



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO
LICENCIATURA EN TURISMO

DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD E HIGIENE DE
LAS PYMES TURÍSTICAS DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS DE LA CABECERA MUNICIPAL DE
TEXCOCO

TESINA PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN TURISMO

PRESENTA:

NATALIA VIVIANA HERNÁNDEZ BÁEZ

DIRECTOR DE TESINA:

L. en T. JOSÉ DE JESÚS RAMÍREZ REYES

REVISORES:

M. en C. y T. E. MARÍA VERÓNICA RUÍZ CONDE

L. en T. JAVIER PÉREZ DÍAZ

JUNIO 2010

DEDICATORIAS

Este logro es en especial para mis padres los cuales son el motivo para ser mejor, gracias por su apoyo que es fundamental en toda mi vida.

Mamá, este es tu triunfo, es el resultado de tu esfuerzo, de tu dedicación, de tus preocupaciones, de tu esmero que día a día me has brindado con el solo objetivo de que sea yo mejor y crezca tanto profesional como persona, gracias por tu tiempo, por atenderme cuando más lo necesitaba, por estar conmigo y exigirme en cada instante. Te quiero mucho.

Papá, este triunfo es por ti, tú que has hecho de mi una persona honesta, respetuosa y fuerte, me has enseñado que el mundo es de los sencillos, gracias por tu esfuerzo y entrega, asimismo gracias por tus llamadas de atención y exigencia oportunamente, por escucharme, dedicarme tu tiempo y brindarme tus consejos, los cuales me ayudan a vivir mejor. Te quiero mucho

A mis hermanos que se que están conmigo sin necesidad de pedirselos y que son también un motivo para la realización de este trabajo. Los quiero mucho.

A mi hermano Evodio, que me ha apoyado, brindado su cariño, asimismo sus consejos como padre de familia y haciéndome ver, el esfuerzo que hay que hacer para ser mejores. Gracias

A mi hermano Salomón, de igual forma sus consejos, expresándome la dedicación que se debe tener en el trabajo para sobresalir y el valor que tiene hoy en día el concluir adecuadamente los estudios, sin olvidar el cariño que me brinda. Gracias

Y a mi Chaparro, que de igual forma ha estado conmigo viviendo esta experiencia desde su inicio, y que comparte mi satisfacción por el termino de este logro. Gracias por tu entusiasmo, por motivarme y exigirme al igual que mis padres para concluir como se debe mis estudios, haciéndome ver la importancia que es desarrollarme como persona profesional. Te amo.



La humanidad necesita saber vivir, cuidando el agua y cuidando un árbol, para poder subsistir y dejar vivir a los pequeños que vienen atrás con el amor de la belleza de la naturaleza.

Fernando Hernández Rosáno

AGRADECIMIENTOS

Gracias dios por darme la satisfacción de poder compartir este triunfo con mi familia y darme la dicha de tener a mis padres conmigo. Gracias por permitirme llegar al termino de esta etapa, donde comienza lo más arduo pero no imposible en mi vida.

A mi amiga Micaela por conllevar el trayecto de esta gran y grata experiencia, además de manifestarme tu ánimo en seguir adelante.

Al profesor José de Jesús por la oportunidad de este proyecto, el apoyo, talento y dedicación para realización del logro en este tema, así como su entusiasmo en cada momento para continuar.

Al profesor Javier por su atención y aportación de sus conocimientos, lo cual fueron parte fundamental para el desarrollo de esta investigación.

A la maestra Verónica, por permitirme laborar en este proyecto, brindando su motivación en la elaboración de este trabajo, asimismo su contribución académica por la cual le brindo todo mi respeto.

Y a todos aquellas personas, amigos (a) y compañeros (a), que han estado interesados en el desarrollo y termino de este logro.

Índice

Introducción.....	6
Problemática.....	8
Objetivos.....	9
Justificación.....	10
Capitulo 1. Turismo y seguridad e higiene en las Pymes turísticas de la cabecera municipal de Texcoco	
1.1. Concepto de Turismo.....	11
1.2. Servicios Turísticos.....	12
1.3. Seguridad e Higiene.....	14
1.4. Organismos que regulan la Seguridad e Higiene en México.....	17
1.4.1. Secretaría de Turismo.....	17
1.4.2. Secretaría del Trabajo y Previsión Social Secretaria de Salubridad y Asistencia.....	19
1.5. Micro, Pequeñas y Medianas empresas turísticas.....	22
1.5.1. Empresa.....	23
1.5.2. Clasificación de empresa.....	25
Capitulo 2. Servicios Turísticos de la cabecera municipal de Texcoco	
2.1. Ubicación.....	29
2.2. Aspectos Económicos.....	30
2.3. Servicios.....	31
2.4. Alimentos y Bebidas.....	33
Capitulo 3: Estrategia metodológica.....	36
Capitulo 4: Resultados.....	39
Conclusiones y Sugerencias.....	49
Fuentes consultadas.....	53
Anexo 1: Instrumento de Investigación STPS.....	55
Anexo 2: Instrumento de investigación SSA.....	67

Introducción

En nuestros días, siendo factor económico importante de nuestro país el sector servicios es fundamental ofrecer los mismos de manera adecuada, no sólo es el establecer un negocio que los brinde por hacerlo, se requiere de ciertas funciones para desarrollar adecuadamente los servicios y ser merecedor de la confianza por parte de quien lo adquiere.

Es relevante destacar los servicios brindados a los turistas nacionales como internaciones que visitan nuestros atractivos tanto naturales como culturales, los cuales se complementan por una gran variedad de servicios de tal forma que su estancia sea satisfactoria. Hay servicios que son elementales siendo estos la alimentación y el hospedaje, los cuales además deben tener gran eficacia en el proceso de ofrecerlos.

Por lo anterior, la seguridad e higiene (SeH) aplicada dentro de los establecimientos que ofrecen servicios de alimentación y hospedaje, deben asumirla de forma correcta, ya que esto beneficiara tanto al dueño como a los mismos trabajadores, puesto que así serán más competitivas ante las demás otorgando un servicio de calidad.

Por tanto, es relevante realizar investigaciones que muestren las condiciones de seguridad e higiene en las que se encuentra laborando, principalmente las empresas de alimentos y bebidas, por lo anterior, se muestra la tesina *Diagnostico de Seguridad e Higiene de las pequeñas y medianas empresas turísticas de alimentos y bebidas ubicadas en la cabecera municipal de Texcoco*, su realización permitió conocer las habilidades, destrezas, aptitudes y conocimientos de los dueños y trabajadores de dichas empresas en esta materia, así como identificar la situación actual en las que se encuentra hoy en día.

El documento comienza con un apartado el cual muestra la estructura de la investigación, esta consiste en la presentación de la problemática, objetivos y justificación. Los resultados del presente trabajo se exponen en cuatro capítulos.

El capítulo 1, hace referencia a los términos, conceptos y definiciones utilizados dentro de la investigación, con la finalidad de conocer y comprender cada uno de ellos. En el capítulo 2 se aborda de manera general información acerca del municipio de Texcoco, específicamente, los aspectos de mayor relevancia para la presente investigación como es su ubicación, aspectos económicos y servicios; dentro de este último los de alimentos y bebidas, para finalmente resaltar el objeto de estudio de la investigación.

Posteriormente en el capítulo 3, se despliega la estrategia metodológica que se siguió entorno a toda la investigación, explicando el tipo de investigación, así como el procedimiento de la fundamentación y creación del instrumento de investigación, el cual está basado en dos organismos la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (STPS) y Secretaria de Salubridad y Asistencia (SSA), ya que no existe formato que evalué a la seguridad e higiene en inclinación a nuestro objeto de estudio, quienes hoy en día son consideradas como el factor económico más importante de nuestro país.

Finalmente en el capítulo 4, se manifiestan los resultados obtenidos en las evaluación realizadas a las pequeñas y medianas empresas (Pymes) turísticas de alimentos y bebidas de la cabecera municipal de Texcoco, presentando por medio de cuadros el porcentaje de cumplimiento obtenido por cada empresa, separado la seguridad y la higiene; en base al porcentaje obtenido y de acuerdo a la STPS se ubico a las empresas en un régimen de buena, regular y malo, así como la diferencia que hay entre cafeterías y restaurantes en materia tanto de seguridad como de higiene, seguido de una presentación global de las Pymes turísticas en SeH, terminando con la muestra de porcentaje de la falta de atención por parte de dichas empresas.

Problemática

El municipio de Texcoco, no es considerado como un destino turístico, pero cabe mencionar, que cuenta con una estructura turística, la cual ofrece algunos servicios turísticos por medio de las Pymes existentes la mayoría en la cabecera municipal.

Con base en la información adquirida dentro del documento “La Estructura Turística de la Ciudad de Texcoco”, es necesario retomar, que la SeH no es abordada adecuadamente por las Pymes, pues en la mayoría no existe una cultura higiénica, ya que no cuentan con un reglamento de SeH interno y a su vez no brindan una capacitación a su personal para el desarrollo correcto de sus actividades laborales, además de que no tendrían prudencia de que hacer en caso de algún accidente, por la falta de conocimientos en el ámbito de protección civil, el cual forma parte importante dentro de nuestra área de trabajo, en cuestión a seguridad.(RAMIREZ;2007)

Los dueños o administradores de las Pymes, expresan que no llevan a cabo programas de capacitación sobre SeH a su personal, por el miedo a que después de otorgársela se vayan de sus empresas, además, de que lo consideran un gasto innecesario, cuando realmente es un gasto que les beneficiará para progreso de la empresa y ser más competitiva ante los demás. Desgraciadamente cuando se incrementa el ingreso de empresas que forman parte de grandes cadenas y que pertenecen al mismo rubro de las Pymes existentes, las Pymes se sienten incapaces de sobresalir.

Es por ello que entorno a esta situación surge la siguiente interrogante:

¿Cómo están actualmente laborando las Pymes turísticas o empresas de alimentos y bebidas de la cabecera municipal de Texcoco en cuestión a SeH?

Objetivo General

Identificar e interpretar la situación actual sobre SeH en las Pymes turísticas de alimentos y bebidas de la cabecera municipal de Texcoco, a través de un diagnóstico con el fin de presentar medidas que coadyuven a su mejoramiento.

Objetivos Específicos

- Recopilar datos generales acerca de las Pymes turísticas de alimentos y bebidas existentes en la cabecera municipal de Texcoco, así como criterios relacionados con SeH.
- Conocer el interés de los dueños de las Pymes turísticas de alimentos y bebidas de la cabecera municipal de Texcoco, respecto a la seguridad e higiene.
- Realizar una evaluación sobre SeH de las instalaciones de las Pymes turísticas de alimentos y bebidas de la cabecera municipal de Texcoco.
- Describir las características de SeH con las que cuentan las Pymes turísticas de alimentos y bebidas de la cabecera municipal de Texcoco.
- Identificar las deficiencias y problemáticas que tiene las Pymes turísticas de alimentos y bebidas de la cabecera municipal de Texcoco sobre SeH hacia el comensal o visitante.

Justificación

La SeH tiene mayor presencia en empresas del sector industrial, pero no sólo debe ser considerada en este rubro. Ésta debe ser parte rigurosa en cualquier tipo de empresas, más específicamente las que pertenecen al sector de servicios, ya que el visitante busca una calidad en los productos y servicios que proporcionan las empresas de este giro.

La calidad según la Organización Mundial de Turismo (OMT) “son los rasgos y características de un producto o servicio para satisfacer las necesidades específicas del consumidor”. Para poder obtener la satisfacción de los visitantes hay que desarrollar medidas y técnicas sobre SeH en las empresas que dan este tipo de productos y servicios, siendo estas en su mayoría las Pymes y concretamente turísticas. (OMT; 13; 2001)

La implantación actual de la SeH en empresas turísticas es de manera inapropiada debido a la falta de normas y reglamentos requeridos para el manejo y proceso adecuado de los productos y servicios, ya que los existentes van dirigidos a empresas del sector industrial y las que abordan a empresas turísticas son una mínima parte a comparación de los servicios y productos que brinda el turismo.

Es por ello que la importancia del presente trabajo es identificar las deficiencias y problemáticas que tienen o surgen en las Pymes turísticas de la cabecera municipal de Texcoco, para sugerir medidas que ayuden a mejorar los productos y servicios que ofrecen hacia los visitantes y a la comunidad local, y a su vez concurran a una competitividad ante las demás empresas de su mismo giro.

Al prescribir la SeH, concurrirá a favor del personal ya que ayudará a conocer las herramientas y prevenciones que son necesarias para la elaboración de sus actividades de trabajo y esencialmente hacia la protección de su persona de una forma más segura, ayudando así, al proceso más higiénico y confiable de los productos y servicios.

El progreso de la SeH dentro de las Pymes turísticas de la cabecera municipal de Texcoco será beneficio principalmente para todos los consumidores ya que son el factor más importante de la existencia de las empresas.

Capítulo 1

Turismo y seguridad e higiene en las Pymes turísticas de la cabecera municipal de Texcoco.

1.1.- Concepto de turismo

Si bien es cierto que en la actualidad el turismo a nivel nacional es un factor económico muy importante para México, también es importante conocer el concepto del mismo, del cual hoy en día, existen diversos conceptos debido a la inclinación o forma en que lo definen, lo que hace la diferencia entre las mismas, sin dejar de ser este un fenómeno complejo para su definición. A continuación se establecen algunos conceptos de turismo.

La OMT menciona que, “El Turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros” (OMT: 1998; 44)

Mientras que De la Torre dice que, “El Turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupo de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.” (DE LA TORRE; 1994; 19)

Por su parte Acerenza nos menciona que el Turismo es, “Un conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar normal de domicilio, motivadas fundamentalmente por una actividad no lucrativa.”(ACERENZA; 1995; 49)

Es pertinente definir al turista, la Ley General de Turismo (LGT), lo define como: “las personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilicen alguno de los servicios turísticos...”. (LGT; 2009; 25)

Con base en los conceptos antes mencionados sobre turismo, cabe destacar que los tres autores coinciden refiriéndose a las personas que se desplazan a lugares distintos de su residencia habitual, lo cual es una parte fundamental para comprender el turismo, así mismo por otro lado se diferencian al mencionar los motivos de su desplazamiento, pudiendo ser estos por ocio, negocios, salud, cultura, descanso solo por mencionar algunos.

Definir al turismo es una tarea compleja pero no imposible debido a los amplios criterios que se deben tomar para poder obtener una definición completa basándose de los extensos componentes que hacen el desarrollo del turismo. Es por ello que para esta investigación se retoma la definición de turismo proporcionada por la OMT. Esto no quiere decir que las demás estén incorrectas o no sea vasta su definición, mejor dicho son más específicas.

El turismo no sólo parte de la necesidad económica, más bien por la existencia de amplios servicios que ofrecer a los turistas, en donde, es necesario que cuenten con servicios básicos para su estancia como lo es el hospedaje y alimentos entre otros.

