ella a las áreas de reparto.

2C.- ¿Cuál es la ubicación del Comedor?

El comedor está situado próximo a la cocina.

2D.- ¿Cuál es la distribución de las diversas secciones del Servicio?

Recepción, almacenamiento, preparaciones previas y definitivas, reparto al comedor, higiene de equipo, vajilla y almacenamiento de los mismos, disposición de basuras, servicios higiénicos para el personal.

2E.- ¿Es accesible el almacén de viveres desde el exterior para descarga de alimentos y otros productos?

Sí

2F.- ¿Cuál es la ubicación del almacén de viveres en relación con el área de recepción de alimentos y otros productos, además de la cocina?

El almacén de viveres está ubicado entre el área de recepción de alimentos y la cocina.

3.- ¿Cómo es la ventilación en el Servicio de Alimentación?

El Servicio de Alimentación cuenta con ventilación artificial abundante, permitiendo la circulación de aire e impidiendo así la presencia de olores desagradables.

4.- ¿Cómo es la iluminación del Servicio de Alimentación?

La iluminación de la cocina es dada por 24 lámparas de Neón de 75 watts cada una, además de algunos domos o tragaluces, toda esta iluminación es suficiente sin -- provocar reflejos que molesten al trabajador.

El comedor y el área de reparto gracias a la vidriera que poseen, gozan de abundante iluminación natural, -- además de contar con luz artificial suficiente.

El almacén cuenta también con abundante iluminación artificial.

Cada una de estas áreas posee la luz indispensable para permitir el desarrollo normal de las actividades y la fácil detección de polvo.

5.- ¿En que condiciones se encuentran los pisos del S. A.?

Los pisos del Servicio de Alimentación se encuentran - en buen estado de conservación y son de fácil limpieza e impermeables, siendo los pisos de toda el área "NO" resbalosos, con excepción de los de la cocina que por el contrario si lo son.

Todos los pisos del Servicio de Alimentación se encuentran al mismo nivel lo cual facilita el transporte, además cuentan con sus respectivos desagües.

6.- ¿En qué condiciones se encuentran las paredes del S.A.?

Las paredes de la cocina y área de lavado tienen azulejo hasta la altura del techo.

Las cañerías e instalaciones eléctricas están empotradas en los muros y las unidades de ventilación no sobre

salen de las paredes. Las paredes del comedor son de color claro, pero su superficie "NO" es lisa ni de fácil lavado.

7.- ¿De qué material están contruidos la cajonería, estantería y receptáculos del servicio en general?

Estas están constuidas de material resistente, metal y madera, sin embargo les hace falta un poco de pintura.

7A.- ¿Cuál es la distancia de separación de los estantes existentes con la pared, y la altura con que cuentan entre tablero y tablero, además a que altura se encuentran del suelo?

Los anaqueles de almacenamiento tienen una altura de - - 1.68 mts., estando éste pegado a la pared, no permitiendo la circulación del aire.

La distancia o altura entre estante y estante es de 28 cms y la altura existente del suelo al primer estante es de - 23 cms..

Los anaqueles son de fácil limpieza y están libres de insectos, además son suficientes para cubrir las necesidades de almacenamiento del servicio.

8. ¿Cuenta el comedor con 2 puertas, una para entrada y otra de salida?

Sí, lo cual permite una mayor fluidéz de comensales.

¿Se encuentra en relación la puerta de entrada con la toma de charolas, y la puerta de salida con la entrega de charolas con el mensaje sucio?

Sí

¿Cómo es la ventilación del comedor?

La ventilación del comedor es abundante, de origen artificial.

¿Cómo es la iluminación del comedor?

La iluminación del comedor es abundante, ya que este tiene grandes vidrieras, además de contar con iluminación artificial.

¿Cuenta el mostrador de servicio con equipo refrigerado y de calefacción en buenas condiciones?

Sí, lo cual mantiene la temperatura adecuada de cada preparación.

¿Cuál es la medida en mts.<sup>2</sup> del comedor?

30 mts. de largo, 8.70 metros de ancho, 267 mts.<sup>2</sup> de área total, lo cual da como resultado 1.20 mts. por comensal, sin contar el espacio para servir.

¿Cuál es la medida en mts.<sup>2</sup> que ocupa el área de Reparto?

13 mts. de largo, 4 mts. de ancho y 56 mts.<sup>2</sup> de área total, es decir que ocupa 1/5 de la superficie total del comedor.

¿Cuál es la medida que tiene el deslizador de bandejas?

30 mts. de ancho y 7.44 mts. de largo.

¿Cuál es la medida que tiene el Mostrador?

80 cms. de ancho y 13.75 mts. de largo.

¿Cuál es la medida en mts. que ocupa la superficie frente al Mostrador?

120 mts.

¿Cuál es la medida en mts. que ocupa el espacio detrás del Mostrador?

2.45 mts. para el movimiento del personal y elementos para guardar

## II. - EQUIPO

1.- ¿Con que cantidad de equipo mayor (fijo y móvil)-  
cuenta el S.A.?

- 3 Marmitas de vapor aprox. 590 litros
- 1 Horno de vapor de 3 gavetas
- 1 Cortadora de verduras
- 1 Molino de Carne
- 1 Batidora grande y 1 chica
- 1 Rebanadora de carnes frías
- 1 Peladora de verdura
- 1 Licuadora industrial
- 1 cámara fria en cocina y 1 en almacén y 1 congelador
- 1 Máquina lavadora loza grande
- 3 Comedores
- 1 Triturador de desperdicios
- 1 Extractor
- 4 Planchas de gas
- 8 Hornillas de gas
- 1 Horno doble de gas
- 8 Ollas de 40 litros
- 8 " de 80 litros
- 5 " de 30 litros
- 4 " de 15 litros
- 15 Incertos de 20 litros.

- ¿Con que cantidad de equipo menor cuenta el Servicio de -  
Alimentación?

- 10 cuchillos
- 2 cucharones grandes
- 4 cucharones chicas para caldo
- 10-12 cucharas para servir
- 5 palas de madera 5 (reserva)
- 50 Charolas extendidas
- 30 " grandes hondas
- 20 " chicas hondas
- 2 Trinchadores

- 6 Pala's para plancha
- 4 Tambos de aceite
- 10 Mesas de trabajo
- 3 Tablas para cortar
- 4 Tarjas o fregaderos (area de lavado de ollas)
- 3 Cucharones para azúcar, leche, (pala's).
- 2 Sartenes grandes
- 1 Bateria de cocina 8 piezas
- 6 Ollas de 20 litros
- 6 Carritos transportadores
- 15 Ollas de 15 litros
- 6 Termos de 60 litros
- 1 Plancha para hamburguesas
- 1 Molino manual para pimienta, comino.
- 6 Cajas de plástico
- 2 Depósitos de leche
- 2 " de azúcar
- 2 Carros térmicos

<u>LOZA</u>	C# 1	#5	#6
Tazón	228	228	278
Tazón de plástico	151	100	60
Plato Compota	338	263	365
Plato trinche	406	282	380
Plato fuente	333	305	235

CRISTALERIA

Vaso para agua	512	342	312
Copa para postre	628	436	300

CUCHILLERIA

Juegos completos	780	469	368
Cuchara sopera	48	123	5
Cuchara para postre	23		
Cuchillo	57	95	34
Tenedor	51	83	19



Charola cuadrada	15
Charola de servicio	241.

¿En que condiciones de conservación se encuentra el equipo mayor y menor del S.A.?

Todo funciona adecuadamente

2.- ¿Con que frecuencia se hace la limpieza al equipo mayor del S.A.?

Limpieza diaria por las mañanas y después de su uso.

-¿Con que frecuencia se efectúa la limpieza al equipo menor del S.A.?

Limpieza diaria cada vez que se usa.

### III.- ADMINISTRACION

1.- ¿Cuenta el Servicio de Alimentación con un objetivo?

El Servicio de Alimentación cuenta con un objetivo el cual se cumple y es conocido por todos los empleados del Servicio.

2.- ¿Cuenta el Servicio de Alimentación con un Organigrama?

La Institución cuenta con un organigrama, el cual explica graficamente la estructura de la organización, determinando la distribución del trabajo e ilustrando además la delegación de funciones y las líneas de autoridad.

3.- ¿Cuentan con una Coordinación de Tareas?

La Coordinación de Tareas se efectúa dentro del Servicio de Alimentación mediante un sistema denominado multihabilidades, en el cual el personal del servicio se enrolla en el trabajo de las diversas secciones del servicio, cambiando de sección cada 3 semanas.

Estos roles de trabajo permiten la división del trabajo y facilitan la rapidéz y calidad del servicio.

4.- ¿Cómo es el sistema de Organización del S. A.?

- Centralizado
- Descentralizado
- Mixto
- No existe
- No es acorde a las Necesidades del Servicio.

¿Cumple correctamente con él?

No

5.- ¿Es suficiente el presupuesto para equipo mayor y menor y alimentos, para hacer frente a los compromisos, necesida--

des y obligaciones del servicio?

El presupuesto del Servicio de Alimentación es suficiente para cubrir las necesidades de equipo tanto mayor como menor, alimentos y otros productos, además de ser suficiente para hacer frente a los compromisos, obligaciones y todo aquello que implica dicho servicio.

6.- ¿Que toman en cuenta para planear el Menú?

Al hacer la planeación de menús toman en cuenta la variedad de alimentos que deben adquirirse y su costo; además del balance nutricional.

7.- ¿Cómo se lleva a cabo el cómputo de Raciones?

La cantidad de alimento a preparar para el comedor del S.A. se hace en base al promedio de asistencia de comensales en las 4 semanas anteriores a la semana que se va a preparar.

En el caso de que exista algún sobrante de alimento se intenta dar salida en alguna preparación o de alguna forma, si esto no es posible, todo lo guisado se desecha a las 24 horas después de haber sido preparado.

8.- ¿Qué datos incluye la orden de Compra?

La orden de compra utilizada en el Servicio cuenta con los siguientes datos:

- Lista de Alimentos
- Cantidad de Alimentos
- Nombre del Proveedor
- Tiempo de llegada al Servicio de Alimentación
- Costo total del alimento.

La orden de compra "no" incluye el costo por unidad, sin embargo, los proveedores entregan en cada cambio de costos una lista con dicho dato.

9.- ¿Cómo se lleva a cabo el control del inventario de Ali--

mentos?

En el Servicio de Alimentación se lleva un control diario del total de existencias del almacén de viveres mediante el uso de tarjetas kardéx, utilizando una tarjeta para cada alimentos o producto, en las cuales se registran las entradas y salidas de los mismos con su fecha respectiva.

10.- ¿Como se efectúa el control de adquisición de alimentos?

En cuanto a las adquisiciones de alimentos se identifican los ingredientes a utilizar en cada menú y se calcula para cada artículo la cantidad necesaria para la -- preparación según el número de raciones, checando además la existencia de alimentos en almacén, adecuando -- posteriormente la lista de alimentos por adquirir, con el propósito de adquirir solo los viveres necesarios y evitar así los alimentos rezagados.

Por otra parte se revisan tablas comparativas de costos de alimentos, eligiendo así el mejor proveedor para cada producto, cuidando siempre que la compra se efectúe de acuerdo a lo convenido entre el Servicio de Alimentación y el proveedor.

11.- ¿Cómo se lleva a cabo el control de costo de equipo mayor y menor y de alimentos?

Para el control de costos se emplean métodos eficientes en la planificación de menús, compra, almacenamiento, preparación y servicio de comidas.

