



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**TURISMO**

SECRETARÍA DE TURISMO

**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

**TRABAJO**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

**PUNTO LIMPIO V2020**  
**BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CALIDAD**  
**HIGIENICO-SANITARIA EN EL**  
**SECTOR TURISMO**



**PUNTO LIMPIO**

MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**TURISMO**  
SECRETARÍA DE TURISMO

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

**MIGUEL TORRUCO MARQUÉS**

**Secretario de Turismo**

**HUMBERTO HERNÁNDEZ HADDAD**

**Subsecretario de Calidad y Regulación**

**HILARIO PÉREZ LEÓN**

**Director General de Certificación Turística**

**HÉCTOR GUSTAVO ARMENTA SOSA**

**Director General de Comunicación Social**



## PRESENTACIÓN

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

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

Ante tal situación, las empresas turísticas como el soporte estratégico de la actividad turística, se han convencido de que:

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

Es por ello que la Secretaría de Turismo acuña el concepto de *Calidad Higiénico-Sanitaria en servicios turísticos* representado por un esquema modular que tiene como objetivo:

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

A manera de cumplir con este modelo, se han definido los siguientes objetivos específicos:

- ⊕ Facilitar a las empresas turísticas la detección de las áreas de riesgo y el establecimiento de mecanismos de control.
- ⊕ Garantizar higiene en la prestación de servicios turísticos.
- ⊕ Promover la cultura de la Calidad Higiénica en las empresas turísticas.
- ⊕ Reconocer la incorporación de buenas prácticas de negocio.
- ⊕ Formación de gestores internos.

A través de estos objetivos específicos, el Modelo de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica en las empresas turísticas, pretende reconocer en las empresas la competencia ligada a la prestación higiénica de los servicios turísticos, el aseguramiento y evaluación empresarial relacionada al concepto.

De esta forma el concepto de buenas prácticas e higiene en las empresas turísticas sufre una transición, de ser un concepto fundamental a ser un concepto estratégico empresarial con impacto nacional.



## BIENVENIDA

Le damos la más cordial bienvenida al manual de **BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CALIDAD HIGIÉNICO-SANITARIA EN EL SECTOR TURISMO PUNTO LIMPIO** diseñado y operado por la Secretaría de Turismo, en coordinación con dependencias y organismos públicos y privados, que para fine de posicionamiento y reconocimiento oficial se establece como **SELLO DE CALIDAD PUNTO LIMPIO**.

Los responsables de implementar este programa en sus empresas han sido formados y aprobados por la Secretaría de Turismo dentro de rubro de consultores Punto Limpio identificados como RCPL-CCC-AA lo cual lo ayudará a identificar la veracidad, CCC identifica el número consecutivo del registro, mientras que AA identifica el año de aprobación como parte del selecto grupo de profesionales capacitados y registrados por la Secretaría de Turismo.

El Programa de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénico-Sanitarias en el Sector Turismo Punto Limpio tiene como objetivo apoyar a los micro, pequeños y medianos empresarios turísticos para conducir sus negocios hacia la incorporación de buenas prácticas de higiene en los modelos de gestión de las empresas turísticas, con la finalidad de proteger la salud de sus clientes, de sus trabajadores, de las comunidades receptoras, así como promover la cultura de la Calidad Higiénica en las empresas turísticas.

Las empresas que alcancen el nivel mínimo establecido, se harán acreedoras a un reconocimiento de **Buenas Prácticas para la Calidad Higiénico-Sanitaria en el Sector Turismo Punto Limpio** otorgado por la **Secretaría de Turismo**.

Este Manual contiene toda la información que utilizará durante el Programa.

Le pedimos que lea cada una de las secciones cuidadosamente.



## AGRADECIMIENTO

Agradecemos por la participación en la actualización del programa a:

- Ing. Adrián Ávila Franco
- Q.F.B. Flor Alicia Lombera Castellá
- Lic. Gabriela Olmedo Meneses
- Lic. Francisco Sánchez Sandoval
- Mtro. Hilario Pérez León
- Ing. Ma. Magdalena Rabanal Romero
- Lic. Sealtiel Gustavo López Olvera
- Lic. Ricardo Lucio Villa



## CONTENIDO

¿Qué es el programa de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénico-Sanitarias en el Sector Turismo Punto Limpio? ..... 8

MÓDULO 1. FORMACIÓN DE GESTORES..... 12

- 1.1 Introducción al desarrollo humano
- 1.2 Funciones y responsabilidades del gestor
- 1.3 Relaciones humanas
- 1.4 Preparándose para los nuevos cambios
- 1.5 Liderazgo
- 1.6 Trabajo en equipo