1.2.- Servicios turísticos

El otorgar un servicio a los turistas es parte fundamental en el turismo, ya que gira en torno a la prestación de estos servicios, brindándolos de manera correcta con el fin de satisfacer la necesidad del turista y por otra parte el regreso del mismo, equivalente a la remuneración obtenida. Para comprender los servicios que accede al turismo a continuación se define los servicios turísticos.

Los servicios turísticos los podemos definir como, “conjunto de realizaciones, hechos y actividades tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute del patrimonio turístico”. (NOVO; 1997; 221).

Además en la LGT en su artículo 3, fracción XVIII, dice que los servicios turísticos son, “los dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación, en apego con lo dispuesto por esta Ley y su Reglamento”. (LGT; 2009; 3)

Dentro del turismo existe gran diversidad de servicios que brindar hacia los turistas, para su comprensión y conocimiento, a continuación se retoma la abordada por algunos autores.

Oscar de la Torre en su obra; "El Turismo, Fenómeno Social" (1994), los clasifica en:

- Servicios específicos o inmediatos: aquellos servicios cuya prestación depende fundamentalmente del turismo, están enfocados a servir a éste, principalmente, y son proporcionados por empresas tales como agencias de viajes, establecimientos de hospedaje, de transporte especializado, expendios de mercaderías especiales, organizaciones dedicadas a informar y orientar, empresas de publicidad turística, de financiamiento turístico, de seguros para el turista, etc.
- Servicios comunes o mediatos: aquellos cuya prestación no dependen únicamente del turismo, ya que satisfacen específicamente también las necesidades de la población local, entre ellos podemos mencionar los proporcionados por establecimientos donde expenden bebidas y alimentos preparados, ya que, aunque el sujeto del turismo al desplazarse a otro lugar necesariamente requiere para su consumo personal este tipo de servicios, gran parte de los habitantes acude también por necesidad o deseo a dichos establecimientos, otros servicios serían los de lavandería, tintorería, arrendamiento de automóviles.

Como ya se mencionó los servicios turísticos existentes son amplios, sin embargo, no todos tienen la misma necesidad para los turistas, entre los servicios turísticos con mayor demanda se encuentra el hospedaje, orientación e información, alimentación, transporte y agencias de viajes. Estos servicios son clave para el desarrollo del turismo por lo cual tiene que ser brindados de forma adecuada.

Si bien es cierto que los servicios turísticos mencionados son de mayor demanda, los servicios que son fundamentales para la existencia del turista en esos distintos lugares son el hospedaje y alimentación. Así que quienes brindan estos servicios son la imagen que a ciencia cierta se lleva el turista de los lugares de su estancia.

Lo imprescindible de estos servicios es la calidad en como lo ofrecen, y dentro de la calidad hay interminables factores que la reúnen, siendo primordial la SeH que le manifiestan a los turistas por medio de ese servicio, desde pedir una habitación hasta un platillo típico de la región. Es por ello el tema de esta investigación, en la cual es significativo conocer.

1.3.- Seguridad e higiene

La SeH, ha sido estudiada desde la economía, la psicología y el derecho entre otras disciplinas. De la economía se estudia las pérdidas que en dinero provocan los accidentes y enfermedades tanto para el trabajador como para la empresa; desde el punto de vista psicológico, los efectos que tiene el ser humano ante la pérdida de alguna parte de su cuerpo; desde el legal, la responsabilidad en el cumplimiento de la ley, por parte tanto de los patrones como de los trabajadores y la empresa en general.

Lo anterior da como resultado una gran diversidad de conceptos para entender el tema de la SeH, en el presente trabajo serán abordados desde el punto de vista legal.

Si bien no es fácil explicar, pero para comprender la SeH, es necesario partir en primer lugar de lo que significa para la Ley Federal del Trabajo (LFT), y el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente (RFSHyMA), en segundo término, lo que entienden varios autores para finalmente como lo definen organismos nacionales relacionados con el tema.

En la LFT, el Título Noveno hace mención de los Riesgos de Trabajo, y lo define en el Artículo 473, “son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo”. (TRUEBA; 2004; 207). La misma LFT, define por separado tanto a los accidentes de trabajo como a las enfermedades. Por accidente de trabajo en el Artículo 474 dice que “es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste” (TRUEBA; 2004; 207). Por enfermedad, en el Artículo 475 “enfermedad de trabajo es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en

el trabajo o en el medio en que el trabajador se ve obligado a prestar sus servicios” (TRUEBA; 2004; 208).

Por su parte el RFSHyMA define a la SeH como “los procedimientos, técnicas y elementos que se aplican en los centros de trabajo, para el reconocimiento, evaluación y control de los agentes nocivos que intervienen en los procesos y actividades de trabajo, con el objeto de establecer medidas y acciones para la prevención de accidentes o enfermedades de trabajo, a fin de conservar la vida, salud e integridad física de los trabajadores, así como evitar cualquier posible deterioro al propio centro de trabajo”. (RFSHyMA; 1997; 2)

Autores como Hurtado, en su texto la Integridad Física y Mental en el trabajo dice, que la SeH “significa más que una situación de seguridad física, una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importantes que son marco de la conectividad laboral de nuestros tiempos”. (HURTADO; 2003; 21)

Así mismo manifiesta que la SeH se puede entender como, “el conjunto de acciones que permiten analizar y evaluar todos los riesgos, estableciendo diversas medidas que prevengan los accidentes laborales donde trabajadores, empleados y autoridades comparten cierta responsabilidad”. (HURTADO; 2003; 20)

Para Chiavenato, la SeH “son actividades ligadas que repercuten de manera directa en la continuidad de la producción y la moral de los empleados”, es por ello que hace mención que la higiene “se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan”, (CHIAVENATO; 1994:361), a su vez menciona que la seguridad “ es el conjunto de medidas técnicas, educativas, medicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar practicas preventivas”. (CHIAVENATO; 1994: 367).

Se observa en estos autores que tampoco hay propiamente una definición de SeH, más bien como administradores, sus conceptos son similares a lo propuesto por el RFSHyMA, es decir, lo que hay que hacer para prevenir los accidentes y enfermedades de trabajo en

las empresas y con ello generar bienestar en los trabajadores (Hurtado; 2003), por su parte Chiavenato (1994) destaca el impacto moral que pueden sufrir los trabajadores. Ambos coinciden en la responsabilidad que tienen tanto los patronos como los trabajadores con dicha materia.

Como se puede leer no hay un consenso respecto a los términos de seguridad e higiene, la razón es la multidisciplinariedad, que si bien representa una ventaja para abordar el tema de la SeH, al mismo tiempo ha sido difícil ponerse de acuerdo sobre un término que abarque la complejidad del tema. Como en la LFT que no define a la SeH como tal, solo hace mención de los riesgos de trabajo los cuales forman parte de la SeH dentro del área laboral del trabajador. Por lo anterior y para el presente trabajo se puede emplear de manera indistinta los términos SeH y/o riesgos de trabajo.

Con base en lo antes mencionado, la información adquirida va dirigida más al sector secundario, ya que su área de trabajo son fábricas expuestas a diferentes riesgos debido a los materiales que utilizan en sus labores. Además en toda la información obtenida sobre SeH, ningún autor hace mención del tipo de sector del cual se está hablando, pero por medio de los términos encontrados está claro que no existe por mínima que sea la alusión al sector servicios y muy específicamente para esta investigación el turismo.

La SeH no solo es importantes en cierto sector económico, esta tiene que ser aplicada para todos los sectores ya que todos los diferentes trabajadores corren riesgos de enfermedades y accidentes, así también los turistas corren ciertos riesgos tal vez no de la misma forma, pero si lo significativo para tomarlo en cuenta.

Cabe mencionar que información sobre SeH encaminada al turismo es poca casi nula, debido a falta de investigación en este tema, siendo que la SeH es un factor importante en cualquier cosa que el ser humano desarrolle.

La SeH en el turismo no solo es elemental para los trabajos y dueños, dirigida a su persona, sino que además debe tener presencia en todo aquel servicio por mínimo que este sea; por ejemplo, la desatención de SeH en el área elaboración de un restaurante podría acarrear en primer lugar una enfermedad directa al turista, en segundo lugar los trabajadores de igual manera ya que adquieren esos alimentos que al ocasionar la

enfermedad de los mismos, sería también la falta del personal de trabajo y en tercer lugar la imagen que está dejando ante los turistas.

Existen diversos organismos públicos los cuales son encargados de dirigir, organizar y apoyar la SeH en el país, están dirigidos principalmente al sector secundario y poco al sector terciario, sector en el que se encuentra o ubica el turismo, los únicos organismos son la Secretaría de Turismo (SECTUR), SSA y la STPS.

1.4.- Organismos que regulan la seguridad e higiene en México

Así como se mencionó en el punto anterior sobre la dificultad para definir la SeH; la implementación de programas preventivos no queda exenta de una dificultad similar, es decir, hay una diversidad de organismos de carácter público como la SECTUR, la STPS y la SSA, que de manera separada presentan sus programas que permitan evitar y/o disminuir tanto los accidentes como las enfermedades de trabajo, ejemplo de ello es que la SECTUR cuenta con dos programas, uno de ellos llamado Distintivo "H" y otro Distintivo "M"; en la STPS como la SSA lo hacen a través de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) o bien de las Normas Mexicanas (NMX).

1.4.1.- Secretaría de Turismo

En 1990, la SECTUR implementó el Programa Nacional de Manejo Higiénico de Alimentos, mejor conocido como Distintivo "H", que tiene como propósito "disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos a turistas nacionales y extranjeros y mejorar la imagen de México a nivel mundial con respecto a la seguridad alimentaria" (SECTUR, 2009; 1). Si bien la SECTUR, no define a la SeH, quedando claro que este es un programa 100% preventivo en dicha materia, dirigido a todos aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas, otorgado por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004, el cual no es obligatorio por ser una NMX, de acuerdo a la ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN).

Para la adquisición del Distintivo "H", el establecimiento debe cumplir con el 90% de satisfacción que contempla los siguientes puntos: recepción de alimentos,

almacenamiento, manejo de sustancias químicas, refrigeración y congelación, área de cocina, preparación de alimentos, área de servicio, agua y hielo, servicios sanitarios para empleados, manejo de basura, control de plagas, personal y bar. Una vez adquirido el mismo, el cual es otorgado solamente por la SECTUR y avalado por la SSA, tiene una validez de un año a partir de la fecha de otorgamiento y teniendo la facultad de volverse a re-certificar.

También la SECTUR instrumentó el programa de calidad MODERNIZA, que otorga el Distintivo “M”, el cual, “es un Sistema de Gestión para el mejoramiento de la calidad, a través del cual las empresas turísticas podrán estimular a sus colaboradores e incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, condiciones que le permitirán satisfacer las expectativas de sus clientes”. (SECTUR; 2009; 1)

El Distintivo “M”, está dirigido a propietarios, ejecutivos y personal directivo de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) turísticas legalmente constituidas, preferentemente y sin ser limitativos, de los siguientes giros:

- Hoteles de 1 a 4 estrellas (excepto cadenas hoteleras)
- Restaurantes, destacando los ubicados en destinos turísticos (Excepto franquicias)
- Agencias de Viajes
- Operadoras de turismo receptivo
- Ecoturismo
- Arrendadoras de Autos
- Auto transportes turísticos
- Marinas
- Balnearios

Para adquirir el distintivo “M”, se debe obtener el 60% de la evaluación final habiendo cursado el programa de MODERNIZA y sin haberlo cursado tendrá que obtener el 80% de la misma evaluación, la cual se realiza con base a la lista de verificación de dicho

programa, el cual, considera los siguientes elementos: calidad humana, satisfacción del cliente, gerenciamiento de rutina, gerenciamiento de mejora y resultados.

El Distintivo “M”, tiene una vigencia de dos años, para conservarlo, la empresa deberá responder a tres evaluaciones que se le aplicaran vía internet, el cual asegurara que en la organización sigue madurando el sistema y obteniendo resultados.

En resumen los distintivos antes mencionados son creados por la SECTUR, pero dentro del distintivo “H” la limitante es que no es aplicable para todas las empresa ya que siendo Pyme turística no se cuenta con la misma estructura laboral que una gran empresa, aunque dicho distintivo abarque a la SeH, por su parte el distintivo M, está dirigido a la modernización de las Mipymes turísticas, siendo la limitante no solamente el tipo de empresas que lo pueden adquirir, sino también que en base a los elementos de dicho distintivo, la SeH se puede implantar en uno de ellos, siendo este, la satisfacción del cliente, en la cual se incluye todos los factores existentes para la aplicación de una SeH aceptable.

Otra forma de abordar a la SeH es a través de organismos cómo, la STPS y la SSA quienes lo hacen por medio de las NOM o de las NMX según sea el caso.

1.4.2.- Secretaria del Trabajo y Previsión Social, Secretaría de Salubridad y Asistencia.

De acuerdo a lo anterior, cabe mencionar que tampoco hay criterios homogéneos para la implementación de programas en materia de SeH en todas las empresas turísticas, cada organismo aplica los que considera válidos. Sin embargo, tomando criterios más universales para atender la problemática de SeH, se consideró en el presente trabajo a las NOM y NM, mismas que son abaladas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT): ¿pero qué son las NOM y NMX?

Las NOM de carácter laboral tienen su origen en la OIT, a través de convenios y recomendaciones, las cuales tiene que ser ratificadas por los países miembros; mientras que las NMX tienen un carácter donde solo señala pautas.

En México, es en la LFMN, la NMX se define, en la Fracción X, artículo 3º, título primero como, “la que elabore un organismo nacional de normalización, o la Secretaría, en los términos de esta Ley, que prevé para uso común y repetido reglas, especificaciones, atributos, métodos de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado”. (LFMN; 2009:3)

Por NOM, en la fracción XI del mismo artículo, se entiende como “la regulación técnica de observación obligatoria expedida por las dependencias competentes, conforme a las finalidades establecidas en el artículo 40, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación”. (LFMN; 2009:3)

En el Capítulo II, de las Normas Oficiales Mexicanas y de las Normas Mexicanas, artículo 40, dice que las NOM tendrán como finalidad, fracción I “Las características y/o especificaciones que deban reunir los productos y/o procesos cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, animal, vegetal, el medio ambiente general y laboral, o para preservación de recursos naturales” (LFMN; 2009: 13).

En la sección II, de las Normas Mexicanas, artículo 51-A, dice “Las normas mexicanas son de aplicación voluntaria, salvo en los casos en los que los particulares manifiesten que sus productos, procesos o servicios son conformes con las mismas y sin perjuicio de que las dependencias requieran en una norma oficial mexicana su observancia para fines determinados. Su campo de aplicación puede ser nacional, regional o local” (LFMN; 2009: 18).