Como retroalimentación a través del Departamento de -- Costos se hace auditoría mensualmente, verificándose así lo real con lo planeado a inicio de año, en caso -- de que exista variación positiva o negativa se justifica la causa.

#### IV.- ALMACENAMIENTO

1.- ¿Cuenta el área de Recepción de Alimentos con plataforma que permita la fácil descarga de los mismos?

El área de recepción de alimentos es de fácil acceso al exterior por parte de los elementos de transporte de los proveedores, disponiendo de una plataforma a tal altura del suelo que permite la fácil descarga.

- ¿Cuenta el área de Recepción de alimentos con mesa de trabajo para desembalar y revisar productos? NO

- ¿Cuenta con báscula de plataforma y otras de tipo mediano y pequeño para pesar recepción y entrega de productos?

En el Servicio de Alimentación existe una báscula de plataforma, la cual es útil para pesar tanto cantidades mayúscula como menores.

- ¿Cuenta con carritos de plataforma o con divisiones para transportar alimentos?

Para la movilización de productos recibidos, el área de recepción de alimentos cuenta con carritos de plataforma.

2A.- ¿En donde se encuentra ubicada el área de almacenamiento?

El área de almacenamiento se encuentra situada entre el área de recepción de alimentos y la cocina, contando con dos secciones:

el área de almacenamiento en seco para alimentos secos y el área de refrigeración o congelación para alimentos frescos ó perecederos.

2B.- ¿Cuenta la Sección de Almacenamiento en seco con espacio para guardar utensilios varios y materiales de limpieza?

En esta sección hay espacio para guardar material de --  
limpieza, enseres mayores y menores, vajilla y papele--  
ría, etc. lo cual se guarda en estantes de madera.

-- ¿En qué condiciones se encuentran las paredes del área -  
de almacenamiento de alimentos?

En esta área las paredes no tienen azulejo ni son de --  
material lavable, solo son de color claro.

-- ¿Pasan instalaciones de cañería o drenaje por esta área  
o por donde pasan?

Por el área de almacenamiento pasan instalaciones "no  
aéreas, sino subterráneas y no son provenientes de ser-  
vicios sanitarios.

2C.- ¿ De qué se compone la sección de almacenamiento de Re-  
frigeración?

Esta sección cuenta con una cámara de refrigeración y -  
otra para congelación.

En el cuarto frío (de refrigeración) se guardan carnes,  
y pollo próximo a utilizar, frutas, verduras, productos  
lácteos y huevo, y en el congelador se guardan carnes,  
pescados y mariscos.

-- ¿Cuentan las unidades de refrigeración con antecámara que  
una las secciones ó cámaras de refrigeración?

Sí, ambas unidades de refrigeración cuentan con una an-  
tecámara que las une.

-- ¿Con cuántas puertas hacia el exterior cuentan las unida-  
des de refrigeración?

Con una sola puerta al exterior.

-- ¿Cuenta el S.A. con unidades de refrigeración más peque-  
ñas y que se guarda en ellas?

Sí, con un refrigerador pequeño, en el que se guardan --

alimentos preparados y sobrantes.

-- ¿Con que frecuencia se abren los cuartos fríos?

Estos se abren varias veces al día, cada vez que es necesario extraer un alimento de su interior.

3.- ¿En qué condiciones higiénicas y de saneamiento se encuentran los anaqueles, tarimas, pisos y paredes del área de almacenamiento de alimentos?

En el área de almacenamiento de alimentos se lleva a cabo el aseo 3 veces por semana y 1 vez por semana en sus paredes, lo cual permite que el local se mantenga limpio, incluyendo sus anaqueles, tarimas, paredes y pisos.

-- ¿Cómo es la ventilación e iluminación del área de almacenamiento de alimentos?

Esta área cuenta con abundante ventilación e iluminación artificiales.

-- ¿Pasan por el área de almacenamiento de alimentos instalaciones descubiertas de agua, vapor o drenaje y por donde pasan?

Por ésta área pasan instalaciones "subterráneas" de drenaje, pero no son de servicios sanitarios, sino de agua ya utilizada en el servicio.

4A.- ¿A que temperatura son almacenados los alimentos perecederos?

ALIMENTO	TEMPERATURA
* Carne fresca	10°C
* Carne Congelada	- 9.5°C
* Pescado Congelado	- 9.5°C
* Frutas y Verduras	10° C
* Huevo	10° C
* Leche	10° C
* Queso	10° C
* Mantequilla	10° C

4B.- ¿Cómo se almacenan los alimentos secos (No perecederos)

Son almacenados en graneros o sacos cerrados montados sobre tarimas de 12 cms. de altura sobre el suelo, a una temperatura entre 15 y 20° C.

4C.- ¿Se encuentran separados de la pared los estantes donde se almacenan los alimentos enlatados?

Nó, éstos estantes están pegados a la pared.

-- ¿Se dá salida primero a las latas de primera compra que a las latas de compra reciente?

La rotación de las latas es tal, que se utilizan primero las latas más antiguas (las de primera compra).

5.- ¿Cuales son las medidas de control utilizadas para evitar pérdidas en los alimentos?

Para este respecto se ejerce un control adecuado en la compra de alimentos, adquiriendo solo aquellos establecidos en los menús y en la cantidad necesaria.

Al mandar los alimentos se desecha solo la parte no comestible evitando al máximo el desperdicio de partes aprovechables.

Se hace un cálculo de raciones a preparar en base al número de comensales esperados, evitando así la preparación excesiva e inútil de alimentos.

Se checan los precios de cada producto con los diferentes proveedores, sin descuidar el aspecto precio-calidad, evitando compras a bajo costo pero que implican grandes pérdidas o desperdicios.

Por otra parte en el S.A. se lleva a cabo un control efectivo de insectos y roedores.



## V.- SANEAMIENTO E HIGIENIZACION

### 1.- ¿Cuenta el S.A. con alguna protección contra insectos y/o roedores? ¿Cuál?

Como primer punto para el control de insectos y roedores dentro del Servicio de Alimentación se lleva a cabo una adecuada limpieza en el mismo.

Por otra parte la puerta de entrada al Servicio de Alimentación (del área de recepción de alimentos) es a prueba de insectos, ya que esta posee cortina de aire.

El área de almacenamiento de alimentos cuenta con tarimas y plataformas para sacos, bultos y cajas las cuales se procura estén cerrados. La distancia del suelo a la tarima y la plataforma es de 12 cms.

La fumigación en el Servicio de Alimentación se lleva a cabo cada 15 días con piretrinas no tóxicas a base de nebulizaciones. Dicha acción elimina la fauna nociva.

### 2.- ¿Como se efectúa la recolección de basura dentro del S.A?

En el S.A. la basura es recogida en botes provistos de bolsa de plástico, una vez llena la bolsa se cierra bien y se transporta a un cuarto exclusivo para basuras.

### -- ¿Se cuenta para la recolección de basura con un recipiente para desperdicios de alimentos y otro para papeles, latas, cartones, etc.?

El Servicio de Alimentación cuenta con un triturador de desperdicios de alimentos, el resto de la basura se tira en los botes ya mencionados.

### -- ¿Cuenta el S.A. con servicio municipal de recolección?

Sí

3.- ¿Cuenta el S.A. con agua potable? Sí, y su abastecimiento es suficiente para cubrir las necesidades normales del servicio.

-- ¿Cuenta el S.A. con abastecimiento de agua caliente y fría?

Las diversas secciones del servicio cuentan con abastecimiento de agua fría y caliente, esta última a una temperatura de 85°C.

4.- ¿Cuentan los servicios sanitarios con sistema de alcantarillado o tanque séptico?

Los artefactos sanitarios del S.A. (lavamanos, inodoros, lavaderos, etc.) están debidamente conectadas a un sistema de alcantarillado.

Este sistema es basto para cubrir las necesidades de desagüe del Servicio.

El drenaje proveniente de servicios sanitarios y el de la cocina están separados, uniéndose posteriormente.

-- ¿Se cuentan con canaletas o fosas de desagüe en el caso del uso de marmitas? Sí

5.- ¿Cómo se lleva a cabo el manejo y manipulación de alimentos para la preparación de los mismos?

Los manipuladores de alimentos usan gorros, uniforme blanco y limpio, lavan sus manos antes de tomar alimentos, toman los alimentos con utensilios y no con las manos, no se llevan las manos a la boca o cara durante la manipulación, usan cucharas limpias al probar los guisos y no vuelven a introducirlas a ellos. Lavan las latas antes de abrirlas, además de no fumar dentro del área.

6.- A) ¿Cómo es la limpieza y mantenimiento de los servicios sanitarios tanto de los comensales como del personal?

Ambos servicios sanitarios se encuentran en buen estado de limpieza, los del personal se asean 2 veces al día.

B).- ¿Cómo se encuentran los pisos y paredes de los servicios sanitarios?

Sus pisos son de material impermeable, con declive hacia la coladera, provistos de cierre hidráulico, además cuenetan con azulejo.

C).- ¿Existen junto a los servicios sanitarios del personal guardarropas y los vestidores para los mismos. y en que condiciones se encuentran?

Al lado del baño con regaderas (con agua fría y caliente) se localizan los lockers y vestidores para uso del personal durante horas de trabajo.

D).- ¿En donde se encuentran los servicios sanitarios del Comensal?

Estos se encuentran junto al comedor, pero con puertas que no abren hacia el.

## VI.- PERSONAL

### 1.- Categorías del Personal.

- ¿Existe Jefe de Servicio?

Sí

-¿Con que estudios cuenta el Jefe del Servicio de Alimentación?

Ing. Mecánico Administrador con Especialidad en Recursos Humanos.

7 años de ejercicio de profesión y habilidad en manejo de personal.

- ¿Existe personal de mando intermedio en el S.A.?

Sí

- ¿Con que estudios cuenta?

Técnicos

Jefe de Compras - Contador Público

Jefe de Mantenimiento - Tec. en Electricidad

Encargado de Comedor - Tec. en Hotelería

- ¿Existe personal de Cocina en el S.A.?

Sí

- ¿Con que estudios y habilidades cuenta el personal de Cocina?

Secundaria - ¿sabe ajustarse al uso de recetas estandarizadas? NO

Habilidades en preparar alimentos o bebidas.

Capáz de manejar personal.

-¿Por quienes se encuentra constituidos el personal de servicio del S.A.?

1 Despachador

1 Cajero

1 Encargado de Servi

1 Ensalador

1 Registrador

cio.

1 Desp.de guisados

2 Limpieza

1 Acarreador

1 Operador de maq. lava loza

(3 ayudantes).

-¿Con que estudios cuentan?

Mínimo primaria

-¿Por quienes está integrado el personal administrativo del S.A.?

Jefe de Compras, Secretaria, Encargado Eventos Especiales  
Administrador.

-¿Cuenta el personal administrativo con alguna capacitación específica para el cumplimiento de sus labores?

Sí En el manejo de Recursos Humanos

2.- ¿Se da capacitación al personal para la selección, almacenamiento, conservación, preparación y presentación de alimentos?

Sí

-¿Conoce el personal en general las políticas de la institución?

Sí al entrar a la compañía

3.-¿Cuáles son las condiciones de aseo e higiene del personal que labora en la manipulación de alimentos?

Sí al entrar a la compañía

4.- ¿Se realiza exámen sanitario a los empleados del S.A.?

Sí 2 veces al año.

-¿Cumple el examen sanitario con los reglamentos vigentes por el Sector Salud?