Ejercicio Módulo 1

Conclusiones

MÓDULO 2. CALIDAD HIGIÉNICA ..... 38

- 2.1 Introducción
- 2.2 Concepto de higiene
- 2.3 Prevención de riesgos
- 2.4 Enfermedades infecciosas
- 2.5 Contaminantes
- 2.6 Vehículos de contaminación
- 2.7 Mantenimiento

Ejercicio Módulo 2

Conclusiones

MÓDULO 3. BUENAS PRÁCTICAS POR UNIDAD DE NEGOCIO..... 73

- 3.1 Introducción
- 3.2 Requisitos
- 3.3 Higiene personal
- 3.4 Instalaciones
- 3.5 Técnicas de higienización
- 3.6 Programa de limpieza
- 3.7 Identificación de riesgos

Ejercicios Módulo 3

Conclusiones



MÓDULO 4. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	100
4.1    Introducción	
4.2    Registros y control de documentos	
4.3    Auditoría – Verificación Interna	
4.4    Mejora continua	
4.5    Protocolo turístico	
Ejercicio Módulo 4	
Conclusiones	
ANEXOS .....	124



## ¿QUÉ SON LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CALIDAD HIGIÉNICO-SANITARIA?

A diario, la industria turística se enfrenta a la vigilancia y control de las autoridades sanitarias, y a la creciente exigencia de calidad por parte de sus clientes. Por esta razón, la prevención de los problemas de calidad higiénica es una práctica fundamental orientada a la protección de los clientes y de la marca, principal objetivo de este tema.

El Programa de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénico-Sanitaria en el Sector Turismo Punto Limpio está diseñado para el mejoramiento de la calidad higiénica, a través del cual, las empresas turísticas podrán garantizar a los turistas que nos visitan nacionales y extranjeros un ambiente de seguridad e higiene tanto en las instalaciones donde se hospede, como en la cadena de servicios empleados durante su estancia.

Gracias a su estructura modular, las buenas prácticas podrán integrarse a los procesos de gestión empresarial, mediante acciones de capacitación y asesoría, tomando como plataforma el concepto de calidad higiénica. Recordando que esta actividad modular le facilita la implementación del modelo ya que deberá implementar módulo por módulo, es decir al iniciar un módulo lo deberá concluir para poder pasar al siguiente módulo, reconociendo que habrá módulos más grandes lo que le puede llevar más tiempo, dentro de los tiempos asignados a la implementación el consultor lo irá guiando para evitar que se rezaguen tanto las tareas como la evaluación de resultados.

El Programa de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénico-Sanitaria en el Sector Turismo Punto Limpio está conformado por una capacitación dividida en 4 módulos con duración de 5 horas cada uno; posteriormente tres sesiones de asesoría en el campo de trabajo con duración de 4 horas cada una; y por último, una visita de validación para constatar el desempeño de los estándares implementados.

La logística de implementación está esquematizada en la figura 01, por metodología se han asignado de 5 horas por sesión de capacitación con un subtotal de 20 horas.

Las horas asignadas al proceso de implementación es de 6 horas por sesión, asegurando que apliquen las horas de asesoría por parte del consultor correspondiendo a la estructura oficial, consulte la figura 01, por lo que tendrá que considerar al menos 24 horas de asesoría en trabajo conjunto con el consultor responsable del programa en su empresa.

El tiempo total asignado por la secretaría es de 44 horas a distribuirse en dos meses.

Al concluir el proceso, incluyendo la validación, la empresa se hará acreedora a un reconocimiento otorgado por la Secretaría de Turismo, el cual tendrá vigencia de 2 años.





Con el manual de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénico-Sanitarias en el Sector Turismo Punto Limpio se pretende que las empresas logren:

1. La detección de los niveles de riesgo por área y/o unidad de negocio y el establecimiento de mecanismos de control.
2. Garantizar higiene en la prestación de servicios turísticos.
3. Promover la cultura de la *Calidad Higiénico-Sanitaria* en las empresas turísticas.
4. Reconocer la incorporación de buenas prácticas de higiene a sus procesos de gestión.

Para complementar esta información, presentamos la descripción temática de cada uno de los módulos.