En conclusión, tanto las NOM como las NMX, pueden apoyar de alguna manera a organismos interesados en materia de SeH, proponer normas que atiendan dicho rubro, siendo la STPS el organismo que mayor número de normas de carácter laboral tiene,

siguiéndole a este la SSA. Dentro de la vasta cantidad de normas se mencionan las que están relacionadas al tema de investigación, las que propone la STPT, son las siguientes:

- NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo - Condiciones de seguridad
- NOM-002-STPS-2000, Condiciones de seguridad - Prevención, protección y combate de incendios en los centros de trabajo.
- NOM-004-STPS-1999, Sistemas de protección y dispositivos de seguridad de la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.
- NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal - Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
- NOM-019-STPS-2004, Constitución, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.
- NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.
- NOM-029-STPS-2005, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo - Condiciones de seguridad.
- NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo - Funciones y actividades.
- NOM-100-STPS-1994, Seguridad - Extintores contra incendio a base de polvo químico seco con presión contenida - Especificaciones.
- NOM-101-STPS-1994, Seguridad - Extintores a base de espuma química.
- NOM-102-STPS-1994, Seguridad - Extintores contra incendio a base de bióxido de carbono - Parte 1: Recipientes.
- NOM-103-STPS-1994, Seguridad - Extintores contra incendio a base de agua con presión contenida.

- NOM-113-STPS-1994, Calzado de protección.

Y dentro de SSA:

- Norma Oficial Mexicana NOM-056-SSA1-1993, requisitos sanitarios del equipo de protección personal
- Norma Oficial Mexicana NOM-093-SSA1-1994, Bienes y Servicios. Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos
- Norma Oficial Mexicana NOM-120-SSA1-1994, Bienes y Servicios. Prácticas de higiene y sanidad para el proceso de alimentos, bebidas no alcohólicas y alcohólicas
- Norma Oficial Mexicana NOM-201-SSA1-2002, Productos y servicios. Agua y Hielo para consumo humano, envasados y a granel. Especificaciones sanitarias

Cabe mencionar que en la mayoría de las NOM y NMX, están dirigidas o tienen su aplicación en empresas que pertenecen al sector secundario. Así mismo hay que señalar que dichos organismos ante el cumplimiento de las mismas puede certificar a las empresas que cumplan con los requerimientos mínimos de SeH lo que estaría garantizando la prevención de riesgos laborales en las mismas, lo cual, no sucede lo mismo con los programas Distintivo "H" y Distintivo "M" de la SECTUR, es decir, la SECTUR no está facultada para certificar a las empresas de servicios turísticos.

1.5.- Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas

El Programa Nacional de Turismo 2001-2006 es el instrumento de trabajo, que reúnen los objetivos, políticas, prioridades y acciones relevantes para orientar el desarrollo de la actividad turística hacia campos de crecimiento económico y social. Este programa establece una política turística articulada en cuatro ejes interrelacionados: hacer del turismo una prioridad nacional, tener turistas totalmente satisfechos, mantener destinos sustentables y contar con empresas más competitivas.

Como sabemos, en la industria turística, las Mipymes representan más del 80% de la oferta actual de servicios turísticos, por lo que su fortalecimiento, en términos de capacitación y modernización es fundamental.

Las empresas son el factor eficiente de la economía de una nación y al mismo tiempo constituye una forma de distribución que interviene directamente en la vida de sus habitantes.

1.5.1.-Empresa

La empresa es “una entidad económica destinada a producir bienes, venderlos y obtener por ellos un beneficio”. (RODRÍGUEZ; 2007; 64)

Por su parte Ramírez Cavassa, en su libro, La Modernización y Administración de empresas turísticas, define a la empresa como “un todo, organizado y estructurado por recursos materiales, financieros y humanos, cuyo objetivo principal es producir y distribuir productos o servicios a la sociedad”. (RAMÍREZ; 1994; 69)

Mientras que García define a la empresa como “grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se produce bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de la necesidades de la comunidad”. (GARCÍA; 2004; 44)

Lo anterior deja claro que el objetivo de una empresa es producir bienes y/o servicios para la comunidad, cubriendo sus necesidades y obteniendo una remuneración, pero no solo es basta esta información sobre una empresa, sino que hay que conocer las áreas elementales que conforman la misma.

De acuerdo a Rodríguez Valencia (2007), los componentes básicos de una empresa son:

- Personal, se refiere a todos los grupos humanos que integran los demás componentes, este es el más importante, porque es el que utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos además de operar el equipo.
- Materiales, se refiere a las cosas que son procesados y que se combinan para producir: el servicio, la información o el producto final

- Sistemas, comprende a todo el cuerpo orgánico de procedimientos, de métodos, etc., por medio de los cuales se logran los objetivos de la empresa, estos deben coordinarse con el elemento personal y este con ellos.
- Equipo, son los instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria.

Por su parte García (2004), expresa que las áreas de actividad de la empresa son:

- Producción, tradicionalmente considerado como uno de los departamentos más importantes, ya que formula y desarrolla los métodos más adecuados para la elaboración de productos, al suministrar y coordinar: mano de obra, equipo, instalaciones, materiales y herramientas requeridas.
- Mercadotecnia, es una función trascendental ya que a través de ella se cumplen algunos de los propósitos institucionales de la empresa. Su finalidad es la de reunir los factores y hechos que influyen en el mercado, para crear lo que el consumidor quiere, desea y necesita, distribuyéndolo en forma tal, que este a su disposición en el momento oportuno, en el lugar preciso y al precio más adecuado.
- Finanzas, se encarga de la obtención de fondos y los suministros del capital que se utiliza en el funcionamiento de la empresa, procurando disponer con los medios económicos necesarios para cada uno de los departamentos, con el objeto de que puedan funcionar debidamente.
- Administración de Recursos Humanos, su objeto es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, de selección, de capacitación y desarrollo.

Si bien cada empresa establece sus áreas fundamentales para su funcionamiento, esto es debido al tipo de servicio que ofrecerán, es decir, un hotel tiene mayor número de áreas de trabajo que una fábrica de papel, ya que no abordan el mismo servicio y ni tienen las mismas necesidades ante su demanda, para comprender mejor esto se expone lo siguiente.

1.5.2.- Clasificación de la empresa

Existen varias propuestas de autores sobre la clasificación de la empresa, si bien cada una en base a aspectos importantes de la misma. De manera tradicional Rodríguez Valencia (2007), clasifica a las empresas en tres grandes ramas:

- De Servicios, son aquellas que con el esfuerzo del hombre producen un servicio para la mayor parte de una colectividad en determinada región, sin que el producto objeto del servicio tenga naturaleza corpórea.
- Comerciales, son las empresas que se dedican a adquirir algunos bienes o productos con el objeto de venderlos después en el mismo estado físico en que lo adquirieron, aumentando al precio del costo o adquisición de un porcentaje denominado margen de utilidad.
- Industriales, son 2 las que se dedican a la extracción y explotación de las riquezas naturales sin modificar su estado original; y las que adquieren materia prima para someterla a un proceso de transformación o manufactura, que al final obtendrá un producto con características y naturaleza diferentes a las que tenía originalmente.

En cuanto a clasificación de empresa se refiere, Munch García en su obra “Fundamentos de Administración” (2004), propone cuatro grandes criterios que son:

- Actividad o giro: su actividad es la producción, las cuales las divide en: industriales, que son extractivas y manufactureras; comerciales, que son mayoristas, minoristas y comisionistas; y de servicio, que son el transporte, turismo, instituciones financieras, servicios públicos, servicios privados, educación, salubridad y seguros.
- Origen del capital, las cuales se divide en: publicas, el capital pertenece al estado; y en privadas, donde el capital pertenece a inversionistas privados.
- Magnitud o tamaño, de acuerdo al tamaño de la empresa en base a criterios más usuales como: el financiero, personal ocupado, producción, ventas, criterio de nacional financiero.

- Otros criterios, se pueden mencionar 2: por criterio económico, las cuales las divide en nuevas, necesarias, básicas, semibásicas, secundarias; y en criterio de constitución legal, éstas de acuerdo con el régimen jurídico en que se constituye la empresa, estas pueden ser sociedad anónima, sociedad anónima de capital variable, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad cooperativa, etc.

Se ha observado que una empresa aparte de brindar su producto y/o servicio y tener áreas de trabajo, también existe cierta inclinación hacia el producto o servicio al cual se dirige, pero cabe aclarar que en la presente investigación esta dirija a las empresas que prestan servicios turísticos.

La Ley General de Turismo, en la fracción XI, del artículo 3, menciona que los prestadores de servicios turísticos son, “Las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen, o contraten con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta Ley” (LGT; 2009; 3), refiriéndonos a las empresas turísticas.

Una empresa turística es considerada como, “toda organización debidamente integrada y estructurada por recursos materiales, económicos y humanos, cuya finalidad es ofertar y proveer de los servicios del ocio, a la sociedad o parte de ella”. (RAMÍREZ; 1994: 70)

Las empresas además de distinguirse por el servicio que ofertan, de igual manera se pueden diferenciar por el tamaño, ya que de acuerdo a esto es como saben cantidad de su planta de trabajo para desarrollar su producto y/o servicio adecuadamente

Con base en lo establecido en la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, la estratificación de empresas por tamaño depende del sector económico en el que se ubica el negocio, así como el número de empleados que en ella laboran, la cual es la más aceptada a nivel nacional.

CUADRO 1. Estratificación por número de trabajadores

SECTOR/TAMAÑO	COMERCIO	SERVICIOS
MICRO	0-10	0-10
PEQUEÑA	11-30	11-50
MEDIANA	31-100	51-100

Fuente: Diario Oficial de la Federación, 30 de Diciembre de 2002, citada en folleto Distintivo M, 2009.

La diversidad de empresas existentes, hace que se ponga mayor énfasis en las pequeñas y medianas empresas (Pymes), ya que son consideradas como el principal motor de la economía, y es que en muchos casos, las Pymes, son las empresas que más empleo generan dentro de una nación. Para que las Pymes sean consideradas como tales, tienen que tener como número de uno y menos de 250 empleados contratados. Y nos referimos a los de planta, como también a los empleados externos que se puedan llegar a subcontratar. Algo que también hace referencia a las Pymes es el monto de ingresos el cual no debe ser menor a un millón y medio de pesos, este criterio lo adopta la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SAHCP).

Las Pymes en México representan el 90% del total de empresas a nivel nacional. Las Pymes turísticas, "son incubadoras de ideas creativas y nuevos modelos de mercado" afirma el Secretario de Turismo, Elizondo Torres, quien añade que su participación es fundamental para el crecimiento económico. (SECTUR; 2008; 1)

Si bien es cierto, que las Pymes como las grandes cadenas de empresas enfrentan problemas de riesgos de trabajo, son en las primeras en las que en menor medida es atendida la SeH, de ahí el interés del presente trabajo.

Concluyendo en este apartado, la SeH, es un tema que incluye a cualquier empresa del sector económico; sea ésta pública o privada; micro, pequeña mediana o grande empresa. Siendo como alternativa efectiva las NOM y/o NM, que diversos organismos han propuesto para atender el valor de SeH.

Se puede entender con lo escrito, la importancia que tiene la SeH en las empresas turísticas, no obstante lo anterior para efectos de obtener la certificación en dicho rubro, la STPS es la indicada para hacerlo ya que de acuerdo al artículo 123, de la LFT, este organismo es el responsable de velar por que las empresas cumplan con la normatividad que indica la ley para tal fin. Si bien la SECTUR, muestra interés por el tema, pero solo lo puede hacer a través de los Distintivos “H” y “M”.

Dicha normatividad, normalmente se aplica al sector secundario o de la transformación, y en cuanto a los distintivos, en particular el “H”, se aplica principalmente a las cadenas., dejando de lado a las Pymes que como se mencionó representan hasta el 90% del total de las empresas turísticas. De ahí el interés del presente trabajo por abordar a la SeH en las Pymes de la cabecera municipal de Texcoco.

Capítulo 2

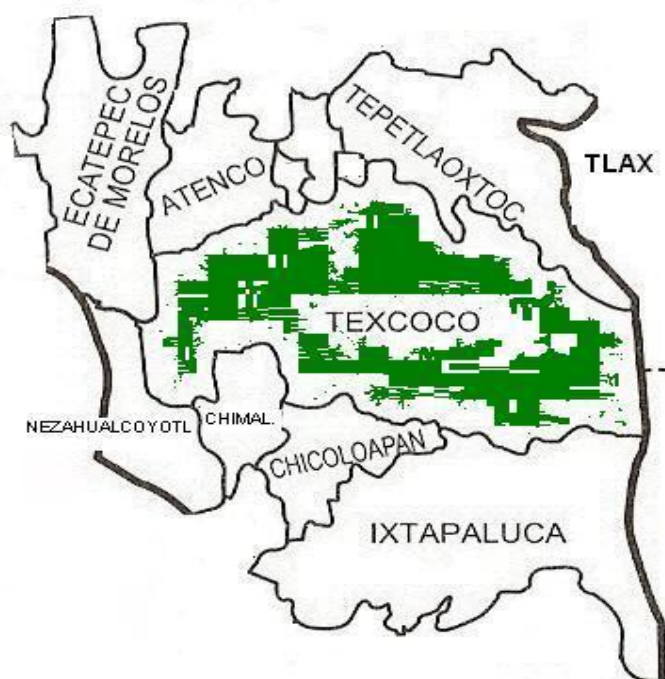
Servicios turísticos de la cabecera municipal de Texcoco.

En el siguiente capítulo se localiza el área de exploración, así mismo se da a conocer el aspecto económico de Texcoco, posteriormente se establece el tipo de empresa a quien va dirigida esta investigación y finaliza con la lista de restaurantes y cafeterías a quienes se aplicara la evaluación.

2.1. Ubicación

El municipio de Texcoco se localiza en la porción Oriente del Estado de México. Forma parte de la Zona Metropolitana de la ciudad de México y se encuentra a 25 kilómetros del Distrito Federal, Colinda al Norte con los municipios de Atenco, Chiconcuac, Papalotla, Chiautla y Tepetlaoxtoc; al Sur con Chimalhuacan, Ixtapaluca, Chicoloapan y Nezahualcoyotl; al Oriente con el estado de Puebla, y al Poniente con Nezahualcoyotl y Ecatepec.

Figura 1. Ubicación geográfica de Texcoco



Fuente: Adaptado del mapa SUN RISE, Estado de México No. 82 B

Su principal asentamiento es la cabecera municipal denominada Texcoco de Mora y cuenta con 56 localidades urbanas en las que destacan por su tamaño San Miguel Coatlinchan y Santiago Cuautlalpan. Tiene una extensión territorial de 418.69 km cuadrados, que se distribuyen desde las zonas planas del antiguo vaso del ex lago de Texcoco al Poniente, hasta la Sierra Nevada al Oriente, por lo que se presentan relieves planos. (PDMT; 2006-2009; 17)

Sin embargo, para efectos de la investigación únicamente se toma las Pymes turísticas de alimentos y bebidas ubicadas en la cabecera municipal de Texcoco y en las localidades de San Bernardino y el Cooperativo.