Sí

-¿Con que frecuencia se efectúa el exámen sanitario?

2 Veces al año.

-¿Que tipo de estudios incluye el exámen sanitario?

Exámen de Sangre  
Orina, Excremento  
Placa de Tórax

P/A

Agudeza Visual

Prueba de Capacidad Pulmonar

Agudeza Auditiva

Exámen Médico General (Peso, Caries y Limpieza dental).

## **ANEXO IV**

INSTRUCTIVO PARA LA REALIZACION DE LA ENCUESTA  
EN BASE A LAS NORMAS DE LA OMS Y LA OPS.

I.- AREA FISICA.-

- 1.- El tamaño del área de Servicio de Alimentación será adecuado cuando cuente por lo menos con 0.80 mts.<sup>2</sup> por ración servida.
- 2.- Incisos a y b Será adecuado cuando el Servicio en general se localice a nivel de planta baja alejado de ruido y contaminación industrial. La cocina debe ubicarse en una posición central y tal, que el reparto desde el almacenamiento a ella, y de ella a las áreas de reparto sea lo más directo y expedito posible, además los comedores deben quedar lo más próximo posible a la cocina. Las diversas secciones del Servicio deberán estar distribuidas en secuencia lógica y útil; recepción, almacenamiento, preparaciones previas y definitivas, reparto al comedor, higiene de equipo y vajilla, almacenamiento de los mismos disposición de basuras, salas de estar, servicios higiénicos para el personal, etc. La cocina debe tener el mínimo de separaciones físicas de secciones para facilitar la limpieza, supervisión, y lograr un local más atrayente. En cuanto al almacén éste debe tener fácil acceso desde el exterior para descarga de productos y estar ubicado en relación con el área de recepción de los productos y más todavía con la cocina.
- 3.- La ventilación del servicio del almacén será adecuado cuando exista una ventilación suficiente natural, auxiliada por equipos mecánicos tales como extractores, ventiladores o sistemas de refrigeración, etc. que aseguren la suficiente



circulación de aire impidiendo así la presencia de olores anormales o desagradables.

- 4.- La iluminación será adecuada cuando provea la luz indispensable para llevar a cabo todas las tareas sin que los empleados sientan fatiga. Debe estar distribuida de tal manera que no haya reflejos que molesten o le causen inconvenientes al trabajador y sin embargo, sea lo suficientemente intensa para los trabajos que requieran gran exactitud. Es aconsejable tener 30 - 50 bujías de potencia en áreas de trabajo. En general se considera adecuado cuando permita el desarrollo normal de las actividades y la fácil detección de polvo o residuos varios.
- 5.- Los pisos serán adecuados cuando estén en buen estado de conservación, sean impermeables o no absorbentes, no resbalosos y de fácil limpieza. Además, cuando cuenten en las diferentes secciones del mismo nivel para facilitar el transporte y con sus respectivos desagües.
- 6.- Las paredes se encontrarán en un estado adecuado cuando sean de superficies lisas, lavables y resistentes a la humedad y vapor. La 'cocina' y "áreas de lavado" deben tener azulejo hasta el techo; en otras secciones bastará que la colocación sea hasta una altura de 1.50 - 2.40 mts., teniendo por encima de esta medida, pintura al yeso y sobrecarga de pintura lavable. Además todas las cañerías e instalaciones eléctricas, deben ir empotradas en los muros, y los radiadores y unidades de ventilación, no sobresalgan de las paredes.
- 7.- La estantería, cajonería y receptáculos serán adecuados, cuando estén contruidos de material resistente, estén en buen estado de conservación, separados de la pared por lo menos 5 cm. y con alturas mínimas entre los tableros de -

de 30 - 40 cm. y 45 - 90 cm. como máximo, libres de insectos, de fácil limpieza y que se adapten a las necesidades de al macenamiento del Servicio en Cantidad y Calidad.

8.- A y B ).-

La accesibilidad será adecuada cuando cuente con 2 puertas una para entrada y la otra para la salida, estando la primera del lado de la toma de charolas y la segunda posterior al recibo del menaje sucio para la fácil entrega de éstos en su bandeja a la salida del comensal.

C y D ).- Para una ventilación adecuada esta debe ser abundante, al igual que la iluminación.

E).- Este inciso se explica por sí mismo.

F).- Un comedor adecuado necesita de 12 - 15 pies<sup>2</sup> ( 1 - 1.40 m<sup>2</sup>) por persona sin contar el espacio para servir. - El cálculo debe hacerse sobre la capacidad máxima sentada.

G).- Se puede decir que el área de reparto es adecuada si cuenta con un espacio de entre 1/5 y 1/6 de la superficie total del comedor.

H).- El ancho del área de reparto debe ser de no menos de 10 pies ( 3 mts. ). Esto permite un deslizador de bandeja de 12 pulgadas ( 30 cm. ) un mostrador de 24 pulgadas ( 60 cms.), una superficie para moverse frente al mostrador de 4 pies ( 1.20 mts.) y un espacio detrás del mostrador de 2 - 3 pies ( 0.60 - 0.90 mts. ). El largo habitual del - mostrador de reparto es de 35 pies ( 10 mts. ).

## II.- EQUIPO.-

1.- Ver anexo " "

2.- La limpieza del equipo será adecuada cuando se conserve en buenas condiciones para asegurar su saneamiento, y ayudar a evitar que en los alimentos se desarrollen sabores desagradables. Las vajillas y utensilios deberán lavarse cada vez que se usen, y el equipo pesado que se utiliza muy poco en la producción de comidas y bajo condiciones que no favorecen la contaminación, pueden necesitar sólo una limpieza diaria.

### III.- ADMINISTRACION.

1.- Será adecuado cuando la institución cuente con un objetivo, que los empleados lo conozcan y cumplan con lo que éste marca.

2.- Será adecuado cuando la institución cuente con organigramas que expliquen gráficamente la estructura de la organización y que determinen la distribución del trabajo, ilustrando además la delegación de funciones y las líneas de autoridad.

3.- La coordinación de tareas, será adecuada cuando sean provistos los medios necesarios para coordinar las tareas a realizar por los diferentes individuos, de manera que la división del trabajo sea tal que facilite la rapidez y calidad del servicio.

4.- Será adecuado cuando cuente y cumpla correctamente con cualquiera de los siguientes sistemas:

a).- Sistema centralizado.- En el cual la comida se prepara en una sola cocina central, para todos los comensales. Las comidas son enviadas directamente en bandejas desde la cocina central.

b).- Sistema descentralizado.- En el cual la preparación de las comidas se hace en varias cocinas periféricas

instaladas en distintos sitios.

c).- Sistema mixto.- Aquel en el cual se prepara la comida en la cocina central y es enviada posteriormente a los puestos de distribución de comidas, donde se preparan las bandejas.

4.- El presupuesto será adecuado cuando las finanzas del servicio de alimentos estén bien equilibradas, lo cual significa que siempre se pueda hallar en condiciones de hacer frente a sus compromisos y obligaciones, obteniendo de los recursos de que disponga, el mejor provecho posible mediante una atinada inversión y manejo de los mismos.

5.- Para hacer la planeación de menús debe tomarse en cuenta:

= Alimentos que deben adquirirse, equipo y personal necesario, conocimientos prácticos que éste debe poseer, horario de trabajo, costos.

6.- Será adecuado cuando la cantidad de alimento preparado en el S.A. sea suficiente para satisfacer al número de comensales en cada comida evitando los sobrantes en cantidades importantes.

7.- Una orden de compra ya sea por contrato o compra diaria - debe incluir por lo menos los siguientes datos: lista de alimentos, cantidad, costo por unidad, costo total y nombre del abastecedor.

8.- El control de Inventario Alimentario será adecuado cuando el encargado de la compra de alimentos tenga al día el total de existencias del almacén de víveres, ya que la cantidad de cada alimento que debe adquirirse se calcula --

restando del total necesario la cantidad actual en depósito. Para ejercer un control eficiente en las existencias ( entradas y salidas de víveres ) es recomendable el uso de tarjetas Kardex para cada alimento.

9.- El control de adquisiciones de alimentos es adecuado si - controla el menú identificando los alimentos incluidos y las recetas para conocer los ingredientes, adquiriendo así solo los víveres necesarios. Cuando se calcule para cada uno de los artículos, la cantidad suficiente para preparar los menús que se presenten para la próxima oportunidad en que se adquieren los alimentos. Cuando se controle la cantidad de alimentos en depósitos y adecúe la lista de alimentos por adquirir, evitando así el solicitar mayor cantidad de la necesaria. Cuando se comparen las cotizaciones de los proveedores para el mismo artículo, para lograr así la adquisición más conveniente. Cuando se realice la orden de compra según la cantidad necesaria y las especificaciones deseadas.

10.- El control de costos será adecuado si se emplean los métodos eficientes en la planificación de menús, compra, almacenamiento, preparación y servicio de comidas. Además un adecuado control de costos se basa en un sistema de registros que sirva como instrumento para operar un negocio o departamento dentro de los límites financieros predeterminados, todo esto con el fin de obtener la más alta ganancia bruta posible.

#### IV.- ALMACENAMIENTO.-

1.- La recepción de productos será adecuada cuando el sitio de recepción de alimentos tenga fácil acceso por parte de -

los elementos de transporte de los proveedores, disponiendo de una plataforma a altura tal del suelo que permita la fácil descarga. El sitio de recepción debe tener así mismo una mesa de trabajo de superficie suficiente para desembalar y revisar los productos. Se necesitan, además, paletas de mano para el manejo de alimentos, una para cada artículo. Se debe contar también con una buena y exacta balanza de plataforma y otras de tipo mediano y pequeño para pesar, recepción y entrega de productos menores. Para movilizar los productos debe contarse con carritos de plataforma o con divisiones.

- 2.- a).- El área de almacenamiento será adecuada cuando se encuentre a continuación del área de recepción y a su vez de la cocina.
- b).- La sección de almacenamiento en seco debe incluir un espacio para guardar utensilios, enseres mayores y menores, vajilla, útiles varios y materiales de limpieza. Las paredes deben ser lavables, revestidas de azulejo o material equivalente y de color claro, preferentemente blanco, además por ésta área no debe haber paso de instalaciones aéreas de cañería o drenaje.
- c).- La sección de almacenamiento refrigerado será adecuada cuando incluya 3 cámaras o secciones y un congelador. Un cuarto frío debe destinarse a almacenamiento de carnes; otro, al de verduras y frutas, y el tercero, al de productos lácteos y huevos; el congelador se utiliza para aves y mariscos. Estas unidades de refrigeración deben contar con una antecámara que las una, y tener una sola puerta al exterior. En los cuartos fríos no deben guardarse alimentos preparados y sólo deben ser abiertos 2 veces al día; en la mañana

na para almacenar y en la tarde para despachar. Puede usarse unidades de refrigeración más pequeñas, pero siempre se debe usar una distinta para cada tipo de alimento.

3.- El saneamiento y condiciones higiénicas del almacén serán adecuadas cuando los locales de almacenamiento de alimentos se mantenga constantemente en un perfecto estado de limpieza, incluyendo paredes, pisos, techos, anaqueles, y/o tarimas. El almacén debe contar con buena iluminación y ventilación; las paredes deben ser color claro, preferentemente blanco; para controlar mejor la limpieza. Además sobre áreas de almacenamiento, de alimentos no deben pasar instalaciones descubiertas de agua, vapor o drenaje, ya que pueden filtrar; además acumulan suciedad y polvo, que pueden caer sobre los alimentos.