Desde la última década en la cabecera municipal de Texcoco se pudo observar un aumento en el comercio siendo este visible en su territorio, dando a conocer un incremento poblacional, urbano y económico para el municipio.

2.2. Aspectos económicos

El acelerado crecimiento de la población durante la década de los ochenta y los noventa del siglo XIX, logró que Texcoco colocara en un lugar central el punto del crecimiento urbano.

Actualmente en la zona urbana de Texcoco prevalecen los usos habitacionales, industriales y comerciales; las instalaciones y los servicios están dispersos y se enfatiza que dentro de la zona urbana aún existen espacios abiertos que son considerados de cultivo y/o baldíos, sin embargo, estos están desapareciendo.

De acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal Texcoco 2006-2009 los sectores económicos han sufrido un marcado cambio a través de la última década, ya que anteriormente la principal actividad económica era la agropecuaria, siendo que hoy en día ha disminuido de manera radical sin desaparecer.

La economía del municipio de Texcoco muestra su consolidación de un perfil urbano de especialización en términos de generación de riqueza material, claramente definido hacia el sector terciario el cual representa un 53.3% del valor agregado total seguido en importancia por la industria manufacturera con un 35.5%. En el sector terciario predominan

las actividades ligadas al comercio, restaurantes y hoteles. El predominio de las actividades terciarias (comercio y servicios) generan el 52% del valor de la producción local, el 39% del ingreso y el 74% del empleo. Por otra parte es notable el potencial que mantiene todavía las actividades agropecuarias en Texcoco aportando el 7.9%.(PDMT; 2006-2009; 63)

Texcoco mantiene una estructura semidiversificada en actividades industriales y terciarias con marcada tendencia a la especialización en las comerciales y de servicios. Específicamente destaca la ventaja competitiva de las ramas económicas como la extracción de minerales no metálicos, la elaboración de alimentos para animales, la producción de bebidas; comercio al por mayor de bebidas y tabaco, comercio al por menor de autopartes y refacciones; servicios de profesionales de investigación y servicios de restaurantes y centros nocturnos. (PDMT: 2006-2009; 70)

Hoy por hoy las actividades económicas visibles con mayor peso en el municipio de Texcoco son las que tienen que ver con el sector terciario, es decir, con el comercio y los servicios, en las que la mayor parte de la población se ocupa.

2.3. Servicios

La actividad terciaria se basa en la prestación de servicios a la sociedad, a las personas y a las empresas, con el objetivo de cubrir las necesidades básicas de quien la demanda. En nuestros días estos servicios son ofrecidos en su mayoría por empresas o instituciones privadas, las cuales brindan diversidad de servicios tales como: transporte, comunicaciones, comercio exterior e interior, finanzas, turismo, administración pública, entre otros.

Cada tipo de servicio tiene su importancia y el porqué de su existencia, sin embargo para efectos de la presente investigación se retomara específicamente al turismo.

Dentro del turismo existen servicios específicos que hacen posible el desarrollo de diferentes actividades, estos servicios son los de hospedaje, alimentación, entretenimiento, transporte e información, los cuales son ofrecidos por empresas especializadas.

En los últimos años, se han caracterizado por una acelerada urbanización y presión sobre los recursos, sin embargo Texcoco aun cuenta con recursos paisajísticos, gastronómicos, arqueológicos y culturales que le permiten responder a una gran demanda de recreación dentro de la porción oriental de la zona metropolitana del Valle de México. (PDMT; 2006-2009; 158)

En efecto, sobre todo los fines de semana, hay afluencia de visitantes y habitantes de los municipios vecinos que buscan espacios culturales y recreativos, por lo que Texcoco se ha vuelto un espacio de interés para un número elevado de visitantes. Debido a esto la propia comunidad empezó a desarrollar establecimientos que ofrecieran servicios turísticos, los cuales otorgaran facilidades a los visitantes durante su permanencia. No obstante a esto, estos servicios dentro de la cabecera municipal de Texcoco, son deficientes para brindar una adecuada atención al visitante, a pesar que los recursos territoriales del municipio son suficientes para formar un sólido segmento.

Texcoco cuenta con diversos servicios turísticos, si bien es difícil cuantificarlos, la información que se tomará para el presente trabajo, será el que se menciona, de acuerdo a la investigación hecha en el 2006 (RUÍZ; 2007: 10), como se indica en el siguiente cuadro.

CUADRO 2. Establecimientos de alimentos y bebidas

Tipo	Número	%
Cafés	8	23.53
Comida Rápida	7	20.59
Marisquerías	3	8.82
Restaurantes	13	38.24
Taquerías	3	8.82
Total	34	100

Fuente: Investigación de Campo 2006

En el cuadro 2 se destacan los servicios de alimentos y bebidas en su mayoría ubicados en la cabecera municipal de Texcoco, sin embargo, es necesario aclarar que del conjunto de establecimientos que se presentan, en su mayoría son Pymes. El hecho de ser pequeña y mediana empresa no garantiza su existencia en el mercado, ya que se ha visto que a pesar de su demanda y su esfuerzo por salir adelante generalmente duran pocos meses o años en el mercado, así mismo pueden estar abriendo una nueva empresa y cerrando dos o tres.

De acuerdo al cuadro anterior podemos observar que son cuantiosas las Pymes que otorgan el servicio de alimentos y bebidas, siendo este el más necesario y buscado por los visitantes, no solamente en la cabecera municipal de Texcoco sino mas bien en cualquier sitio a visitar.

2.4. Alimentos y Bebidas

Dentro de la importancia que tiene el municipio de Texcoco y sus atractivos históricos, arqueológicos, artísticos, culturales y naturales. La cabecera municipal de Texcoco, es visitado por su gastronomía, su tradicional barbacoa incluyendo además los tradicionales antojitos mexicanos, y su salsa única: la de chinicuiles (gusano de maguey).

Como se señaló anteriormente una de las actividades económicas en el municipio de Texcoco es el servicio que brindan los restaurantes, los cuales se identifican dentro del servicio de alimentos y bebidas. Además de los restaurantes se ubica a las loncherías, taquerías, cafeterías, bares, y todo lo que referente a alimentos y bebidas.

Debido a que dentro de la cabecera municipal de Texcoco existe una amplia variedad de empresas que se dedican a brindar este tipo de servicio, para la presente investigación sólo se retomarán los siguientes restaurantes y cafeterías, ubicados en la cabecera municipal, Cooperativo y San Bernardino, (Ver cuadro 3 y 4).

Los restaurantes que se mencionan a continuación, se definen como establecimientos públicos donde se sirve comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local.

CUADRO 3. Restaurantes de la cabecera municipal de Texcoco

COMIDA MEXICANA	MARISCOS	COMIDA ARGENTINA	OTROS
1.Casa del Buen Comer	12.Costa Chica	15.El Argentino	17.La Sirena Texcoqueta
2.El Asador de Aranda	13.Cuatro Mares	16.La Estación Argentina	18.Los Tejamaniles
3.La Cava de León	14.El Rincón Brujo		19.Pizzas Bang-Bang
4.Los Cazos Restaurante			20.Pizzas Richar's
5.Messa Rica			21.Restaurante Oasis
6.Paola "el sazón de la abuelita"			
7.Pequeño gran restaurante como dijo Martin Chávez			
8.Prieta Linda			
9.Restaurante "La Parroquia"			
10.Terraza del Indio			
11.XX			

Fuente: Elaboración propia en base a la Guía Turística Texcoco 2009

Por su parte las cafeterías se definen como establecimiento donde se sirve café y otras bebidas, así como alimentos fríos que requieran poca preparación, como sándwiches o platos combinados.

CUADRO 4. Cafeterías de la cabecera municipal de Texcoco

1.Café Canela
2.Café La Bombilla
3.Café Roldan
4.Café San Pablo
5.Café Sta. Bertha
6.Café Paris
7.Coamila Coffee
8.Coffee Club
9.Finca la Colorada
10.La Catedral del Café
11.Media Luna Café
12.Pan y Café

Fuente: Elaboración propia en base a la Guía Turística Texcoco 2009

Uno de los aspectos que se muestra en este capítulo es la importancia que hoy en día están tomando los servicios turísticos, específicamente alimentos y bebidas en la cabecera municipal de Texcoco, esto da pauta para que en la sucesiva parte se desarrolle el instrumento necesario para obtener su situación actual de SeH en cada una de estas empresas, en el capítulo siguiente se describe la forma en cómo se llevó a cabo la investigación de campo para recoger las evidencias sobre SeH.

Capítulo 3

Estrategia metodológica

El alcance de la investigación es de tipo exploratoria, ya que su propósito es “examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, es decir, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas” (Hernández; 2006; 100). Estos estudios suelen ser comunes cuando en la investigación existe poca información sobre el objeto de estudio.

Con este tipo de investigación y en base a los aspectos que se recurrió en el trabajo, se identifico el área, indagando en SeH y determinando a Pymes de servicio turístico, específicamente las de alimentos y bebidas, siendo estas restaurantes y cafeterías de la cabecera municipal de Texcoco y así determinar la situación actual de cada empresa.

Es decir el tema de la SeH en las Pymes turísticas realmente ha sido poco estudiado, aún y cuando es un tema de importancia tanto para el patrón, el trabajador y los comensales como ya se ha explicado en su momento, de ahí la relación con el tipo de investigación exploratorio. Para el trabajo se contemplaron dos etapas, refiriéndose la primera a la investigación documental y la segunda, a la investigación de campo:

Investigación Documental: se realizó una revisión y análisis de libros, revistas, tesis y páginas web, estas permitieron conocer y corroborar la inexistencia de investigaciones anteriores sobre seguridad e higiene en el ámbito turístico, así mismo sirvió para conformar los capítulos 1 y 2, de igual forma sustentar el formato de evaluación que se aplicó en la presente investigación.

Investigación de Campo: esta inicio al establecer el número o listado de Pymes turísticas de alimentos y bebidas a evaluar, las cuales fueron seleccionadas en base a la guía turística de Texcoco 2009 y de acuerdo a aquellas conocidas en base a su demanda, dando como total 33 Pymes turísticas de alimentos y bebidas, cabe mencionar que al asistir a cada una de ellas para la aplicación de la evaluación, 11 no estaban interesadas

en la investigación por lo que no quisieron brindar información, así que únicamente se consideraron 22 pymes turísticas para la realización del presente trabajo; de las cuales 7 son cafeterías y 15 restaurantes. Es significativo aclarar que debido al cambio de administración que se dio en La Cava de León, no se pudo realizar la evaluación, así como la inasistencia del dueño en Coamila Coffee.

Debido a que no existe ningún documento por parte de la SECTUR, que evalué la SeH en conjunto o por sí mismos, así como algún documento o norma que expida la misma secretaria con criterios encaminados a las pymes turísticas, para su producción y progreso, se desarrollo un formato donde se evalúan los dos conceptos de manera independiente (ver anexo 1 y 2). Dicho documento de evaluación está conformado de la siguiente manera:

- I. Hoja de Identificación de la empresa
- II. Identificación de Seguridad
- III. Identificación de Higiene

El I y II, se tomó del apartado de formatos de identificación de riesgos, del documento “Diagnostico de Seguridad e Higiene en el Trabajo”, expedido por la STPS, en su estructura se menciona los criterios a evaluar seguido de la fuente, la cual es la forma de obtener la información, esta puede ser I=interrogativo, D=documental u O=observación, posteriormente el sí o no del cumplimiento de ese criterio. En lo que se refiere a la hoja de identificación, se adecuo y agrego datos que nos ayudo a obtener información de las empresas en relación a SeH.

En el caso de la identificación de higiene, los criterios están fundamentados de la Norma Oficial Mexicana 093, Bienes y Servicios, Practicas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos, expedida por la S.S.A., en el Apéndice Informativo A, su estructura es similar al expedido por la STPS.

En ambos casos se tomaron en cuenta solo criterios que fueran dirigidos a Pymes turísticas de alimentos y bebidas, es por ello que se llevo a cabo un recorte de criterios a evaluar de los formatos originales.

A partir de la utilización de los instrumentos de investigación como el formato de evaluación y observación directa, se obtuvieron resultados logrando presentar la situación actual sobre Seguridad e Higiene de las pequeñas y medianas empresas turísticas de alimentos y bebidas de la cabecera municipal de Texcoco, resultados que se presentan en el siguiente capítulo.

Capítulo 4

Resultados

En el presente capítulo se muestran los resultados producto de la aplicación del instrumento propuesto por la STPS, así como de la SSA. En primer lugar se mostrarán los resultados del primer organismo y posteriormente los de la SSA. Ambos instrumentos se apoyan en las NOM, cada una desde su ámbito de aplicación, pero teniendo en común la SeH en los alimentos, cabe aclarar también que en el caso de la STPS se apoya de una gran cantidad de normas para evaluar a la SeH ya que abarca a toda la empresa y al personal que la integra; sin embargo, la SSA solo se apoya de una sola NOM la anteriormente mencionada.

Las evaluaciones además de proyectar la situación actual de SeH de las pymes turísticas, permitieron arroja datos generales y específicos, por medio de una hoja de identificación a cada empresa, por mencionar, registro patronal del IMSS, giro de la empresa, numero de trabajadores, responsable de seguridad e higiene y áreas existentes dentro de la empresa.

Tanto para la STPS como para la SSA se adecuo el instrumento (ver anexo 1 y 2), ya que solo de esta manera se pudo llevar a cabo la evaluación en las Pymes de la cabecera municipal de Texcoco, una vez ajustados los mismos se procedió a su aplicación dando como resultado lo que se presenta a continuación.

En principio se muestra en los cuadros 5 y 6, a manera de inventario datos de identificación que solicita la STPS de las empresas investigadas en este caso las de alimentos y bebidas que se ubican en la cabecera del municipio. Arrojando información general de las mismas y relacionada a SeH.