4.- a).- La pregunta se explica por si misma.

b).- El almacenamiento en seco de alimentos no perecederos será adecuado cuando éstos sean almacenados en graneros o sacos cerrados, montados sobre tarimas de por lo menos 30 cm. de altura en cuartos con temperaturas entre 10°C y 21°C.

c).- El almacenamiento de alimentos enlatados será adecuado cuando, los alimentos sean almacenados en estantes separados de la pared y la rotación de los mismos debe ser tal, que se vayan usando primero las latas más antiguas.

5.- Las medidas de control utilizadas para evitar pérdidas serán adecuadas cuando: se ejerza un control en la compra de alimentos, adquiriendo solo aquellos establecidos en -

los menús y en la cantidad necesaria. Al mandar los alimentos desechar solo la parte no comestible. Calcular - aproximadamente las raciones a servir evitando la preparación excesiva e inútil de alimentos. Checar que la calidad del alimento a adquirir vaya acorde al precio, evitando compras a bajo costo pero que impliquen grandes pérdidas o desperdicios; además, establecer un control de plagas y roedores efectivo.

#### V.- SANEAMIENTO E HIGIENIZACION.-

- 1.- La protección contra insectos y roedores será adecuada -- cuando exista sobre todo buena y total limpieza de locales y equipo, siendo además las paredes, estantes, mue--bles, puertas, ventanas, etc. " a prueba de insectos y/o roedores ". Los sacos, bultos y cajas deberán situarse - sobre tarimas y/o plataformas a 30 cms. o más del suelo - y mantenerse cerradas. Deberán de establecer campañas de desratización y fumigaciones regulares con insecticidas - aceptables y adecuadas. No es recomendable el uso de productos venenosos por peligros de contaminación alimentaria.
  
- 2.- La disposición de basura, será adecuada cuando sea recogida en recipientes con tapa accionada con el pie y provistos de bolsa desechable. Estos receptáculos deben vaciarse - continuamente y sacar la basura a una área externa al edificio, ser triturada o colocarse en cámaras frías exclusivas, mientras se entregan al sistema municipal de recolección. Es recomendable que el Servicio cuente con 2 receptáculos para la basura, uno para desperdicio de alimentos y otro para papeles, latas, cartones, etc.



- 3.- Las instalaciones de agua serán adecuadas cuando el Servicio cuente con agua potable, y los distintos sectores de la cocina cuenten con abastecimiento de agua caliente y fría propio, y el mismo, sea suficiente para cubrir las necesidades normales del servicio.
- 4.- Las instalaciones de drenaje o desagüe se consideran adecuadas cuando los artefactos sanitarios ( lavamanos, inodoros , lavaderos, etc.) estén debidamente conectados a un sistema de alcantarillado o tanque séptico, el cual debe ser adecuado o suficiente en número y calidad, para permitir el fácil drenaje. Existiendo además canaletas o fosas de desagüe en el caso del uso de marmitas.
- 5.- El manejo y manipulación de alimentos se considera adecuado cuando el o los manipuladores usen redes o gorros para el pelo y uniformes limpios, laven sus manos antes de tomar los alimentos, tomen los alimentos con utensilios y no con las manos, no se lleven las manos a la boca o cara durante la manipulación, usen cucharas limpias al probar los guisos y no volver a introducirlos a ellos, no fumar, y lavar las latas antes de abrirlas. Además la leche, huevo - mayonesa y queso, o preparaciones a base de estos alimentos no deberán permanecer fuera del refrigerador más de 10 o 15 minutos.
- 6.- a).- La pregunta se explica por sí sola.  
  
b).- Los Servicios Sanitarios serán adecuados cuando cuenten con pisos de material impermeable con declive hacia la coladera provistos de cierre hidráulico, azulejo de 1.50mts. de altura ( mínimo ), pintura lavable y paredes en buenas condiciones. Deberán tenerse

en buen estado de aseo, mantenimiento y funcionamiento.

- c).- El tamaño de los guardarropas o vestidores deberán ser de tamaño adecuado y ventilación apropiada para que los empleados guarden sus ropas y artículos de uso personal durante las horas de trabajo. Al lado del guardarropa debe localizarse el servicio de baño con regadera, con agua fría y caliente.
- d).- Los servicios sanitarios del comensal deberán estar junto al comedor pero con puertas que no abran hacia el.

## VI.- PERSONAL.-

1.- Será adecuado cuando exista:

- a).- JEFE DE SERVICIO.- Debe ser profesional graduado en escuela Universitaria; con conocimiento y experiencia en Administración y Nutrición; y con no menos de 2 años de ejercicio de su profesión. Debe tener habilidad para el manejo y el adiestramiento de personal.
- b).- PERSONAL DE MANDO INTERMEDIO. - Debe ser Dietista - Nutricionista, graduado en escuela Universitaria; o en su defecto, puede ser bachiller, maestro o contador debidamente capacitado.
- c).- PERSONAL DE COCINA. - El cocinero jefe debe haber cursado por lo menos los estudios completos de educación primaria; tener experiencia en la preparación

de alimentación para grupos; ser capaz de ajustarse al uso de recetas estandarizadas; tener disposición y aptitud para ser adiestrado en servicio; y ser capaz de manejar personal.

d).- PERSONAL DE SERVICIO.- Debe estar constituido por ayudantes de cocina, aseadores y mozos. Deben haber cursado estudios por lo menos hasta 3er. grado de primaria y tener disposición y aptitud para ser adiestrados en servicio. Para la distribución y servicio de bandejas deben haber cursado la enseñanza primaria completa y recibido adiestramiento especial.

e).- PERSONAL ADMINISTRATIVO. - Está integrado por el personal de Secretaría, Contabilidad y Bodegas, deben haber recibido capacitación específica para el cumplimiento de sus labores.

2.- La capacitación laboral adecuada es cuando el personal del servicio se halle capacitado en la selección, almacenamiento, conservación, preparación y presentación de los alimentos de buena calidad.

3.- El aseo e higiene del personal será adecuado cuando el personal del servicio labore bajo condiciones de pulcritud;- cara afeitada, cabello corto y con gorro, uniforme claro, manos limpias, uñas cortas y piel libre de erupciones. - Además cuando el personal manipulador de los alimentos evite conversaciones incesarias y el tocarse constantemente el cabello, cara, boca o piel durante la preparación y/o manejo de alimentos, además de toser, estornudar o escupir cerca de los mismos o en dado caso hacerlo en un paño y lavarse las manos de inmediato.

4.- El examen sanitario será adecuado cuando se ajuste a las reglamentaciones vigentes, en su defecto deberá considerarse la periodicidad, el tipo de examen efectuado y si el mismo incluye estudios parasiológicos en materia fecal coprocultivos, examen de esputo y radiografías de tórax.

## **ANEXO V**

ENCUESTA

Encuesta para la recolección de información en el Servicio de Alimentación:

1.- AREA FISICA.-

1.- Tamaño del área del Servicio de Alimentación:

Adecuado	Inadecuado
✓	

2.- a).- La localización del Servicio en general es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

b).- Ubicación de la cocina:

Adecuado	Inadecuado
✓	

c).- Ubicación del comedor:

Adecuado	Inadecuado
✓	

d).- La distribución de las diversas secciones del servicio es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

e).- La accesibilidad exterior del almacén de víveres para - descarga de alimentos y otros productos es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

f).- La ubicación del almacén de víveres en relación con el área de recepción de alimentos y otros productos además de su posición con la cocina es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

3.- La presencia o ausencia de olores desagradables dentro del -- servicio de alimentación indica que su ventilación es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

4.- La iluminación del Servicio es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

5.- Las condiciones de los pisos del Servicio de Alimentación son:

Adecuado	Inadecuado
	✓

6.- Las paredes del Servicio de Alimentación se encuentran en con diciones:

Adecuado	Inadecuado
✓	

7.- La estantería, cajonería y receptáculos son:

Adecuado	Inadecuado
	✓

8.- a).- La accesibilidad del comedor del personal es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

b).- La localización de la entrada y salida del comedor en relación a la toma de charolas y entrega de menaje sucio indica que la fluidez del servicio es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

c).- Ventilación del comedor es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

d).- Iluminación del comedor es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

e).- La existencia o inexistencia y el funcionamiento de equipo refrigerado y calentable en el mostrador de Servicio indica que el mismo es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

f).- La medida o tamaño del área del comedor es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

g).- La medida o tamaño del área de reparto es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

---



h).- El ancho de área de reparto es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

i).- La medida del deslizador de bandejas es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

j).- La medida del mostrador es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

k).- La superficie frente al mostrador es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

l).- El espacio detrás del mostrador es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

m).- El largo del mostrador de reparto es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

...- EQUIPO.-

1.- La cantidad y condiciones de conservación del equipo es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

2.- La limpieza del equipo es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

III.- ADMINISTRACION.-

1.- El objetivo del S.A. es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

2.- El organigrama del S.A. es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

3.- La coordinación de tareas del Servicio es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

4.- El sistema de organización del servicio de alimentación es:

- a).- Centralizado
- b).- Descentralizado
- c).- Mixto
- d).- No existe
- e).- No es acorde a las necesidades del servicio.

Adecuado	Inadecuado
	✓

5.- El presupuesto para el S.A. es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

6.- La planeación de menús es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

7.- El cómputo de raciones es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

8.- El sistema de compras es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

9.- El control del Inventario Alimentario es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

10.- El control de adquisiciones de alimentos es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

11.- El control de Costos del S.A. es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

IV.- ALMACENAMIENTO.-

1.- La recepción de productos en el Servicio de Alimentación es:

Adecuado	Inadecuado
	✓

2.- a).- La ubicación de las áreas de almacenamiento es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

b).- La sección de almacenamiento en seco es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

c).- La sección de almacenamiento en refrigeración es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

3.- El saneamiento y las condiciones higiénicas del almacén son:

Adecuado	Inadecuado
✓	

4.- a).- Almacenamiento de alimentos perecederos:

Alimento	T. Ideal	T. Existente	Adecuado	Inadecuado
carne fresca	-1.1 a 0.1°C	10°C	✓	
carne congelada	17.8 12.2°C	-9.5°C		
pescado fresco	0°C	-		
pescado congelado	17.8 12.2°C	-9.5°C		
frutas, verduras	0°C y 7.2°C	7°C		
huevo	+ 0°C y 4.4°C	7°C		
leche	4.4°C	7°C		
queso	+ 3.3 y 4.4°C	7°C		
mantequilla	10°C o más baja	7°C		

b).- Las medidas de conservación de alimentos secos ( no -- perecederos ) son:

Adecuado	Inadecuado
✓	

c).- El almacenamiento de alimentos enlatados es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

5.- Las medidas de control utilizadas para evitar las pérdidas de alimentos son:

Adecuado	Inadecuado
✓	

V.- SANEAMIENTO E HIGIENIZACION.-

1.- La protección del Servicio de Alimentación contra insectos y roedores es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

2.- La disposición de basuras es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

3.- Las instalaciones de agua con que cuenta el servicio son:

Adecuado	Inadecuado
✓	

4.- Las instalaciones de drenaje o desagüe existentes en el Servicio son:

Adecuado	Inadecuado
✓	

5.- El manejo y manipulación de alimentos es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

6.- a).- La limpieza y funcionamiento de los Servicios Sanitarios indican que su aseo y mantenimiento son:

Adecuado	Inadecuado
✓	

b).- Las instalaciones de los servicios sanitarios son:

Adecuado	Inadecuado
✓	

c).- Las instalaciones del guardarropa o vestidores del personal así como su tamaño y ventilación son:

Adecuado	Inadecuado
✓	

d).- La localización de los Servicios Sanitarios del comensal es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

VI.- PERSONAL.-

1.- Las categorías del personal del S.A. son :

Categorías	Adecuado	Inadecuado
Jefe de servicio	✓	
Personal de mando int.	✓	
Personal de cocina	✓	
Personal de servicio	✓	
Personal administrativo	✓	

2.- La constancia o periodicidad de cursos de capacitación para el personal indican que la capacitación laboral es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

3.- Las condiciones de aseo e higiene del personal que labora en el servicio son:

Adecuado	Inadecuado
✓	

4.- La periodicidad y calidad del examen sanitario al personal indica que el mismo es:

Adecuado	Inadecuado
✓	

## **ANEXO VI**

CUADRO DE CONCENTRACION # 1

( AREA FISICA)

INDICADORES	ADECUADO	INADECUADO
- Tamaño del área	✓	
- Localización del Servicio	✓	
- Ubicación de la Cocina	✓	
- Ubicación del Comedor	✓	
- Secuencia de las diversas secciones del Servicio	✓	
- Accesibilidad exterior del Almacén	✓	
- Ubicación del Almacén	✓	
- Ventilación del Servicio	✓	
- Iluminación del Servicio	✓	
- P i s o s		✓
- P a r e d e s	✓	
- Estantería, cajonería y receptáculos.		✓
- Accesibilidad del Comedor	✓	
- Localización de entrada y salida del comedor	✓	
- Ventilación del Comedor	✓	
- Iluminación del Comedor	✓	
- Mostrador de Servicio	✓	
- Medida del área del Comedor	✓	
- Area de Reparto	✓	
- Ancho de área de Reparto	✓	
- Media del Deslizador de Bandejas	✓	
- Medida del Mostrador	✓	
- Superficie frente al Mostrador	✓	
- Largo del Mostrador	✓	
- Espacio tras al Mostrador	✓	



CUADRO DE CONCENTRACION # 2

(Equipo)

INDICADORES	ADECUADO	INADECUADO
- Cantidad y Condiciones de Conservación del equipo	✓	
- Limpieza del Equipo	✓	

CUADRO DE CONCENTRACION # 3  
(ADMINISTRACION)

INDICADORES	ADECUADO	INADECUADO
-Objetivo del Serv. de Aliment.	✓	
- Organigrama del Serv. Aliment.	✓	
- Coordinación de Tareas	✓	
- Sistemas de Organización del Servicio.		✓
- Presupuesto del Servicio	✓	
- Planeación de Menús	✓	
- Cómputo de Raciones	✓	
- Sistema de Compras	✓	
- Inventario Alimentario	✓	
- Control de Adquisiciones de Alimentos	✓	
- Control de Costos	✓	

CUADRO DE CONCENTRACION # 4  
( Almacenamiento )

INDICADORES	ADECUADO	INADECUADO
-Recepción de Productos	✓	
-Ubicación de Areas de Almacenamiento	✓	
-Sección de Almacenamiento en Seco	✓	
-Sección de Almacenamiento en Refrigeración	✓	
-Saneamiento y Condiciones Higiénicas del Almacén	✓	
-Medidas de Conservación de Alimentos Frescos y Perecederos	✓	
-Medidas de Conservación de Alimentos Secos (No perecederos)	✓	
-Almacenamiento de Alimentos enlatados	✓	
-Medidas de Control para evitar pérdidas de Alimentos.	✓	

**FACULTAD DE SALUD PUBLICA  
BIBLIOTECA**

CUADRO DE CONCENTRACION # 5  
(Saneamiento e Higienización)

INDICADORES	ADECUADO	INADECUADO
- Protección del Servicio contra Insectos y Roedores	✓	
- Disposición de Basuras	✓	
- Instalaciones de Agua del Servicio	✓	
- Instalaciones de Drenaje o Desagüe	✓	
- Manejo y Manipulación de Alimentos	✓	
- Servicios Sanitarios (Limpieza y Funcionamiento)	✓	
- Instalaciones de los Servicios Sanitarios	✓	
- Guardarropas o Vestidores del Personal	✓	
- Localización de Servicios Sanitarios del Comensal	✓	

CUADRO DE CONCENTRACION # 6  
( PERSONAL )

INDICADORES	ADECUADO	INADECUADO
- C a t e g o r i a	✓	
- Capacitación Laboral	✓	
- Aseo e Higiene del Personal	✓	
- Exámen Médico de Sanidad	✓	

## **ANEXO VII**

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
<p>Servicio de Alimentación. Es un establecimiento alimentario, que pertenece al hombre satisfacer sus necesidades de alimento dondequiera que éste se encuentre.</p>	<p>I.- Area física</p>	<p>1.- Tamaño del Area.</p>	<p>- Síntesis bibliográfica.</p>	<p>- Encuesta</p>	<p>- Cédula de entrevista. - Cuadros de concentración.</p>	<p>Adecuado: Cuando el Servicio cuente con por lo menos 0.80 mts. <sup>2</sup> por ración servida.  Inadecuado: Cuando el área física sea menor a 0.80 mts<sup>2</sup> por ración servida.</p>
		<p>2.- Ubicación del Servicio general y almacén.</p>	<p>- Síntesis bibliográfica.</p>	<p>- Observación ordinaria</p>	<p>- Cédula de entrevista. - Cuadros de concentración.</p>	<p>Adecuado: Cuando el servicio en general se localice a nivel de planta baja alejado de ruido y contaminación industrial. La cocina debe ubicarse en una posición central y tal que el reparto desde el almacenamiento a ella, y de ella a las áreas de reparto sea lo más directo y expedito posible, además los comedores deben quedar lo más próximo posible a la cocina.  Inadecuado: Cuando la localización del servicio se vea afectada de manera considerable por ruido o smog. Además cuando la ubicación de la cocina central entorpezca el desarrollo ágil y expedito de las actividades del servicio en caso de que un número importante de las secciones del servicio se localicen en secuencia lógica que ocasione la duplicación del trabajo.  Cuando el exceso de secciones físicas en la cocina impida la supervisión y/o limpieza y ante la falta de acceso desde el exterior al macén.  Las diversas secciones del servicio deberán estar distribuidas en secuencia lógica y útil: Recepción, almacenamiento, preparaciones previas y definitivas, reparto al comedor, higiene de equipo y vajilla, almacenamiento de los mismos, disposición de basuras, salas de estar, servicios higiénicos para el personal, etc.  La cocina debe tener el</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>mínimo de separaciones físicas de secciones para facilitar la limpieza y supervisión, y lograr un local más atrayente.</p> <p>En cuanto al almacén éste debe tener fácil acceso desde el exterior para descarga de productos, y estar ubicado en relación con el área de recepción de los productos y más todavía con la cocina.</p>
		3.- Ventilación del servicio y del almacén.	- Síntesis bibliográfica.	-Observación ordinaria	<p>- Cuadros de concentración.</p> <p>-Cédula de entrevista.</p>	<p>Adecuado: Cuando exista una ventilación suficiente natural, auxiliada por equipos mecánicos tales como extractores, ventiladores o sistemas de refrigeración, etc. que aseguren la suficiente circulación de aire impidiendo así olores anormales o desagradables.</p> <p>Inadecuado: Cuando se carezca de ventilación suficiente que cause los desagradables malos olores.</p>
		4.- Iluminación	- Síntesis bibliográfica.	-Observación ordinaria.	<p>-Cuadros de concentración.</p> <p>-Cédula de entrevista.</p>	<p>Adecuado: Cuando provea la luz indispensable para llevar a cabo todas las tareas sin que los empleados sientan fatiga. Debe estar distribuida de tal manera que no haya reflejos que molesten o le causen inconvenientes al trabajador, sin</p> <p>Inadecuado: Cuando no permita el desarrollo normal de las actividades y haga pasar inadvertido el desaseo, polvo, basura, etc.</p>



CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>embargo, sea lo suficiente para los trabajos que requieran gran exactitud. Es aconsejable tener de 30 - 50 bujías de potencia en áreas de trabajo. En general es considerada adecuada cuando permita el desarrollo normal de las actividades y la fácil detección de polvo o residuos varios.</p>
		5.- Pisos.	-Síntesis bibliográfica.	-Observación ordinaria.	-Cuadros de concentración. -Cédula de entrevista.	<p>Adecuado: Cuando estén en buen estado de conservación, sean impermeables o no resbalosos y de fácil limpieza. Además cuando cuenten en las diferentes secciones del mismo nivel para facilitar el transporte y con sus respectivos desagües.</p> <p>Inadecuado: Cuando estos presenten dereriores, sean permeables o absorbentes, resbalosos o sean difíciles de limpiar, cuando existan distintos niveles del piso en las diferentes secciones del servicio que impidan el transporte o el ligero caminar, o cuando el mismo carezca de sus respectivos desagües.</p>
		6.- Paredes	-Síntesis bibliográfica.	-Observación ordinaria.	-Cuadros de concentración. -Cédula de entrevista.	<p>Adecuado: Cuando sean superficies lisas, lavables y resistentes a la humedad y vapor. La cocina y áreas de lavado deben tener azulejo hasta el techo; en otras secciones bastará que su colocación sea hasta una</p> <p>Inadecuado: Cuando sean de superficies no lisas que dificulten su limpieza o no resistan la humedad o el vapor. Además, cuando la cocina y áreas de lavado carezcan de azulejo hasta el techo o el resto de las</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>altura de 1.50 a 2.40 mts. áreas del servicio estarán teniendo por encima de - desprovistas del mismo - esta medida pintura al - material resistente y de yeso y sobrecapa de pintura lavable. Además todas las cañerías e instalaciones eléctricas deben ir empotradas en los muros, y los radiadores y unidades de ventilación, no sobresalgan de las paredes.</p>
		7. Estantería, cajonera y receptáculos	- Síntesis bibliográfica.	- Observación ordinaria	- Cuadros de concentración - Cédula de entrevista.	<p>Adecuado: Cuando estén contruidos de material resistente, estén en buen estado de conservación, separados de la pared por lo menos 5 cm., y con alturas mínimas en los tableros de 30-40 cm. y 45-90 cm. como máximo. Libres de insectos, de fácil limpieza y que se adapten a las necesidades de almacenamiento del servicio en cantidad y calidad.</p> <p>Inadecuado: Cuando el material de los mismos no soporte el peso o éste fácilmente se comunique. Cuando no se respeten los criterios de distancia establecidos, o se divisen insectos y/o el total de estantes, cajones o receptáculos sea insuficiente para acoger plenamente los alimentos.</p>
		8. Comedores para el personal.	- Síntesis bibliográfica.	- Observación ordinaria. - Encuesta	- Cuadros de concentración. - Cédula de entrevista.	<p>Adecuado: Cuando el comedor esté situada adyacente a la cocina para disminuir al máximo el transporte de los alimentos.</p> <p>Inadecuado: Será inadecuado cuando el comedor no se encuentre junto a la cocina y no sea accesible a todo el personal.</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>tos, además debiendo ser que se atiende; y no --  accesible a todo el per-  sonal que se atenderá; -  contando para el logro -  de una mayor fluidez con  2 puertas; una para la en-  trada y otra para la sali-  da, estando la primera -  del lado de la toma de -  charolas y la segunda pos-  terior al recibo de mena-  naje sucio para la fácil  entrega de éstas en su -  bandeja a la salida del  comensal, ahorrando así  tiempo y personal.</p> <p>Por otra parte el come-  dor debe ser atractivo -  con abundante ventilación  e iluminación.</p> <p>En el caso del sistema  de auto-servicio "cafete-  ría", el mostrador debē  ubicarse de tal forma que  permita el abastecimien-  to al comensal sin nece-  sidad de líneas cruzadas  de movillización. Además  el mostrador del servi-  cio debe contar con equi-  po refrigerado y calenta-  do para mantener la tem-  peratura de cada perpara-  ción.</p> <p>El comedor en base a -  ciertos parámetros tales  como número máximo de Comensales,</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>número total de comensales que comen a la vez, etc. debe contar -- con las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El comedor necesita de 12-15 pies<sup>2</sup> ( 1-1.40 mts) por persona sin contar el espacio para servir.</li> <li>- El cálculo debe hacerse sobre la capacidad máxima sentada.</li> <li>- El área de reparto puede estimarse entre 1/5 y 1/6 de la superficie total del comedor.</li> <li>- El ancho del área de reparto debe ser de no menos de 10 pies ( 3 mts.) Esto permite un deslizador de bandejas de unas 12 pulgadas ( 30 cm.) un mostrador de 24 pulgadas ( 60 cm.) una superficie para moverse frente al mostrador de 4 pies ( 1.20 mts.) y un espacio detrás del mostrador de 2-3 pies ( 0.60 - 0.90 mts.) para el movimiento del personal y elementos para guardar.</li> <li>- El largo habitual del mostrador de reparto es de 35 pies ( 10 mts.).</li> </ul>
EQUIPO:	II.- Equipo	I.-Cantidad y	- Síntesis bi--	- Observación	-Cuadros de con	Adecuado: Cuando estando Inadecuado: Cuando no se