CUADRO 5. Datos generales de las Pymes turísticas de Texcoco

	RAZÓN SOCIAL	DUEÑO O REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCIÓN	GIRO DE LA EMPRESA	ANTIGÜEDAD
1	Café Canela	Arturo Villanueva Medina	Vicente Guerrero #214	Cafetería	16 años
2	Café "La Bombilla"	José Ramírez Morales	Allende #207	Cafetería	20 años
3	Café "Media Luna"	Antonio Ixtla Ramírez	Pasaje Constitución 146-L	Cafetería	4 años
4	Café Paris	Oliverio Medina Castro	José María Luis Mora #501	Cafetería	4 años
5	Coffee Club	Gladis y Analilia Velásquez Solís	Cerrada Netzahualcóyotl #9	Cafetería	14 años
6	Pan y Café "Arriola"	José Luis Arriola Jiménez	Abasolo #101-A	Operadora y Administración de Panadería, Cafetería y Restaurante-Bar	2 años y medio
7	La Finca la Colorada		Silverio Pérez No. 111	Cafetería y Restaurante	5 años
8	Restaurante Oasis	Gloria Pedraza Meléndez	Constitución #138	Compra- venta de productos naturistas-Área de Restaurante	
9	Ostionería "Costa Chica"	Maximino Sánchez Sarmiento	Fray Pedro de Gante #104	Restaurante-Bar	39 años
10	Cuatro Mares	Hilda Ayala Arévalo	2 de Marzo esq. Allende #61	Restaurante-Bar	16 años
11	El Rincón Brujo	Susana Lozano López	Av. Chapingo 1997	Restaurante-Bar	7 años
12	El Argentino	Patricia Zaragoza Reyes	Morelos 303	Restaurante-Bar	8 años
13	La Casa del Buen Comer	Edith Morales Almazan	16 de Septiembre 112 Loc-5	Restaurante	2 años
14	La Estación Argentina	Fernando Serrano Abarca	Carretera Mex-Tex km 36.5	Restaurante-Bar	14 años
15	Los Cazos Restaurante	Víctor García Hernández	Palmas #74	Servicios de Restaurantes y Fondas	8 años
16	Messa Rica	María del Pilar Bugallo Canales	Av. Netzahualcóyotl #216	Restaurante-Cafetería	2 años y medio
17	Pequeño gran restaurante "Como dijo Martin Chaves"	Alejandro Carrillo Nava	Josefa Ortiz de Domínguez #104	Restaurante	10 años
18	Prieta Linda	Luis Rubén Valdez Gonzales	Tenería #18	Restaurante	Año y medio
19	Restaurante XX	María Clara Carrasco	Manual Gonzales #23	Fonda	35 años
20	Los Tejamaniles	Evangelina García Córdoba	Allende #218	Restaurante-Taquería	25 años
21	La Sirena Texcoqueta	Dolores Valle Jiménez	Pról. 16 de Septiembre #310	Elaboración de Alimentos	9 años
22	Pizza Richar's	Yoni Vázquez García	Juárez Sur #145	Pizzería	19 años

	RAZÓN SOCIAL	DUEÑO O REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCIÓN	GIRO DE LA EMPRESA	ANTIGUEDAD
23	*Café San Pablo		Calle Mina	Cafetería	
24	*Café Sta. Bertha		Netzahualcóyotl #233	Cafetería	
25	*Café Roldan		16 de Septiembre #208		
26	*Coamila Coffee		Fray Pedro de Gante	Cafetería	
27	*La Catedral del Café		Calle Allende	Cafetería	
28	*El Asador de Aranda		Av. Chapingo #1999	Restaurante-Bar	
29	*La Cava de León		Carretera Mex-Tex km 36.5	Restaurante-Bar	
30	*Paola "El Sazón de mi abuelita"		Calle 16 Septiembre	Restaurante	
31	*Pizzas Bang-Bang		Calle Rayón	Pizzería	
32	*Restaurante La Parroquia		Constitución #152	Restaurante	
33	*Terraza del Indio		Av. Chapingo #2000	Restaurante	

NOTA: *Los dueños o representante legal de estas empresas no estuvieron interesados en la investigación por lo cual no brindaron información, sin embargo la información mostrada se obtuvo por medio de la jefatura de Turismo del H. Ayuntamiento de Texcoco 2006-2009.

CUADRO 6. Información relacionada con SeH de las Pymes turísticas

	RAZÓN SOCIAL	REGISTRO PATRONAL DEL IMSS	No. DE EMPLEADOS			RESPONSABLE DE SeH	AREAS O DEPARTAMENTOS EXISTENTES
			H	M	T		
1	Café Canela	SI	0	6	6	Lourdes Ruiz Castillo	Bebidas, Cocina y Salón
2	Café "La Bombilla"	No	0	0	0	Dueño	Cocina y Salón
3	Café "Media Luna"	No	1	4	5	Dueño	Barra de Café y Salón
4	Café Paris	No	0	15	15	Rosario Medina Castro	Recepción, Salón, Cocina y Lavatrazos
5	Coffee Club	Si	3	9	12	Nely Aparicio Acosta	Oficina, Cocina, Pastelería, Caja, Recepción y Salón
6	Pan y Café "Arriola"	No	8	1	9	Dueño	Recepción. Bodega, Área de Producción, Estacionamiento y Oficina
7	La Finca la Colorada		5	13	18	Erika Ortiz García	Recepción, Cafetería, Bar, Cocina, Salón y Estacionamiento

	RAZÓN SOCIAL	REGISTRO PATRONAL DEL IMSS	No. DE EMPLEADOS			RESPONSABLE DE SeH	AREAS O DEPARTAMENTOS EXISTENTE
			H	M	T		
8	Restaurante Oasis	Si	5	12	17	Martha Edith Salazar	Mostrador, Cocina, Caja, Almacén y Salón
9	Ostionería "Costa Chica"	No	2	5	7	Dueño	Bebidas, Cocina y Salón
10	Cuatro Mares	No	0	1	1	Dueña	Cocina, Salón, Caja, Barra de Mariscos y Bebidas
11	El Rincón Brujo	Si	2	2	4	Angélica Ramírez	Cocina, Bebidas, Salón, Jardín y Estacionamiento
12	El Argentino	No	1	4	5	Dueña	Cocina, Salón, Estacionamiento, Bebida
13	La Casa del Buen Comer	No	1	6	7	Dueña	Cocina, Salón y Caja
14	La Estación Argentina	No	6	6	12	Angélica Barrera Maldonado	Cocina, Parrilla, Bebidas, Salón, Jardín y Estacionamiento
15	Los Cazos Restaurante	No	12	0	12	Alfredo Orozco	Cocina, Estacionamiento, Bebidas, Almacén y Salón
16	Messa Rica	Si	2	3	5	Dueña	Bodega, Cocina y Salón
17	Pequeño gran restaurante "Como dijo Martin Chaves"	Si	1	2	3	Dueño	Salón y Cocina
18	Prieta Linda	Si	2	4	6	Enrique López Riquelne	Cocina, Bebidas, Salón y Caja
19	Restaurante XX	Si	2	5	7	Dueña	Salón, Cocina y Caja
20	Los Tejamaniles	Si	4	2	6	Víctor Manuel López García	Bodega, Cocina y Salón
21	La Sirena Texcoqueta	No	2	1	3	Dueña	Cocina y Salón
22	Pizza Richar's	Si	3	0	3	Jesús Ramírez	Cocina, Tocador y Salón

La seguridad es un aspecto importante dentro del rubro de alimentos y bebidas ya que los trabajadores necesitan protección en su persona y área de trabajo para así realizar sus labores con seguridad, continuidad y calidad.

Una vez aplicados los instrumentos de evaluación en cada empresa en el cuadro 7, se indica de acuerdo a la STPS, la puntuación obtenida en seguridad y el porcentaje de cumplimiento que obtuvo cada Pyme turística.

Cuadro 7. Porcentaje de cumplimiento de identificación de Seguridad

RAZON SOCIAL	PUNTUACION			PUNTUACIÓN OBTENIDA	% CUMPLIDO
	ESTABLECIDA	MAXIMA	AJUSTADA		
Café Canela	246	143	146	67	45.89%
Café "La Bombilla"	246	143	146	58	39.72%
Café "Media Luna"	246	143	146	49	33.56%
Café Paris	246	143	146	65	44.52%
Coffee Club	246	143	146	90	61.64%
Pan y Café "Arriola"	246	143	146	99	67.80%
La Finca la Colorada	246	143	146	52	35.61%
Restaurante Oasis	246	143	146	100	68.93%
Ostionería "Costa Chica"	246	143	146	82	56.16%
Cuatro Mares	246	143	146	69	47.26%
El Rincón Brujo	246	143	146	97	66.43%
El Argentino	246	143	146	70	47.94%
La Casa del Buen Comer	246	143	146	57	39.04%
La Estación Argentina	246	143	146	78	53.42%
Los Cazos Restaurante	246	143	146	101	69.17%
Messa Rica	246	143	146	86	58.90%
Pequeño gran restaurante "Como dijo Martin Chaves"	246	143	146	51	34.93%
Prieta Linda	246	143	146	96	65.75%
Restaurante XX	246	143	146	59	40.41%
Los Tejamaniles	246	143	146	67	45.89%
La Sirena Texcoqueta	246	143	146	58	39.72%
Pizza Richar's	246	143	146	67	45.89%
TOTAL					50.39%

Fuente: Elaboración propia 2010

En cuanto a la puntuación del cuadro anterior: la establecida es la arrojada por todos criterios que establece el Diagnostico de Seguridad e Higiene por la STPS; la máxima es la suma de todos los criterios retomados del Diagnostico para las Pymes turísticas; y la ajustada es la que se obtuvo de la suma de la puntuación máxima más un criterio necesario establecido con valor de 3.

De acuerdo a la puntuación la STPS; establece tres niveles de acuerdo al porcentaje obtenido de las empresas, los cuales establecen lo siguiente si obtiene <60 se considera deficiente, si obtuvo entre 60-79 se considera regular y si adquirió >80 es buena.

En base a lo anterior y de acuerdo al cuadro 7, se menciona que del 100% de las empresas evaluadas en identificación de seguridad, el 72.72% se consideran deficientes y el 27.27% se encuentran en un régimen regular, dejando claro que ninguna empresa evaluada alcanzó el 80%.

También la higiene es fundamental en cualquier empresa de alimentos y bebidas. Ya que esta da pauta a la imagen del producto que se brinda al comensal. La higiene además de otorgar un perfil óptimo de cada empresa ayuda a que su personal no obtenga ningún riesgo de salud durante sus labores de trabajo. De acuerdo a la evaluación efectuada con base a la NOM-90 de la SSA, el porcentaje derivado por las empresas se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO 8. Porcentaje de cumplimiento de identificación de Higiene

RAZON SOCIAL	PUNTUACION MAXIMA	PUNTUACIÓN OBTENIDA	% CUMPLIDO
Café Canela	91	69	75.82%
Café "La Bombilla"	91	68	74.72%
Café "Media Luna"	91	69	75.82%
Café Paris	91	80	87.91%
Coffee Club	91	78	85.71%
Pan y Café "Arriola"	91	62	68.13%
La Finca la Colorada	91	67	73.62%
Restaurante Oasis	91	84	92.30%
Ostionería "Costa Chica"	91	75	82.41%
Cuatro Mares	91	57	62.63%
El Rincón Brujo	91	75	82.41%
El Argentino	91	64	70.32%
La Casa del Buen Comer	91	58	63.75%
La Estación Argentina	91	75	82.41%
Los Cazos Restaurante	91	83	91.20%
Messa Rica	91	65	71.42%
Pequeño gran restaurante "Como dijo Martin Chaves"	91	60	65.93%
Prieta Linda	91	73	80.21%
Restaurante XX	91	76	83.51%
Los Tejamaniles	91	75	82.41%
La Sirena Texcoqueta	91	71	78.02%
Pizza Richar's	91	72	79.12%
TOTAL			77.72%

Fuente: Elaboración propia 2010

La puntuación máxima es la suma total de todos los criterios evaluados, tomándolos de la Norma Oficial Mexicana 093, Bienes y Servicios, Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos, expedida por la SSA, en el Apéndice Informativo A NOM-90.

De igual manera que en el apartado de identificación de la seguridad en el de higiene se retomaran los tres niveles en base a la STPS, ya que cabe aclarar que NOM-90, en la cual

está fundamentada la evaluación de identificación de higiene no establece criterios de valoración.

La evaluación de identificación de higiene arrojó lo siguiente, del 100% de empresas, el 54.54% son consideradas como regulares, mientras que el 45.45% se ubica dentro de una buena empresa en referencia a identificación de higiene, dejando a ninguna empresa en deficiente.

La SeH son aspectos trascendentales para cada tipo de empresa en especial las de alimentos y bebidas, es esencial su aplicación mutua en cada área para establecer ambientes laborales idóneos desarrollando un progreso en la empresa.

En el siguiente cuadro se muestra en conjunto el porcentaje final que obtuvo cada Pyme turística en materia de SeH, brindándonos así una mejor perspectiva de la situación en la que se encuentran actualmente estas empresas.

CUADRO 8. Porcentaje de cumplimiento de seguridad e higiene

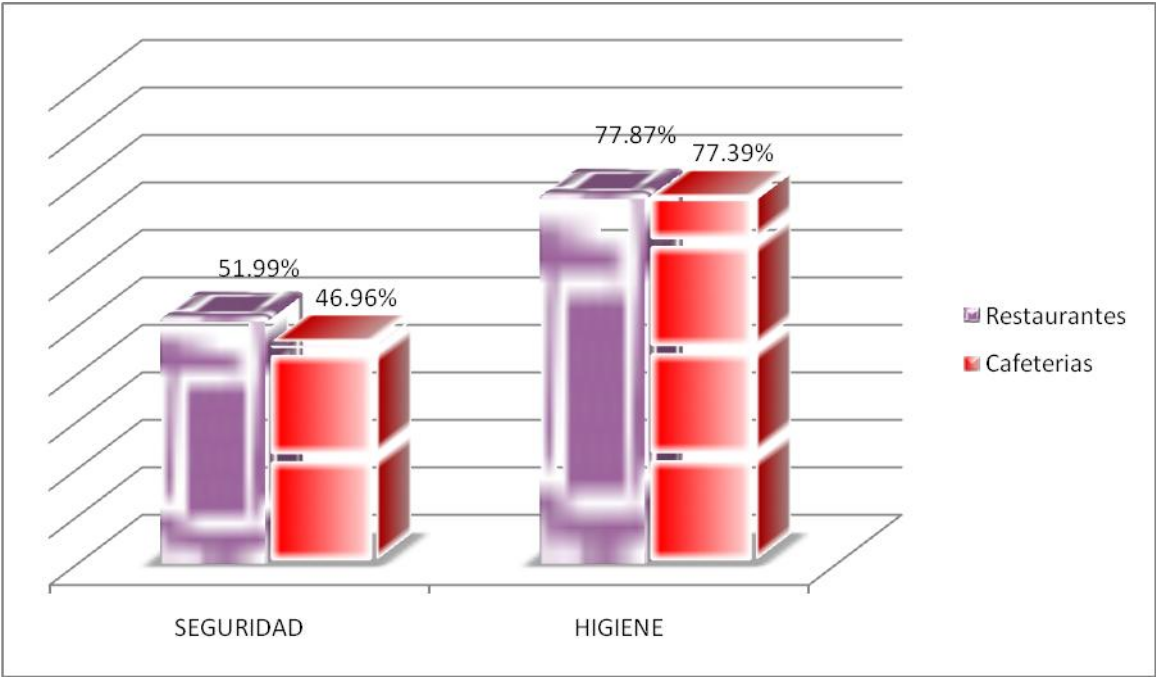
	RAZON SOCIAL	SEGURIDAD 50%	HIGIENE 50 %	GLOBAL 100%
1	Café Canela	22.945	37.91	60.86%
2	Café "La Bombilla"	19.86	37.36	57.22%
3	Café "Media Luna"	16.78	37.91	54.69%
4	Café Paris	22.26	43.955	66.22%
5	Coffee Club	30.82	42.855	73.68%
6	Pan y Café "Arriola"	33.9	34.065	67.97%
7	La Finca la Colorada	17.805	36.81	54.62%
8	Restaurante Oasis	34.465	46.15	80.62%
9	Ostionería "Costa Chica"	28.08	41.205	69.29%
10	Cuatro Mares	23.63	31.315	54.95%
11	El Rincón Brujo	33.215	41.205	74.42%
12	El Argentino	23.97	35.16	59.13%
13	La Casa del Buen Comer	19.52	31.875	51.40%
14	La Estación Argentina	26.71	41.205	67.92%
15	Los Cazos Restaurante	34.585	45.6	80.19%
16	Messa Rica	29.45	35.71	65.16%
17	Pequeño gran restaurante "Como dijo Martin Chaves"	17.465	32.965	50.43%
18	Prieta Linda	32.875	40.105	72.98%
19	Restaurante XX	20.205	41.755	61.96%
20	Los Tejamaniles	22.945	41.205	64.15%
21	La Sirena Texcoqueta	19.86	39.01	58.87%
22	Pizza Richar's	22.945	39.56	62.51%
TOTAL				64.06%

Fuente: Elaboración propia 2010

En el anterior cuadro se muestra en forma global la adquisición de cada empresa en la evaluación aplicada dando a conocer su porcentaje final en materia de SeH. Otorgando 50% Seguridad y 50% Higiene.

Es primordial señalar la diferencia sobre SeH entre cafeterías y restaurantes, que a pesar de ello no debería de haber puesto que son empresas de alimentos y bebidas, y deben tener la misma cordura en su aplicación.

GRAFICA 1. Diferencia de SeH entre cafeterías y restaurantes de la cabecera municipal de Texcoco

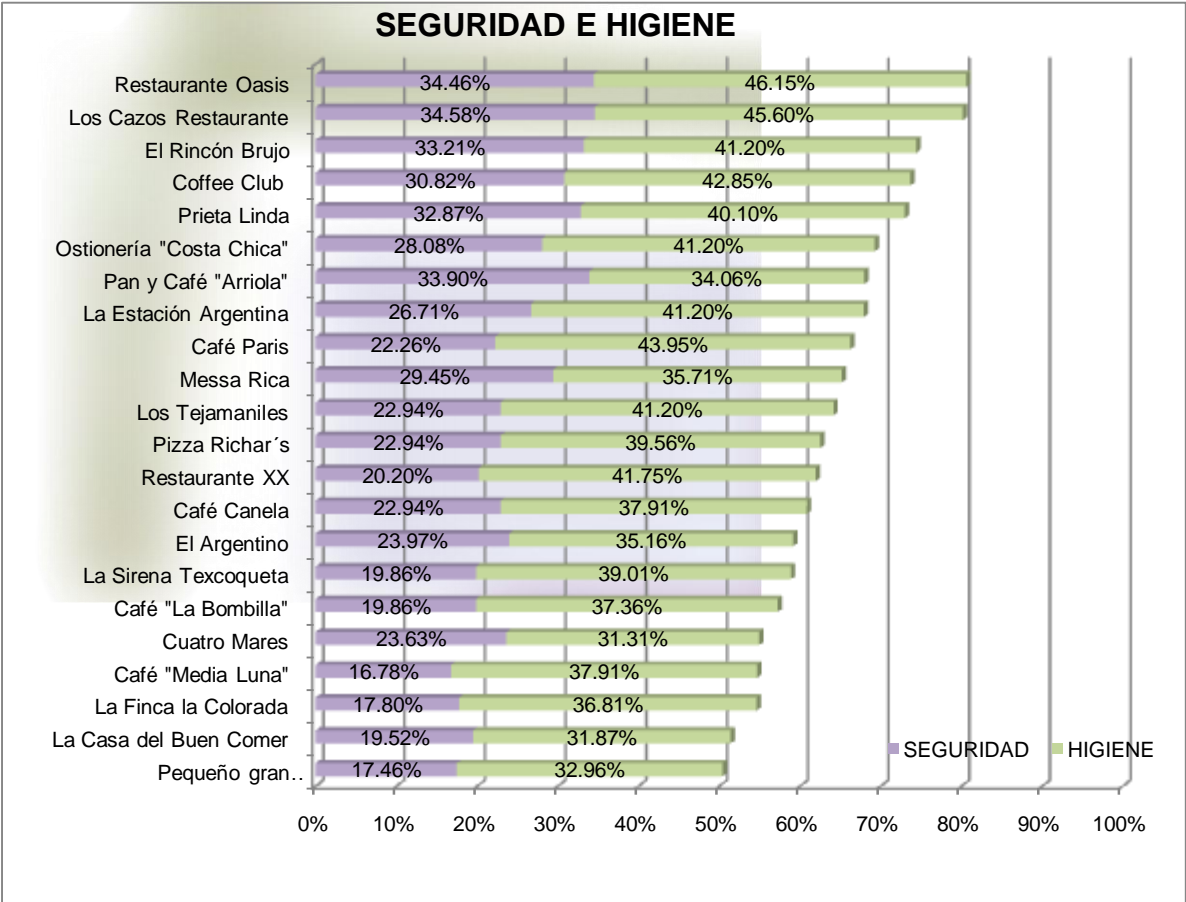


En Seguridad los restaurantes aplican el 51.99%, mientras que las cafeterías el 46.96%; por otra parte, en Higiene los restaurantes cuentan con el 77.87%, sin quedarse atrás las cafeterías con el 77.39%.

De acuerdo a la grafica 1, se menciona que a pesar de ser menor el número de cafeteras evaluadas a comparación de los restaurantes el porcentaje de cumplimiento por parte de las primeras es elevado, claro sin rebasar a los restaurantes, esto deja ver un mayor interés en la aplicación correcta de la SeH en las cafeterías.

Para una mejor comprensión de cuál fue el resultado global en SeH obtenido en la evaluación se presenta la posterior grafica.

GRAFICA 2. Cumplimiento global sobre SeH de las Pymes turísticas de la cabecera municipal de Texcoco

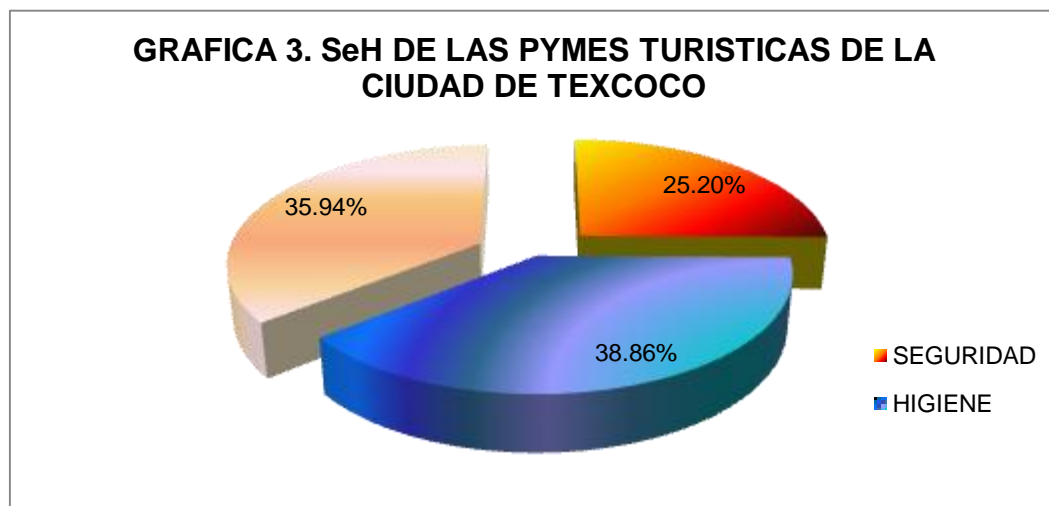


En base al cuadro 8, en la grafica 2, se muestra que el Restaurante Oasis tiene el 80.62% obteniendo el mayor porcentaje de las Pymes turísticas de alimentos y bebidas de la cabecera municipal de Texcoco evaluadas, siendo que el Pequeño gran restaurante "Como dijo Martin Chávez", obtuvo el menor porcentaje de 50.43%.

Tomando en cuenta los tres niveles antes mencionados de la STPS y en base a lo expuesto en la grafica 2, en forma global del 100% de las Pymes, el 36.36% son

deficientes, mientras que el 54.54% son regulares y finalmente un 9.09% es buena en materia de SeH.

Retomando los resultados derivados de ambos formatos de evaluación se concluyo que la seguridad e higiene no es abordada en su totalidad, obteniendo un porcentaje global en SeH de 64.06%, el cual puede ser apreciado de manera particular en la sucesiva grafica.



De acuerdo a las 22 empresas evaluadas, se obtuvo que solo cumplen con el 38.86% en Higiene y el 25.20% en Seguridad, dando un total de 64.06% del 100% de la totalidad en SeH.

Con lo anterior podemos concluir que de acuerdo a las evaluaciones aplicadas a las Pymes turísticas de alimentos y bebidas de la cabecera municipal de Texcoco, la situación actual en cuestión a seguridad e higiene, varía en cada termino y en cada empresa, esto es debido a la falta de conocimiento y ética por parte tanto de los dueños como de los trabajadores al aplicar y valorar a la SeH, lo cual además de ocasionar una mala imagen hacia los comensales, dejan de ser competitivas y demandantes, es por ello de su temprano cierre.

Conclusiones y Sugerencias

El Turismo en nuestro país es el primer factor de desplazamiento de las personas de su lugar de origen a otro destino pudiendo ser este por motivo de ocio, negocios, cultural, salud y gastronómico, ya que no solo el desplazamiento se da por atractivos naturales o culturales.

Existen a nivel nacional muchos lugares que son visitados específicamente por su gastronomía, ese es el caso del municipio de Texcoco el cual resalta por ofrecer una exquisita barbacoa, acompañada de su salsa tradicional de chinicuil, además de antojitos mexicanos. La mayoría de los establecimientos que brindan este servicio están ubicados en la cabecera municipal. Cabe mencionar que dentro de todos los establecimientos de alimentos y bebidas en esta zona se puede encontrar restaurantes, loncherías, taquerías, cafeterías y empresas de comida rápida.

No solo se brinda la comida tradicional de este municipio, además se cuenta con una diversa estructura para tratar de cubrir una de las necesidades importantes de los visitantes, la alimentación, sabiendo que esta necesidad exige una calidad en todo su proceso, por ello es la importancia de la seguridad e higiene que se aplica en el desarrollo de su elaboración.

Como se ha mencionado la seguridad e higiene es un factor primordial en todas las áreas de trabajo de una empresa y más siendo esta de alimentos y bebidas y más en la preparación de los alimentos.

La seguridad e higiene es un tema poco abordado en el ámbito turístico, tanto en lo académico como en lo conceptual, pues no hay investigaciones sobre esta materia dirigidas al turismo, así como la existencia de fuentes de información insuficientes.

Además, los instrumentos de apoyo para poder valorar la SeH en las empresas turísticas, al menos por parte de la Secretaria de Turismo, el existente es el Distintivo H, no es tan aplicable para la presente investigación, así como no lo es para la mayoría de empresas turísticas a nivel nacional como lo son las Pymes, debido a que sus criterios van dirigidos

a empresas de gran categoría, aparte de ser un gasto continuo para la empresa debido a la vigencia de dicho distintivo, además de ser 100% preventivo.

Mientras que por parte de Secretaria de Trabajo y Prevision Social, y Secretaria de Salud y Asistencia, tienen instrumentos de apoyo las NOM para la SeH, pero están orientadas a empresas que laboran en el sector secundario, siendo que ni en la misma Ley Federal de Trabajo se menciona la SeH dirigido a empresas turísticas.

A pesar de todo lo anterior y con base NOM de la STPS y SSA, se adecuo un instrumento de investigación, el cual fue dirigido y aplicado a las Pymes turísticas de alimentos y bebidas de la cabecera municipal de Texcoco, que de acuerdo a las evaluaciones realizadas se concluyo lo siguiente:

De acuerdo con la relación de las empresas registradas en la investigación que se realizó en el 2006 y la guía turística Texcoco 2009, las empresas determinadas para la evaluación varían debido a que por ser Pymes son inestables en el mercado.

Al llevar a cabo las evaluaciones, algunos dueños de las Pymes turísticas de alimentos y bebidas mostraron desinterés sobre la evaluación en relación a SeH, es por ello de la negación a esta investigación además de expresar inseguridad para su aplicación.

Es importante destacar que la mitad de los dueños expresaron no tener registro patronal del IMSS por la inestabilidad de sus empleados así como los ingresos que obtienen.

En relación a el permiso de funcionamiento por autoridades municipales, pocos dueños mencionaron no tenerlo debido a la exageración de requisitos que les piden para poder obtenerla.

En el aspecto de la seguridad de las empresas evaluadas se pudo observar que con base en la STPS, los criterios evaluados no se llevan a cabo conforme a lo determinado, sino que todo se realiza con base a la experiencia de los mismos dueños.

En lo referente a capacitación y adiestramiento para la prevención, protección y combate contra incendios, la mayoría de las Pymes turísticas no la proporcionan a sus empleados dejándolos inhabilitados en estos casos, además, durante la evaluación se manifestó que

a los trabajadores no se les otorga la capacitación sobre señales y avisos de seguridad y códigos de colores, y en general todo lo relacionado con protección civil.

Una de las razones por las cuales la mayoría de los propietarios de las empresas dudan en brindar a sus empleados la capacitación adecuada para sus labores correspondientes, para que sean mejores, es el temor a que una vez obtenida los empleados deserten de su empresa.

Así mismo, se detectó que en relación al equipo de protección personal brindado a los empleados, es insuficiente en la mayoría de las empresas, ya sea que el mismo trabajador lo aporte o el dueño sólo proporcione lo básico (mandil y cofia), olvidando factores de seguridad para sus empleados.

Otro aspecto a considerar es que la mayoría de las empresas no cuentan con área específica adecuada para uso del personal, como vestidores y sanitarios, siendo estos últimos tanto para empleados como para comensales.

La evaluación reveló que casi en su totalidad las empresas no cuentan con algún tipo de comisión de seguridad e higiene en el trabajo, ya que por su inseguridad ante el personal es difícil otorgan esa responsabilidad a cierto empleado así como el tiempo de trabajo de los mismos. Es por ello que solamente cuentan con algún empleado a cargo de seguridad e higiene o en su caso ellos mismos lo cubren.