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
<p>Son los utensilios, instrumentos y/o aparatos especiales requeridos para la realización de determinada función; siendo en este caso necesarios para la preparación, cocción, servicio, etc. de los alimentos.</p>		<p>condiciones de conservación.</p>	<p>biográfica</p>	<p>ordinaria -Encuesta.</p>	<p>centración -Cédula de entrevista.</p>	<p>en buen estado de conservación y uso, - para atender la demanda y sea suficiente para normal del servicio, atender la demanda efectuándose recambios - mal del servicio. periódicos en base a las necesidades del mismo. Ver Anexo 2: Lista de equipo mínimo para un servicio de alimentación.</p>
		<p>2. Limpieza</p>	<p>-Síntesis biográfica.</p>	<p>-Observación ordinaria.</p>	<p>-Cuadros de concentración</p>	<p><u>Adecuado</u>: Debe conservarse en buenas condiciones para asegurar su saneamiento, y ayudar a evitar que en los alimentos se desarrollen sabores desagradables. Las vajillas y utensilios deberán lavarse cada vez que se usen y el equipo pesado que se utiliza muy poco en la producción de comidas y bajo condiciones que no favorecen la contaminación pueden ser lo necesario una limpieza diaria. <u>Inadecuado</u>: Cuando la vajilla o utensilios se guarden en condiciones poco higiénicas o los mismos no se laven debidamente después de su uso, o cuando la limpieza del equipo pesado deja mucho que desear.</p>
<p>ADMINISTRACION</p>	<p>III. Organización.</p>	<p>1. Objetivo</p>	<p>-Síntesis biográfica.</p>	<p>-Encuesta -Entrevista estructurada.</p>	<p>-Cuadros de concentración Cédula de entrevista.</p>	<p><u>Adecuado</u>: Cuando la institución cuente con un objetivo, que los emplea un objetivo, o en su defecto, que exista pero con lo que éste marca. que no sea conocido por</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						los empleados o que no cumplan con el mismo.
		2. Organigrama.	- Síntesis bibliográfica.	- Encuesta. - Entrevista estructurada.	- Cuadros de concentración. - Cédula de entrevista.	Adecuado: Cuando la institución cuente con organigramas que expliquen gráficamente la estructura de la organización y que determinen la distribución del trabajo, ilustrando además la delegación de funciones y líneas de autoridad.  Inadecuado: Cuando la institución no cuente con organigrama, o el existente no defina la estructura de la organización ni la distribución del trabajo, careciendo además de delegación de funciones y líneas de autoridad.
		3. Coordinación de tareas.	- Síntesis bibliográfica.	- Encuesta. - Entrevista estructurada.	- Cuadros de concentración. - Cédula de entrevista.	Adecuado: Cuando sean provistos los medios necesarios para coordinar las tareas a realizar por los diferentes individuos de manera que la división del trabajo sea tal que facilite la rapidez y calidad del servicio.  Inadecuado: Cuando no sean provistos los medios necesarios para coordinar las tareas a realizar por los diferentes individuos, lo cual provoque una deficiencia en rapidez y calidad del servicio.
		4. Sistema de organización	- Síntesis bibliográfica	- Encuesta - Entrevista estructurada.	- Cuadros de concentración - Cédula de entrevista.	Adecuado: Cuando exista un sistema de organización establecido en el servicio, ya sea centralizado, descentralizado o mixto. a) Sistema centralizado: aquel en el cual la comida se prepara en una sola cocina central, para todos los comensales. Las comidas son enviadas  Inadecuado: Cuando no exista un sistema de organización en el servicio o el mismo no esté bien delimitado, o no vaya acorde a las necesidades del propio servicio.

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>directamente en bandejas desde la cocina central.</p> <p>b). Sistema Descentralizado: Aquel en el cual la preparación de las comidas se hace en varias cocinas periféricas instaladas en distintos sitios.</p> <p>c). Sistema Mixto: Aquel en el cual se prepara la comida en la cocina central y es enviada posteriormente a los puestos de distribución de comidas, donde se preparan las bandejas.</p>
5. Presupuesto.			-Síntesis bibliográfica.	-Encuesta -Entrevista estructurada.	-Cuadros de con- centración. -Cédula de entrevista.	<p>Adecuado: Cuando las finanzas del servicio de alimentos están bien equilibradas, lo cual significa que siempre se puede hallar en condiciones de hacer frente a sus compromisos y obligaciones obteniendo de los recursos de que disponga, el mejor provecho posible mediante una atinada inversión y manejo de los mismos.</p> <p>Inadecuado: Cuando las finanzas del Servicio de alimentación no se encuentran en un equilibrio adecuado.</p>
6. Planeación de Menús.			-Síntesis bibliográfica.	-Encuesta -Entrevista estructurada.	-Cuadros de con- centración. -Cédula de entrevista.	<p>Adecuado: Cuando al hacer la planeación del menú se tome en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentos que deben adquirirse.</li> <li>- Equipo y personal necesario.</li> </ul> <p>Inadecuado: Cuando al hacer la planeación del menú no se tome en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentos que deben adquirirse.</li> <li>- Equipo y personal necesario.</li> </ul>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<ul style="list-style-type: none"> <li>-Equipo y personal necesario.</li> <li>-Alimentos que deben adquirirse.</li> <li>-Conocimientos prácticos que éste debe poseer.</li> <li>-Horario de trabajo.</li> <li>-Costos.</li> </ul>
		7. Computo de razones.	-Síntesis bibliográfica.	-Entrevista estructurada. -Encuesta.	-Cuadros de concentración. -Cédula de entrevista.	<p><u>Adecuado:</u> Será adecuado cuando la cantidad de alimento preparado en el Servicio de Alimentación sea suficiente para satisfacer el número de comensales mensales en cada comida evitando los sobrantes en cantidades importantes.</p> <p><u>Inadecuado:</u> Cuando la cantidad de alimento preparado en el Servicio de Alimentación no sea suficiente para satisfacer el número de comensales en cada comida, y además existan sobrantes en grandes cantidades.</p>
		8. Sistema de compras.	-Síntesis bibliográfica.	-Entrevista estructurada. -Encuesta.	-Cuadros de concentración. -Cédula de entrevista.	<p><u>Adecuado:</u> Cuando existan las órdenes de compra basadas en las necesidades de alimento del menú planificado. Pueden emplearse diferentes métodos de compra, tales como compras por contratos con entregas fijas, semanales, mensuales, o bimestrales. También deben hacerse órdenes de compra para las compras diarias de mercado. Una orden de compra, ya sea por contrato o compra diaria, debe incluir por lo menos los siguientes datos: (lista de alimentos, cantidad; costo por unidad, nombre del abastecedor.</p> <p><u>Inadecuado:</u> Cuando en el Servicio de Alimentos no exista un control en la compra de alimentos, o sea, que no cuenten con órdenes de compra y éstos sean adquiridos sin una planificación previa, además cuando la orden de compra no cuente con los datos que siguen: lista de alimentos, cantidad, costo por unidad, costo total y nombre del abastecedor.</p>



CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
		9. Control del Inventario Alimentario.	- Síntesis bibliográfica.	- Encuesta - Entrevista estructurada.	- Cuadros de concentración. - Cédula de entrevista.	<p>costo total y nombre del abastecedor.)</p> <p>Adecuado: Cuando el encargado de la compra de alimentos tenga al día el total de existencias del almacén de víveres, ya que la cantidad de <u>alimento</u> que debe adquirirse se calcula restando del total necesario la cantidad actual en depósito.</p> <p>Para ejercer un control eficiente de las existencias (entradas y salidas de víveres) es recomendable el uso de tarjetas kardex para cada <u>alimento</u>.</p> <p>Inadecuado: Cuando no se tenga bajo control las existencias del almacén dificultando por lo tanto el pedido de víveres a los proveedores.</p>
10. Control de adquisiciones de alimentos.			- Síntesis bibliográfica.	- Encuesta - Entrevista estructurada.	- Cuadros de concentración. - Cédula de entrevista.	<p>Adecuado: Cuando se controle el menú identificando los alimentos incluidos y las recetas para conocer, los ingredientes, adquiriendo así <u>los víveres necesarios</u>.</p> <p>Inadecuado: Será inadecuado: Cuando no se tenga control de menús y se prepare más de los alimentos necesarios.</p> <p>Quando no se calcule la cantidad suficiente de <u>alimento</u> para preparar cada uno de los artículos de la cantidad suficiente para preparar los menús que se presenten para la próxima oportunidad en <u>la que se adquirieran los alimentos</u>.</p> <p>Quando se controle la <u>cantidad</u> necesaria.</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>cantidad de alimentos en depósito y adecúe la lista de alimentos por adquirir, evitando así el citar mayor cantidad que la necesaria.</p> <p>-Cuando se comparen las cotizaciones de los proveedores para el mismo artículo, para lograr así la adquisición más conveniente.</p> <p>-Cuando se realice la orden de compra según la cantidad necesaria y las especificaciones deseadas.</p>
		11. Control de costos.	-Síntesis bibliográfica.	-Encuesta -Entrevista estructurada.	-Cuadros de concentración. -Cédula de entrevista.	<p>Adecuado: Si se emplean métodos eficientes en la planificación de menús, compra, almacenamiento, preparación y servicio de comidas sea control de costos se basa en un sistema de registros que sirva como instrumento para operar un negocio o departamento dentro de límites financieros predeterminados, todo esto con el fin de obtener la máxima ganancia bruta posible.</p> <p>Inadecuado: Cuando los métodos que se emplean en la compra, planeación de menús, preparación y servicio de comidas sea ineficiente así también cuando no cuenten con un sistema de registros para llevar un mejor control de los costos.</p>
ALMACENAMIENTO. Es la reunión	IV. Almacén de viveres.	1. Recepción de productos.	-Síntesis bibliográfica.	-Observación ordinaria.	-Cuadros de concentración.	<p>Adecuado: Cuando el sitio de recepción de alimentos sea apropiado.</p> <p>Inadecuado: Cuando el sitio de recepción no tenga las características necesarias.</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	ENCUESTA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
<p>o guardado de los alimentos para su próxima o tardía utilización dentro del servicio. Incluye todos los aspectos relacionados con el mismo, tales como su temperatura, saneamiento, control de insectos, roedores y otros causantes de pérdidas en los alimentos.</p>				<p>-Encuesta</p>	<p>-Cédula de entrevista.</p>	<p>ga acceso desde el exterior, o su construcción dificulte de alguna manera la admisión de proveedores, disponiendo de una plataforma a altura tal del suelo que permita la fácil descarga. El sitio de recepción debe tener así mismo, una mesa de trabajo de superficie suficiente para desembalar y revisar los productos. Se necesitan además pajas de mano de diversos tamaños para el manejo de alimentos, una para cada artículo. Se debe contar también con una buena y exacta balanza de plataforma y otras de tipo mediano y pequeño para pesarse recepción y entregas menores. Para movilizar los productos deben contarse con carritos de plataforma o con divisiones. Sobre todo lo antes mencionado debe efectuarse una revisión minuciosa de la entrega.</p>
<p>2. Areas de Almacenamiento. (en seco y refrigeración)</p>	<p>-Observación ordinaria. -Encuesta.</p>	<p>-Síntesis bibliográfica.</p>		<p>-Cuadros de concentración. -Cédula de entrevista.</p>	<p>Adecuado: Cuando el área de almacenamiento esté ubicada a continuación del área de recepción y a su vez de la cocina, y conste de 2 secciones;</p>	<p>Inadecuado: Cuando el área de almacenamiento no se encuentre cerca del área de recepción de alimentos y otros productos, y no se cuente con separación.</p>

PTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>La de almacenamiento de - ración de área de refri- alimentos secos; y la de geración de área de re- almacenamiento de alimen frigeración y alimentos tos frescos o perecederos en seco, y alguna de es- que necesitan refrigera- tas 2 áreas no esté en - ción o congelación. condiciones para satis- La sección de almace- hacer las necesidades del miento en seco debe in-- servicio. El almacena-- cluir un espacio para -- miento en seco será ina- guardar, utensilios, equi decuado cuando no cuent- po, vajilla, útiles va-- con espacio para guardar rios y materiales de lim utensilios, equipó, vaj- pieza. En ésta área las lla, útiles varios y ma- paredes deben ser lava-- teriales de limpieza, y - bles, revestidas de azu- si las paredes no son la lejo o material equiva-- vables revestidas de azu lente, y de color claro lejo o material equiva-- preferentemente blanco, lente y de color claro. además en esta área no - Además si en ésta área - debe haber paso de ins-- existen instalaciones -- talaciones aéreas de cañe aéreas de cañería o dre- ría o drenaje. naje.</p> <p>La sección de almaceña El almacenamiento re-- miento refrigerado debe frigerado será inadecua- Incluir 3 cámaras o sec- do, si no está seccioná ciones y un congelador. do en 3, y no cuenta con Un cuarto frío debe des un congelador. Además - tinarse al almacenamien si no se destina un área to de carnes; Otro, al - para carnes, otra para - de verduras y frutas; y verduras y frutas, y la el tercero, al de produc tercera para productos - tos lácteos y huevos; el lácneos y huevos y el -- congelador se utiliza -- congelador no se utilice para aves y mariscos. de forma adecuada. Las Estas unidades de re-- unidades de refrigeración frigeración deben contar serán inadecuadas cuando con una antecámara que no cuenten con una ante- Las una, y tener una so- cámara que las una, y -</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>la puerta al exterior. cuenten con mas de una puerta al exterior. Serđ inadecuado tam-- deben guardarse alimen-- bien cuando en los cuar-- totes preparados y solo de-- ben ser abiertos 2 veces al día; en la mañana para mentos preparados y éstos almacenar y en la tarde sean abiertos más de 2 veces al día.</p> <p>para despachar. Pueden usarse unidades de refri-- geración más pequeñas, pe-- ro siempre se debe usar una distinta para cada -- tipo de alimento.</p>
3. Saneamiento y condiciones higiénicas -- del almacén.			-Síntesis bi-- bliográfica.	-Observación ordinaria. - Encuesta.	-Cuadros de concentración. -Cédula de en-- trevista.	<p>Adecuado: Cuando los lo-- cales de almacenamiento de alimentos se mantie-- gan constantemente en un estado de limpieza, no -- perfecto estado de limpie-- za, incluyendo paredes, minación y ventilación, - pisos, anaqueles y/o ta-- rimas ya que la limpieza es la medida fundamental del saneamiento, porque su ausencia facilita la proliferación de insec-- tos y roedores dañinos, -- que son fuente de conta-- minación de alimentos. -- Por otra parte el alma-- cén debe contar con buena iluminación y ventilación, las paredes deben ser de color claro, preferente-- mente blanco, para con-- trolar mejor la limpieza. Además, sobre áreas de -- almacenamiento de alimen--</p> <p>Inadecuado: Cuando los lo-- cales de almacenamiento no se encuentran en buen estado de limpieza, no -- cuente con una buena ili-- minación y ventilación, - las paredes no sean de -- color claro. Además será inadecuado cuando pasen tuberías de agua, vapor o drenaje al descubierto.</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>tos no deben pasar instalaciones descubiertas de agua, vapor o drenaje, ya que pueden filtrar; además acumulas suciedad y polvo, que puede caer sobre los alimentos.</p>
		<p>4. Medidas de conservación de alimentos.</p>	<p>- Síntesis bibliográfica.</p>	<p>- Observación ordinaria. - Encuesta.</p>	<p>- Cuadros de concentración. - Cédula de entrevista.</p>	<p><b>Adecuado:</b> Cuando después de recibirse los alimentos perecederos, se les coloque en cuartos fríos a temperaturas adecuadas según el tipo de alimento.</p> <p><b>Inadecuado:</b> Cuando después de recibirse los alimentos perecederos no se les coloque en cuartos fríos a temperaturas adecuadas según el tipo de alimento.</p> <p>Además cuando los alimentos secos, no perecederos, no sean almacenados en graneros o sacos cerrados montados sobre tarimas de por lo menos 30 cm. de altura en cuartos con temperaturas entre 10°C y 21°C. También será inadecuado cuando los alimentos enlatados no se encuentren almacenados separados de la paleta, y su rotación sea tal que los alimentos de reciente compra se usen primero que los de compra anterior.</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>en estantes separados de la pared, y la rotación de los mismos debe ser - tal, que se vayan primero usando las latas más antiguas.</p>
		<p>5. Medidas de control para evitar pérdida de alimentos.</p>	<p>- Síntesis bibliográfica.</p>	<p>- Entrevista estructurada. - Encuesta. - Observación ordinaria.</p>	<p>- Cuadros de concentración. - Cédula de entrevista.</p>	<p><u>Adecuado</u>: Cuando se ejerce un control adecuado en la compra de alimentos, adquiriendo sólo aquellos establecidos en los menús y en la cantidad necesaria. - Al mondar los alimentos, desechar solo la parte no comestible evitando el desperdicio de partes aprovechables. - Calculando aproximadamente las raciones a servir evitando la preparación excesiva e inútil de alimentos. - Checar que la calidad del alimento a adquirir vaya acorde al precio, evitando compras a bajo costo pero que impliquen grandes pérdidas o desperdicios. - Establecer un control de plagas y roedores efectivos.</p> <p><u>Inadecuado</u>: Cuando no exista un control en la compra de alimentos: - Al realizar las preparaciones previas de alimentos hay mayor desperdicio de lo necesario. - Cuando no se tiene un cálculo aproximado de las raciones a servir. - Cuando no se tenga un control sobre la calidad de los alimentos y no van de acuerdo con el precio. - Cuando no haya un control de plagas y roedores.</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
<p>SANEAMIENTO E HIGIENIZACION. Es el conjunto de actividades orientadas al acondicionamiento del ambiente que rodea al hombre para hacerlo más saludable, apropiado para que conserve su salud y proporcione bienestar.</p>	<p>V. Control de saneamiento e higiene.</p>	<p>1. Protección contra insectos y roedores.</p>	<p>- Síntesis bibliográfica.</p>	<p>- Entrevista estructurada. - Encuesta - Observación ordinaria.</p>	<p>- Cuadros de concentración - Cédula de entrevista.</p>	<p>Adecuado: Cuando exista sobre todo buena y total limpieza de locales y equipo, siendo además las paredes, estantes, muebles, puertas, ventanas, etc. "A prueba de insectos y/o roedores". Los sacos, bultos y cajas deberán situarse sobre tarimas y/o platabas a 30 cm. o más del suelo y mantenerse cerradas. Deberán además establecerse campañas de desratización y fumigaciones regulares con insecticidas aceptables y adecuadas.</p> <p>No, es muy recomendable el uso de productos venenosos por los peligros de contaminación alimentaria.</p> <p>Inadecuado: Cuando la limpieza y ventilación del servicio deje mucho que desear, al estar las ventanas desprovidas de mosquitero, las puertas carezcan de "caída" o "carga" de aire o se mantengan siempre abiertas. Cuando las paredes, estantería, o los muebles permitan escondrijos a insectos y/o roedores. Cuando bultos y sacos se poseen sobre el suelo o la altura del suelo al estar este sea menor de 15 cm. Inadecuado, además a falta de constante desratización y/o la práctica de artificios que aseguren que éstos e insectos no tengan acceso a los alimentos.</p>
		<p>2. Disposición de basuras.</p>	<p>- Síntesis bibliográfica.</p>	<p>- Observación ordinaria. - Encuesta. - Entrevista estructurada.</p>	<p>- Cuadros de concentración. - Cédula de entrevista.</p>	<p>Adecuado: Cuando la misma sea recogida en recipientes con tapa accionada con el pie y provistos de bolsa desechable. Estos receptáculos deben vaciarse continuamente y sacar la basura a una área externa al edificio, ser triturada o colocarse en cámaras frías exclusivas, mientras que se entregan al sistema municipal de recolección.</p> <p>Inadecuado: Cuando los recipientes para la basura no estén protegidos con tapa y carezcan de bolsa desechable, además, cuando no se vacíen o canalicen continuamente provocando los desagradables olores.</p>



CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						Es recomendable que el servicio cuente con 2 recipientes para la basura: uno para los desperdicios de los alimentos y otro para papeles, cartones, latas, etc.
3. Instalaciones de agua.			- Síntesis bibliográfica.	- Observación ordinaria. - Encuesta.	- Cuadros de concentración. - Cédula de entrevista.	Adecuado: Cuando en el Servicio se cuente con agua potable y los distintos sectores de la ciudad cuenten con un alcantarillado de agua caliente y fría propio, y el mismo sea suficiente para cubrir las necesidades normales del Servicio.  Inadecuado: Cuando el Servicio carezca de agua potable y el abastecimiento de la existente no sea suficiente para cubrir las necesidades normales del Servicio.
4. Instalaciones de drenaje o desagüe.			- Síntesis bibliográfica.	- Observación ordinaria. - Encuesta.	- Cuadros de concentración. - Cédula de entrevista.	Adecuado: Cuando los artefactos sanitarios (lavamanos, inodoros, lavaderos, etc.) estén debidamente conectados a un sistema de alcantarillado o tanque séptico, el cual debe ser adecuado o suficiente en número y calidad, para permitir el fácil drenaje. Existiendo además canaletas o fosos de desagüe en el caso del uso de marmitas.  Inadecuado: Cuando el sistema de drenaje, o su existencia sea insuficiente en cantidad y/o calidad para cumplir con su función dentro del Servicio.
5. Manejo y manipulación de alimentos.			- Síntesis bibliográfica.	- Observación ordinaria.	- Cuadros de concentración.	Adecuado: Cuando los manipuladores usen manipuladores de alimentos.  Inadecuado: Cuando los manipuladores de alimentos usen otros utensilios.