Por lo que se pudo observar, es mínima la cantidad de empresas evaluadas que mencionan tener manual de SeH, lo que debilita su capacidad para llevar a cabo sus actividades con la SeH adecuada, además de no ser competitivas en el mercado.

En general los criterios evaluados a las empresas sobre higiene tuvieron un aumento considerable a diferencia de seguridad, esto refleja que hay interés en el proceso de elaboración de los alimentos lo cual es importante para poder mantener su demanda. Pero cabe mencionar que también es trascendental la seguridad en las empresas ya que se apoyan mutuamente.

Se observó que en su mayoría las empresas en el área de elaboración no cuentan con la estructura adecuada para realizar su limpieza y desinfección correctamente, así mismo se

detecto que casi ninguna empresa cuenta con 1 estación de lavado adecuadamente equipado y exclusivo.

También se reveló que son pocos los dueños que conocen la forma adecuada de lavarse las manos, debiendo hacerlo antes y en cada interrupción de labores, aparte se manifestó que en la mayoría de las empresas, el personal que labora en el área de preparación no tienen la apariencia pulcra adecuada a sus labores como portar su uniforme, uso de cofia, cabello recogido sin ornamentos o joyas y uñas cortadas.

A partir de lo anterior, es necesario, considerar las siguientes sugerencias:

Los profesionales de Turismo desarrollen investigaciones en seguridad e higiene que ayuden a dirigir y fortalecer a las Pymes turísticas para poder ser más competitivas y mantenerse en el mercado. A su vez indagar en el tema de SeH en el ámbito turístico para desarrollar fuentes de información necesarias y útiles para el impulso de más averiguaciones en esta materia.

Impulsar a las Pymes turísticas de alimentos y bebidas, por medio de programas en materia de seguridad e higiene, para su aplicación adecuada, haciéndoles ver la importancia de la capacitación en el área laboral.

Incentivar a los organismos correspondientes a crear y/o desarrollar documentos que certifiquen a la SeH, de acuerdo a la estructura y necesidades de las Pymes turísticas de alimentos y bebidas para que apoyen a su valor y esfuerzo de ser mejores.

Indagar en el marco legal, el porqué de la inexistencia de la mención de empresas turísticas, quien apoyan, dirige, certifica y sanciona en cuestión de SeH a dichas empresas, siendo que SECTUR está facultada solamente para orientar a las mismas.

Así mismo, es necesario que las Pymes de esta naturaleza sean conscientes de la importancia que tiene el hecho de atender la SeH de sus procesos, ello daría mayor seguridad a los empleados y a los mismos dueños, de continuar en el mercado, una vez que la calidad ha sido cuidada en ellas.

Fuentes Consultadas

Bibliografía

- Acerenza, Miguel Ángel. **Administración del Turismo: conceptualización y organización**. Trillas, México, D. F. 1995
- Chiavenato, Idalberto. **Administración de Recursos Humanos**. Mc Graw Hill, México 1994.
- De la Torre, Oscar. **El Turismo, Fenómeno Social**. Fondo de Cultura Económica, México, D.F. 1994
- García Martínez, Much Galindo. **Fundamentos de Administración**. Trillas, México, D. F. 2004
- Hernández Sampieri, Roberto, et al. **Metodología de Investigación**. 4ta edición. Mc Graw Hill, México D.F. 2006
- Hurtado Meléndez, Jorge Luis. **La integridad física y mental**. Colección Textos Universitarios, Universidad Autónoma de Chihuahua, México 2003.
- Novo Valencia, Gerardo. **Diccionario General de Turismo**. Diana, México, D. F. 1997
- Organización Mundial de Turismo. **Introducción al Turismo**. OMT, Madrid, España 1998
- Organización Mundial de Turismo. **Manual de calidad, higiene e inocuidad de los alimentos en el sector del Turismo**. OMT, España, 2001.
- Pérez Tagle de Chalita, Martha Alicia, et al. **Guía Turística Texcoco 2009**. H. Ayuntamiento de Texcoco, 2006-2009.
- Plan de Desarrollo Municipal**, Texcoco 2006-2009, Ayuntamiento Texcoco 2006-2009
- Ramírez Cavassa, Cesar. **La Modernización y administración de empresas turísticas**. Trillas, México 1994.
- Ramírez Reyes, José de Jesús. et al. **La Estructura Turística de la Ciudad de Texcoco**. UAEM Texcoco, 4to Foro de Investigación y Reflexión en Torno al Turismo, 27 y 28 de Septiembre 2007.
- Rodríguez Valencia, Joaquín. **Administración de pequeñas y medianas empresas**. 5ta ed., Thomson, México 2007.
- Ruíz Conde, María Verónica. **La Estructura Turística ¿Puede ser competitiva en sitios no turísticos para la SECTUR? Caso: Ciudad de Texcoco, Estado de México**. III Foro

de Turismo en Colima y I Foro Internacional de Turismo “Lic. Guillermo Díaz Zamorano”.
2007

Secretaria de Turismo. **Distintivo H, Higiene, confianza y seguridad en el manejo de los alimentos.** SECTUR, México, D. F. 2009 folleto

Secretaria de Turismo. **Distintivo M, Programa de Calidad Moderniza para las micro, pequeñas y medianas empresa turística.** SECTUR, México, D. F. 2009 folleto

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. **Diplomado “Administración de la seguridad e higiene en el trabajo.** 2001

SUNRISE. **Mapa, Estado de México.** No. 83 B, adquirido en Noviembre del 2009

Trueba Urbina, Alberto, et al. **Ley Federal del Trabajo, comentarios, prontuarios, jurisprudencia y bibliografía.** Porrúa, México, D. F. 2004.

Mesografía

Diario Oficial de la Federación. **Ley Federal de Metrología y Normalización.** [Versión electrónica], recuperación 23 de junio del 2009 de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/130.pdf>

Diario Oficial de la Federación. **Ley General de Turismo.** [Versión electrónica], recuperación 12 de enero del 2010 de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT.pdf>

Diario Oficial de la Federación. **Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo.** [Versión electrónica], recuperado 20 de marzo del 2009 de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>

Diario Oficial de la Federación. **Norma Oficial Mexicana 093, Bienes y Servicios, Practicas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos.** [Versión electrónica], recuperación 24 de Febrero del 2009 de <http://bibliotecas.salud.gob.mx>

Secretaria de Turismo. **Tienen las Pymes Turísticas creciente presencia en el sector.** Boletín Informativo 100/06, México, DF, 25 de octubre del 2006. Disponible en línea (http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_Boletin_100_Tienen_las_Pymes_Turisticas_creci, 19-enero-2009)

ANEXO 1

INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN
STPS



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO
LICENCIATURA EN TURISMO**

**DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD E HIGIENE DE LAS
PYMES TURÍSTICAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA
CABECERA MUNICIPAL DE TEXCOCO, ESTADO DE
MÉXICO**

FORMATO DE EVALUACIÓN INTEGRAL



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO
LICENCIATURA EN TURISMO**

Objetivo:

Identificar las condiciones que en materia de seguridad presentan las pymes turísticas de alimentos y bebidas ubicadas en la cabecera municipal de Texcoco; con la finalidad de incrementar la competitividad de las mismas.

I.- HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

FECHA DE ELABORACIÓN: _____

DATOS DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL: _____

DIRECCIÓN: _____

COLONIA O LOCALIDAD: _____ CÓDIGO POSTAL: _____

DELEGACIÓN O MUNICIPIO: _____ ENTIDAD FEDERATIVA: _____

REGISTRO PATRONAL DEL IMSS: _____

GIRO DE LA EMPRESA: _____

DUEÑO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA: _____

NÚMERO DE TRABAJADORES: HOMBRES _____

MUJERES _____

TOTAL DE TRABAJADORES: _____

RESPONSABLE DE SEGURIDAD E HIGIENE: _____

ÁREAS O DEPARTAMENTOS DE TRABAJO EXISTENTES EN LA EMPRESA: _____

II.-IDENTIFICACIÓN DE SEGURIDAD

Nombre de la Empresa: _____ Fecha de Evaluación: _____

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1.-SEGURIDAD EN EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO					
1.1.-Dispositivo de seguridad en el equipo de trabajo	1.1.1. Se cuentan con acciones de seguridad establecidas, las cuales proporcionan protección y permitan el libre movimiento del trabajador al desarrollar sus actividades correspondientes.				
1.2.-Verificación	1.2.1. Se verifican periódicamente el equipo e instrumentos de trabajo en funcionamiento, a fin de proporcionarles el mantenimiento adecuado y a tiempo, y en su caso, sustituir aquellos que hayan perdido sus características técnicas.				
1.3.-Mantenimiento	1.3.1. Se elabora un programa o registro de mantenimiento del equipo e instrumentos de trabajo, con las medidas de seguridad e higiene incluidas.				
	1.3.2. Se lleva un registro para mejor control del mantenimiento del equipo e instrumentos de trabajo, correctivo preventivo, indicando la fecha en que se realizo. Mantener este registro al menos durante doce meses.				
1.4.-Capacitación	1.4.1. Se proporciona al trabajador la capacitación y adiestramiento necesario para desarrollar sus actividades laborales en forma y tiempo, a fin de cuidar se seguridad.				
2. CONDICIONES DEL AMBIENTE EN EL TRABAJO					
2.1.Ventilación	2.1.1. Se mantiene durante las labores la ventilación natural o artificial que contribuya a prevenir daños a los trabadores, de acuerdo al área de trabajo.				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
	2.1.2. Se cuenta con sistemas de ventilación en áreas donde sea necesario, como es el área de proceso de alimentos.				
	2.1.3. En los centros de trabajo donde por las características y necesidades que desarrollan las actividades laborales se cuenta con sistemas de ventilación adecuado, se debe de contar con un programa o acciones de verificación y mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.				
	2.1.4. Se elaboran procedimientos para verificar y mantener la ventilación adecuada en el centro de trabajo.				
2.2. Iluminación	2.2.1. El área de trabajo cuenta con las condiciones y niveles de iluminación suficiente y adecuados, conforme al tipo de actividad que se realiza.				
2.3. Manejo y almacenamiento de equipo de trabajo	2.3.1. Se tiene la relación del personal capacitado para el manejo adecuado del equipo e instrumentos de trabajo.				
	2.3.2. Se informa a los trabajadores de los posibles inseguridades al utilizar el equipo e instrumentos de trabajo al desarrollar las actividades correspondientes.				
3. SISTEMAS CONTRA INCENDIO					
3.1. Prevención, protección y combate de incendios	3.1.1. Los equipos portátiles de incendios se encuentran colocados de manera adecuada, a una altura máxima de 1.50 mts medidos del piso a la parte más alta del extinguidor.				
	3.1.2. Se cuentan con brigadas contra incendios y se realizan simulacros de incendio.				
	3.1.3. Se tiene por escrito un plan de emergencias de evacuación en caso de incendio.				
	3.1.4. En áreas de trabajo con mayor riesgo de incendio se cuenta con sistema fijo contra incendios.				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
3.2.Condiciones del Equipo.	3.2.1. Los equipos cumplen con las especificaciones del extintor y llevan grabadas las del agente extintor en forma clara e indeleble.				
3.3.Capacitación	3.3.1.Se proporciona a los trabajadores la capacitación y adiestramiento para la prevención, protección y combate contra incendios.				
4. EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL					
4.1.Dotacion del equipo	4.1.1. En los centros de trabajo donde existan agentes en el medio ambiente laboral, que puedan poner en riesgo la integridad del trabajador y que por razones de carácter técnico no sea posible aplicar las medidas de prevención y control, el patrón deberá dotar a estos con algún equipo de protección personal.				
4.2.Equipo de protección personal	4.2.1. Se tiene por escrito el análisis de inseguridad para determinar el uso del equipo de protección personal.				
	4.2.2. El personal en área de producción cuenta con el calzado adecuado para desarrollar las actividades de forma segura, debiendo ser el calzado antiderrapante.				
	4.2.3. Se proporciona a los trabajadores la capacitación y el adiestramiento necesario para el uso, limpieza, mantenimiento, limitaciones y almacenamiento del equipo de protección.				
5. INSTALACIONES ELECTRICAS					
5.1.Instalaciones Eléctricas.	5.1.1. Las instalaciones eléctricas deben tener dispositivos y protecciones de seguridad y señalarse de acuerdo al voltaje y corriente de la carga instalada.				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
	5.1.2. El bloqueo de energía para el control de riesgos, estará en tableros, controles y equipos, a fin de desergenzar, desactivar y/o impedir la operación normal del equipo de trabajo así mismo tener mayor seguridad para toda el área de trabajo.				
6. SEÑALES AVISOS DE SEGURIDAD Y CODIGOS DE COLORES					
6.1.Características	6.1.1. Se ubican las señales de seguridad e higiene de tal manera que puedan ser observadas e interpretadas por los trabajadores a los que están destinados y se evita que sean obstruidos.				
6.2.Codigos de colores	6.2.1. Se utiliza el código de colores de forma adecuada y sin alterar el objetivo de estos.				
	6.2.2. Se garantiza que la aplicación del color, señalización y la identificación están sujetas a un mantenimiento que asegure a todo momento su visibilidad y legibilidad.				
7. MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES					
7.1.Estiba	7.1.1. Se debe de contar con espacios destinados especialmente para la estiba y desestiba de materiales, ventilados, iluminados y delimitados que permitan el libre tránsito en los pasillos así como los movimientos.				
7.2.Estiba y desestiba de materiales	7.2.1. Se cuenta con los manuales de procedimientos para la estiba y desestiba de los materiales.				
	7.2.2. La estiba debe ser ordenada de acuerdo con el tipo de material y envase de que se trata. Debe estar dentro de la zona del almacén que le corresponde a ese material, su colocación y su altura será adecuada al tipo de material y envase de que se trate, y a los medios de manejo de material que se utilicen.				
8. AREA DE TRABAJO					
8.1.Verificaciones	8.1.1. Se realizan verificaciones oculares periódicas a las instalaciones y elementos estructurales de acuerdo con el programa de la Comisión de				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
	Seguridad e Higiene del centro de trabajo.				
	8.1.2. Los resultados de dichas verificaciones, son anotadas en un registro o en la correspondiente acta de la comisión, siempre y cuando se detecten signos de ruptura, agrietamiento, pandeo, fatiga del material, deformación, hundimientos u otra condición similar, debiéndose realizar las reparaciones correspondientes.				
8.2.Servicios y limpieza	8.2.1. Se establecen lugares limpios, adecuados y seguro destinados al servicio de los trabajadores, para sanitarios, consumo de alimentos, y en su caso regaderas y vestidores.				
8.3.Vías de acceso	8.3.1. Las puertas, vías de acceso y de circulación, escaleras, lugares de servicio para los trabajadores y puesto de trabajo, deben facilitar las actividades y el desplazamiento de los trabajadores.				
8.4.Ventilación artificial	8.4.1. En los centros de trabajo donde exista ventilación artificial, el sistema debe iniciar su operación por lo menos 15 minutos antes de que ingresen los trabajadores al área correspondiente.				
8.5.Pisos, rampas y puente	8.5.1. Los pisos, rampas, puentes, plataformas elevadas y las huellas de escalas y escalera se mantienen en condiciones tales que eviten que el trabajador al usarlas resbalen.				
8.6.Areas y elementos estructurales	8.6.1. Se conservan las áreas limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para las que fueron destinadas, destinadas, asimismo, se les da mantenimiento preventivo y correctivo.				
8.7.Techos, paredes, pisos y patios	8.7.1. Los techos del centro de trabajo, cuentan con un sistema que evite el estancamiento de líquidos.				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
	8.7.2. Las paredes del centro de trabajo, se mantienen con colores que, de producir reflexión, no afectan la visión del trabajador.				
	8.7.3. Los pisos del centro de trabajo, se mantienen limpios, y cuentan con un sistema que eviten el estancamiento de líquidos.				
	8.8.1. En sus lados descubiertos, las escaleras tendrán barandales dispuestos paralelamente a la inclinación de la escalera.				
8.8.Escaleras	8.7.4. Los pisos del centro de trabajo, se mantienen llanos para que circulen con seguridad los trabajadores, y estar libres, de agujeros, astillas, clavos y pernos que sobresalgan, válvulas, tubos salientes u otras protuberancia que pueda afectar la confianza en el área de trabajo.				
8.9.Velocidad máxima	8.9.1. La velocidad máxima de circulación de vehículos debe estar señalada y no debe ser mayor a 15 km por hora en estacionamientos.				
9. ORDEN LIMPIEZA Y SERVICIOS					
9.1.Requerimientos	9.1.1. Las áreas, equipo e instrumentos de trabajo deben mantenerse limpios. La limpieza se hará por lo menos al termino de cada turno de trabajo.				
9.2.Orden y limpieza	9.2.1. En el área de trabajo, la basura y los desperdicios que se generen deben identificarse, clasificarse, manejarse y en su caso controlarse, de manera que no afecten la salud de los trabajadores y la empresa.				
9.3.Disposicion de basura y desechos	9.3.1. Los servicios sanitarios destinados a los trabadores deberán conservarse permanentemente en condiciones en uso e higiénicos.				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
	9.3.2. Deberán existir excusados y mingitorios con agua corriente, separados los de los hombres de los de las mujeres.				
10. ORGANISMOS					
10.1.Comisiones de Seguridad e Higiene en el Trabajo	10.1.1. Se cuenta con una comisión de seguridad e higiene en el trabajo y el acta de integración constituida.				
	10.1.2. Se atienden las recomendaciones de seguridad e higiene que señala la comisión, de acuerdo a la normatividad y a las disposiciones técnicas en la materia.				
	10.1.3. Se proporciona la información sobre factores de inseguridad en equipos e instrumentos de trabajo.				
	10.1.4. Se fija y mantiene en un lugar visible de la empresa la relación actualizada de los integrantes de la comisión precisando su puesto, turno y área de trabajo.				
10.2.Funcionamiento	10.2.1. En cada una de las verificaciones se levanta un acta de la misma, anotando situaciones de inseguridad detectadas y sugeridas para su corrección. Esta acta será conservada al menos por un año y deberá ser exhibida a la autoridad laboral cuando así lo requiera.				
10.3.Capacitación	10.3.1.Se garantiza que a los integrantes de la comisión se les proporciona la capacitación y adiestramiento en materia de seguridad e higiene necesaria para el ejercicio de sus funciones.				
	10.3.2.Se adiestra y capacita a los trabajadores y a los miembros de la comisión de seguridad e higiene.				
11. CONDICIONES GENERALES					
11.1.Manual de Seguridad e Higiene	11.1.1.Se cuenta con el manual de operaciones y mantenimiento de los equipos e instrumentos de trabajo, con las medidas de seguridad e higiene incluidas.				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
11.2.Difusión	11.2.1.Se difunde el manual entre los trabajadores encargados de la operación, mantenimiento y seguridad.				
11.3.Programas de Seguridad e Higiene en el Trabajo	11.3.1.En los centros de trabajo con 100 o más trabajadores se cuenta con un diagnostico de las condiciones de seguridad e higiene que prevalezcan en ellos.				
	11.3.2.Se establece por escrito y se lleva a cabo un programa de seguridad e higiene en el trabajo, donde se considere el cumplimiento de la normatividad laboral en la materia.				
	11.3.3.En los centros de trabajo con menos de 100 trabajadores, se cuenta con una relación de medidas preventivas generales y específicas de seguridad e higiene en el trabajo, de acuerdo a las actividades que se desarrollan.				
	11.3.4.Se elabora, evalúa, y en su caso, se actualiza periódicamente, por lo menos una vez al año, el programa o la relación de medidas de seguridad e higiene del centro de trabajo, y se presenta a la autoridad laboral cuando esta así lo requiera.				
11.4.Capacitación	11.4.1. Se capacita y adiestra a los trabadores en materia de seguridad e higiene para el manejo y uso del equipo e instrumentos de trabajo.				
	11.4.2.Se proporciona capacitación a los trabajadores sobre la interpretación de los elementos de señalización.				
11.5.Manual de primeros auxilios	11.5.1.Se cuenta con un manual de primeros auxilios en el que se definan los medicamentos, y materiales de curación que requiera el centro de trabajo, así mismo que es de conocimiento de los trabajadores.				
11.6.Herramientas	11.6.1.Se proporciona a los trabajadores las instrucciones para la utilización y control del equipo e instrumentos de trabajo, conociendo como mínimo indicaciones para su uso, conservación, mantenimiento, lugar de almacenamiento.				

ANEXO 2

INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN
SSA



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO
LICENCIATURA EN TURISMO**

Objetivo:

Identificar las condiciones que en materia de higiene presentan las Pymes turísticas de alimentos y bebidas ubicadas en la cabecera municipal de Texcoco; con la finalidad de incrementar la competitividad de las mismas.

III.-IDENTIFICACIÓN DE HIGIENE

Nombre de la Empresa: _____ Fecha de Evaluación: _____

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1.- RECEPCION					
1.1. Área de recepción	1.1.1. Área limpia.				
	1.1.2. Mesas limpias.				
	1.1.3. Bascula limpia y en buen estado.				
2. ALMACENAMIENTO					
2.1. Almacén de secos	2.1.1. Área seca y ventilada.				
	2.1.2. Tarima y anaqueles a 15 cm sobre el nivel del piso.				
	2.1.3. Anaqueles y tarimas limpias y en buen estado.				
	2.1.4. Los alimentos se colocan en anaqueles o tarimas.				
	2.1.5. Alimentos almacenados en recipientes cerrados.				
2.2. Abarrotes	2.2.1. Las latas con abombamiento, abolladas o corrosión se marcan y se separan del resto de los alimentos para su rechazo.				
	2.2.2. Los envases de granos y productos secos que presentan agujeros, rasgaduras o mordeduras se marcan y separan para su rechazo.				
	2.2.3. Galletas, panes o tortillas con presencia de mohos son rechazados.				
2.3. Almacenamiento de detergentes e insecticidas	2.3.1. Detergentes y productos químicos almacenados en lugar separado al área de manipulación o almacén de alimentos.				
	2.3.2. Control estricto de sustancias químicas.				
	2.3.3. Recipientes para sustancias químicas o detergentes etiquetados y cerrados.				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
3. AREA DE COCINA					
3.1. Manipulación de alimentos	3.1.1. Descongelación en refrigerador, como parte del proceso de cocción o al “chorro de agua fría”				
	3.1.2. Lavado de alimentos de origen vegetal con agua, jabón y estropajo según el caso y posteriormente desinfección con yodo, cloro o plata coloidal.				
	3.1.3. Uso de utensilios que minimicen el contacto directo de las manos con el alimento.				
	3.1.4. Los alimentos preparados están cubiertos.				
	3.1.5. Los utensilios y recipientes empleados para servir salsas y similares, se lavan por lo menos cada 4 horas.				
	3.1.6. El personal evita mascar, escupir, toser o estornudar en el área.				
3.2. Equipo para cocción	3.2.1. Estufas limpias en todas sus partes.				
	3.2.2. Horno limpio y en buen estado.				
	3.2.3. Salamandra limpia y en buen estado.				
	3.2.4. Freidora limpia.				
	3.2.5. Marmitas limpias y en buen estado.				
	3.2.6. Vaporeras limpias en todas sus partes.				
	3.2.7. Mesas de trabajo y barras de servicio limpias y desincrustadas.				
3.3.. Equipo eléctrico	3.3.1. Licuadora, rebañadoras, mezcladoras, molinos y similares lavados después de cada uso.				
	3.3.2. Lavado de maquina pelapapa después de cada uso.				
	3.3.3. Las superficies que están en contacto con los alimentos del equipo para cocción y eléctrico se lavan y desinfectan al final de la jornada.				
3.4.. Utensilios	3.4.1. Lavado y desinfección de cuchillos, palas y coladores.				
	3.4.2. Lavado y desinfección de tablas y cuchillos para alimentos crudos o antes de usarlos en alimentos cocidos.				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
	3.4.3. Almacenamiento de utensilios en una área específica y limpia.				
	3.4.4. Lavado y desinfección de trapos y jergas exclusivos para mesas y superficies de trabajo.				
	3.4.5. Carritos de servicio limpios.				
	3.4.6. Mesas de trabajo, entrepaños, gavetas y repisas con superficies limpias.				
3.5. Instalaciones físicas	3.5.1. Pisos limpios, secos y sin roturas o grietas y con declives hacia las coladeras.				
	3.5.2. Existencia de coladeras, canaletas y trampas de grasa limpia y con rejillas sin basura ni estancamientos.				
	3.5.3. Paredes limpias y lisas, en buen estado y de fácil lavado.				
	3.5.4. Existencia de depósitos para la basura con bolsa de plástico.				
	3.5.5. Cuenta con estaciones de lavado de manos equipado.				
3.6. Ventilación	3.6.1. Cocinar libre de humo o vapores excesivos.				
	3.6.2. Campana de extracción, filtros y extractores limpios y funcionando.				
3.7. Lavado de loza y cubiertos	3.7.1. La escamocha se elimina previamente al lavado de loza.				
	3.7.2. Se lava pieza por pieza.				
	3.7.3. Uso de detergente y desinfectantes.				
	3.7.4. Área y equipo de lavado limpio y funcionando.				
	3.7.5. Secado de loza y cubiertos a temperatura ambiente.				
	3.7.6. Almacenamiento de loza y cubiertos en un área específica y limpia.				
4. AREA DE SERVICIO Y COMEDOR.					
4.1. Manejo de alimentos	4.1.1. Uso de utensilios para el servicio de cada alimento				
	4.1.2. Área de servicio limpia y en buen estado.				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
	4.1.3. Mesas de servicio con superficies limpias				
4.2. Hielo	4.2.1. Hielo para consumo humano preparado con agua potable.				
	4.2.2. Se utilizan cucharones o pinzas para manipular el hielo limpio y desinfectado.				
	4.2.3. Se almacena en recipientes limpios y desinfectados.				
4.3. Estaciones de servicio.	4.3.1. Los alimentos preparados listos para servir se mantienen cubiertos y a las temperaturas específicas.				
	4.3.2. Utensilios y equipo limpios ordenados y protegidos.				
	4.3.3. Área para los depósitos de desperdicio separada y cubierta.				
4.4. Instalaciones	4.4.1. Mesas y sillas limpias y en buen estado.				
5.INSTALACIONES SANITARIAS					
5.1. Agua potable	5.1.1. Sistema de agua potable con capacidad suficiente para cubrir la demanda del establecimiento.				
5.2. Plomería	5.2.1. Se reparan oportunamente las fugas en las tuberías				
	5.2.2. Desagües con buen funcionamiento y libres de basura.				
	5.2.3. Tarjas y llaves en funcionamiento y en buen estado, con agua fría y caliente.				
5.3. Servicios sanitarios	5.3.1. Puertas sin picaporte y con cierre automático.				
	5.3.2. Sanitario limpio y en buen estado.				
	5.3.3. Existencia de jabón, papel sanitario y medios para el secado de las manos (toallas desechables o secador de paro automático)				
	5.3.4. Buen funcionamiento del sanitario.				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
	5.3.5. Existencia de depósitos para basura con bolsa de plástico y tapadera.				
5.4. Manejo de basura	5.4.1. Depósitos limpios de tamaño suficientes con bolsas de plástico, en buen estado.				
	5.4.2. Área general de basura, limpia y separada de la zona de alimentos exenta de malos olores y libres de fauna nociva.				
5.5. Control de plagas.	5.5.1. Ausencia de plagas.				
	5.5.2. Accesos y ventanas en todas las áreas con protección a prueba de insectos y roedores (malla de alambre o mosquitero).				
	5.5.3. Tiene comprobantes del servicio cuya empresa cuente con licencia expedida por la autoridad correspondiente.				
6. PERSONAL EN EL AREA DE PREPARACION					
6.1. Personal	6.1.1. Apariencia pulcra.				
	6.1.2. Uniforme completo o bata de color claro limpio y en buen estado.				
	6.1.3. Ausencia de joyería u ornamentos en orejas, cuello, antebrazos y manos.				
	6.1.4. Cabello cubierto completamente con turbante, cofia o cuartelera de color claro.				
	6.1.5. Manos limpias.				
	6.1.6. Uñas cortadas al ras y sin esmalte				
	6.1.7. No debe manejar dinero.				
	6.1.8. El personal evita comer o mascar, escupir o toser en el área de preparación.				
	6.1.9. Ausencia del personal enfermo en el área de almacén o preparación.				
6.2. Lavado de manos con agua y jabón.	6.2.1. Se aplica la técnica de lavado de manos correctamente.				
	6.2.2. Antes de iniciar labores.				

ELEMENTO	DISPOSICIÓN	FUENTE	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
	6.2.3. Después de manipular alimentos crudos.				
	6.2.3. Después de cualquier interrupción de labores				
7. TRANSPORTE					
7.1. Transportación	7.1.1. Los alimentos preparados se distribuyen en recipientes o envases cerrados.				
	7.1.2. Vehículo exclusivo para el transporte de alimentos.				
	7.1.3. Vehículo limpio, libre de fauna nociva o mascotas.				
8. EVALUACION DEL SERVICIO					
8.1. Verificación	8.1.1. Cuentan con análisis microbiológico de los alimentos preparados y de superficies vivas e inertes.				
	8.1.2. Aplican cedula de autoverificación para detectar los puntos críticos que deben ser sujetos a control sanitario.				