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
				-Encuesta.	-Cédula de entrevista.	<p>redes o gorros para ellos, de los medios necesarios para evitar la contaminación de los mismos, tales como redes o gorros para el pelo, uniformes limpios, además cuando los alimentos sean manipulados con las manos sucias o con los utensilios correspondientes pero volver a introducirlos a ellos. No fumar, lavar latas antes de abrirlas. Además, la leche, huevo mayonesa y queso que se preparan a base de estos alimentos no deberán permanecer fuera del refrigerador más de 10 o 15 minutos.</p>
6. Servicios sanitarios.			-Síntesis bibliográfica.	-Observación ordinaria. -Encuesta.	-Cuadros de concentración. -Cédula de entrevista.	<p>Adecuado: Este debe tener aseado máximo, contar con pisos de material impermeable con declive hacia la coladera provistos de cierre hidráulico, azulejo de 1.50mts. de altura (mínimo) pintura lavable y paredes en buenas condiciones. Deberán tenerse en buen estado de aseado, mantenimiento y funcionamiento. Lavado de las mismas. Por otra parte, puede proveerse de guardapolvos o vestidores de tallas apropiadas y servicios sanitarios.</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
<p>TRABAJADOR: Conjunto de personas que laboran en el Servicio, sus habilidades, jerarquizaciones,</p>	<p>VI. Personal</p>	<p>1. Categoría</p>	<p>- Síntesis bibliográfica.</p>	<p>- Entrevista estructurada. - Encuesta.</p>	<p>- Cuadros de concentración. - Cédula de entrevista.</p>	<p>no adecuado y ventilación apropiada para los empleados guarden sus ropas y artículos de uso personal durante las horas de trabajo. Al lado del guardarropa debe colocarse el servicio de baño con regaderas, agua fría y caliente. En cuando a los servicios sanitarios del comensal deberán estar junto al comedor pero con puertas que no abran hacia él.</p>
						<p>arios con suficiente iluminación y ventilación. Cuando no se cuente con servicios sanitarios para éstos estén desasados o que el constante abrir y cerrar de puertas cause malos olores en el comedor.</p> <p><u>Inadecuado:</u> Será inadecuado cuando el Servicio de Alimentación no cuente con categorías en el personal. Y en caso de tenerlo, las personas asignadas no tengan la preparación necesaria para el desempeño de sus actividades.</p> <p><u>Adecuado:</u> Cuando exista: 1) Jefe de Servicio- Este debe ser profesional graduado en escuela universitaria; con conocimiento y experiencia en administración y Nutrición, y con no menos de 2 años de ejercicio de su profesión. Debe tener habilidad para el manejo y adiestramiento de personal. 2) Personal de mando intermedio: Debe ser dietista-nutricionista, graduado en escuela universitaria; o en su defecto puede ser bachiller, maestro o contador debidamente capacitado. 3) Personal de Cocina: El</p>

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
						<p>cocinero jefe debe haber cursado por lo menos los estudios completos de educación primaria; tener experiencia en la preparación de alimentación para grupos; ser capaz de ajustarse al uso de recetas estandarizadas; tener disposición y aptitud para ser adiestrado en servicio; y ser capaz de manejar personal.</p> <p>4). <u>Personal de Servicio:</u> Debe estar constituido por ayudantes de cocina, sseadores y mozos. Deben haber cursado estudios por lo menos hasta 3er. grado de primaria y tener disposición y aptitud para ser adiestrados en servicio.</p> <p>Para la distribución y servicio de bandejas, deben haber cursado la enseñanza primaria completa y recibido adiestramiento especial.</p> <p>5). <u>Personal Administrativo:</u> Está integrado por el personal de Secretaría, contabilidad y bodegas, deben haber recibido capacitación específica para el cumplimiento de sus labores.</p>

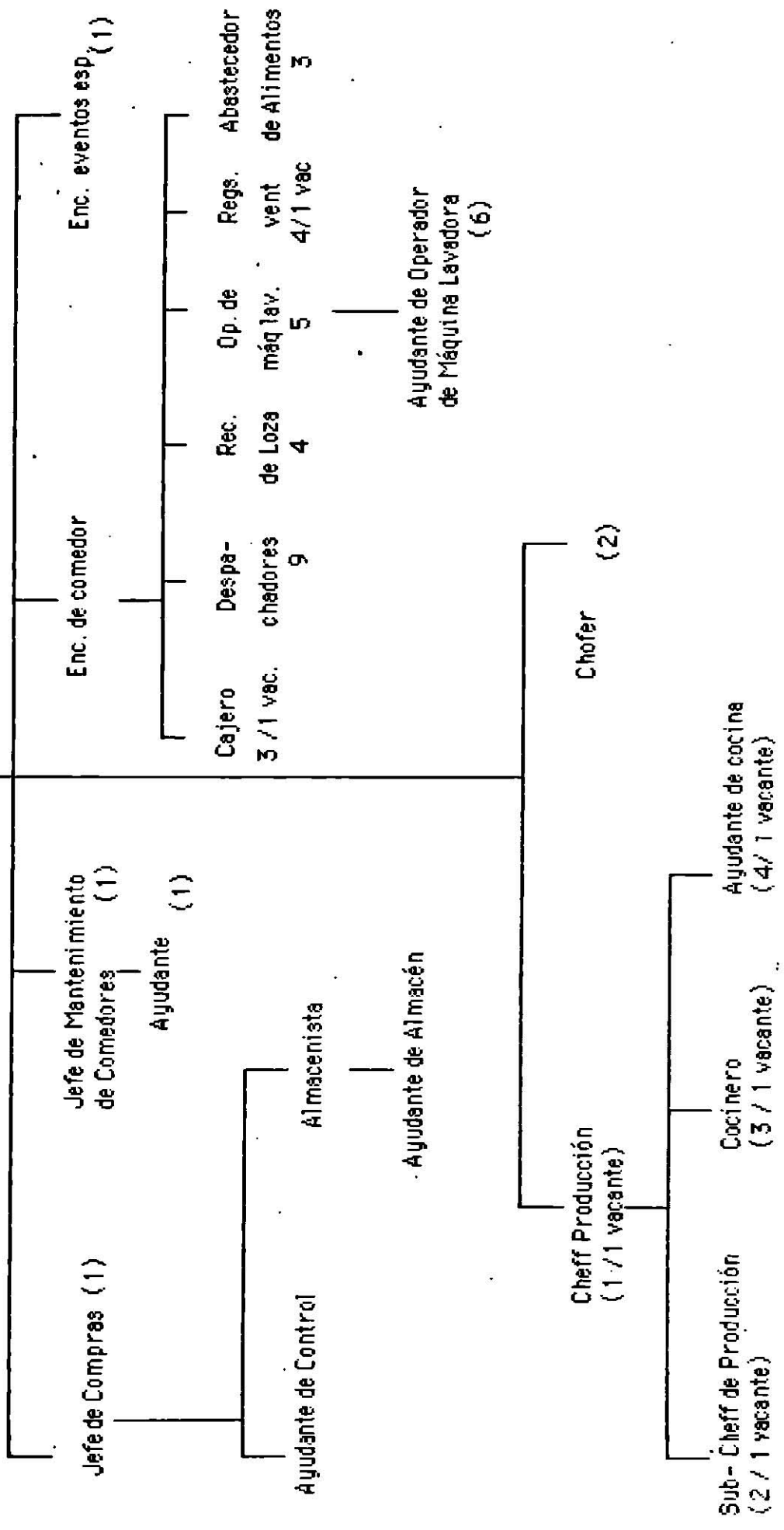
M E D I C I O N E S.						
CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	
		2. Capacitación laboral.	-Síntesis bibliográfica.	-Entrevista estructurada. -Encuesta.	-Cuadros de concentración. -Cédula de entrevista.	Adecuado: Cuando el personal del Servicio se ha capacitado en la selección, almacenamiento, conservación, preparación y presentación de los alimentos de buena calidad, para el mantenimiento de la salud general.  Inadecuado: Cuando el personal del Servicio no se halle capacitado, o inicie su trabajo sin capacitación previa o en su defecto cuando los cursos de capacitación y adiestramiento del personal sean escasos o inadecuados para las necesidades del Servicio.
		3. Aseo e higiene del personal.	-Síntesis bibliográfica	-Observación ordinaria. -Encuesta.	-Cuadros de concentración. -Cédula de entrevista.	Adecuado: Cuando el personal del Servicio labore bajo condiciones de pulcritud; cara afeitada, cabello corto y con gorro, uniforme color claro, manos limpias, uñas cortas y piel libre de erupciones. Además cuando el personal manipulador de los alimentos evite conversaciones incesarias y el tocarse constantemente cabello, cara, boca o piel durante la preparación y/o manejo de alimentos y además de toser, estornudar o escupir cerca de los mismos, o en dado caso hacerlo en un paño y lavar se las manos de inmediato  Inadecuado: Cuando el personal del servicio labore bajo condiciones poco higiénicas, o cuyas acciones en el manejo y/o preparación de los alimentos no aseguren la calidad higiénica de las preparaciones.
		4. Examen sanitario.	-Síntesis bibliográfica.	-Entrevista	-Cuadros de concentración.	Adecuado: Cuando se lleva a cabo el examen sanitario  Inadecuado: Cuando el examen sanitario no exista

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADOR	METODO	TECNICA	INSTRUMENTO	MEDICIONES
				-Encuesta.	-Cédula de entrevista.	<p>tario a los empleados del ta o no estando acorde a Servicio de Alimentos, y las reglamentaciones vigentes, en su defecto deberá considerarse la periodicidad, el tipo de examen efectuado, y si el mismo incluye estudios parasitológicos en materia fecal, coprocultivos examen de esputo, radiografías de torax</p> <p>Normas de la Secretaría de Salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtención de la licencia sanitaria valido por un año.</li> <li>- Revalidación de dicha licencia dentro de los 30 días anteriores a la fecha de su vencimiento y previa la inspección sanitaria.</li> <li>- Posesión, por parte de todo el personal, de tarjetas de salud correspondientes, refrendándolas cada 6 meses.</li> </ul>

## **ANEXO VIII**

**Jefe de Administración Comedores (1)**

**Secretaria (1)**





**BIBLIOTECA  
FACULTAD DE SALUD PUBLICA  
U. A. N. L.**

**Esta publicación deberá ser devuelta antes de la  
última fecha abajo indicada.**


T  
TX946  
.5  
L6  
Ej.3

4441

AUTOR

LOPEZ TREVIÑO, Leticia

TITULO

Evaluación del servicio de una empre-  
sa, comparado con las normas estable-  
cidas por la OMS y la OPS para.....

FECHA DE  
VENCIMIENTO

NOMBRE DEL LECTOR