Figura 01. Estructura Modular del Modelo Punto Limpio

MÓDULOS	TÉCNICAS
MÓDULO 1. Formación de gestores	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Desarrollo humano</li> <li>⊕ Relaciones humanas</li> <li>⊕ Liderazgo</li> <li>⊕ Trabajo en equipo</li> </ul>
MÓDULO 2. Calidad higiénica	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Conceptos de higiene</li> <li>⊕ Prevención de riesgos</li> <li>⊕ Enfermedades infecciosas</li> <li>⊕ Contaminantes</li> <li>⊕ Vehículos de contaminación</li> <li>⊕ Mantenimiento</li> </ul>



**MÓDULO 3.**

Buenas prácticas por unidad de negocio

- ⊕ Higiene personal
- ⊕ Instalaciones
- ⊕ Técnicas de higienización
- ⊕ Identificación de riesgos
- ⊕ Programas de limpieza

**MÓDULO 4.**

Aseguramiento de la calidad

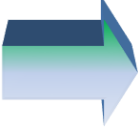
- ⊕ Control de documentos
- ⊕ Auditoría interna
- ⊕ Plan de mejora
- ⊕ Protocolo Turístico

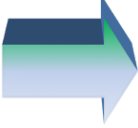
Figura 02. Actividades de asesoría y validación


ASESORÍA	ACTIVIDADES
	Visita 1 de implementación
SESIÓN 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Diagnóstico situacional</li> <li>⊕ Determinación de procesos críticos</li> <li>⊕ Diseño del plan de implementación BPH</li> </ul>
SESIÓN 2	⊕ Visita 2 de implementación y seguimiento
SESIÓN 3	⊕ Visita 3 de implementación y seguimiento
	Visita 4 de validación
SESIÓN 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Revisión de registros</li> <li>⊕ Validación documental               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de cumplimiento de requisitos a través de una herramienta de medición definida dentro del programa.</li> </ul> </li> <li>⊕ Diagnóstico final</li> </ul>




## DESCRIPCIÓN DE MÓDULOS

 **Módulo 1. Formación de gestores.** A través de la formación de gestores internos se pretende implementar un proceso de seguimiento y mejora continua.

 **Módulo 2. Calidad higiénica.** Se pretende proporcionar a los prestadores de servicios turísticos, los conocimientos y herramientas teóricas en el diseño y aplicación de los procesos de calidad higiénica en servicios turísticos.

 **Módulo 3. Buenas prácticas por unidad de negocio.** En este módulo determinarán el nivel de riesgo en cada unidad de negocio, para diseñar e implementar programas de limpieza y desinfección de acuerdo a sus necesidades.

 **Módulo 4. Aseguramiento de la calidad.** En este módulo, los participantes identificarán las necesidades de incorporación de las acciones planificadas, demostrables y controladas que permitan el aseguramiento de la calidad de las rutinas y procesos, en el marco de las buenas prácticas de higiene dentro de los modelos de gestión de las empresas turísticas participantes, facilitando el establecimiento de acciones enfocadas al mejoramiento continuo y la aplicación de un protocolo de atención.



---

## MÓDULO 1

# FORMACIÓN DE GESTORES

---

### OBJETIVO

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

### CONTENIDO

- 1.1 Introducción al desarrollo humano
- 1.2 Funciones y responsabilidades del gestor
- 1.3 Relaciones humanas
- 1.4 Preparándose para los nuevos cambios
- 1.5 Liderazgo
- 1.6 Trabajo en equipo



## 1.1. INTRODUCCIÓN AL DESARROLLO HUMANO

El presente módulo identificará los conceptos humanísticos y técnicos necesarios en el proceso de implantación de buenas prácticas de higiene.

Usted encontrará en este módulo la orientación técnica para instrumentar prácticas de higiene y sanidad en el sector turismo, donde la actitud del personal determina las condiciones de cambio para mejorar la calidad del servicio y las condiciones sanitarias del negocio. Para lograrlo, deberá revisar cada uno de estos aspectos técnicos y discutirlos con su instructor(a) a fin de que entre ambos diseñen las estrategias de trabajo.

Seguramente usted se está preguntando cuales serán algunas de las nuevas funciones que se implementarán en sus actividades cotidianas, pues bien, para estos fines en el Programa de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica – PUNTO LIMPIO - le llamaremos gestor al rol que a partir de este momento usted como responsable de la implementación de este programa asumirá. Para ubicar correctamente el término y usted empiece a identificar sus nuevas responsabilidades a continuación describiremos el concepto de gestor.

## 1.2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GESTOR

La metodología establece la necesidad de identificar a la persona con la capacidad de decisión delegada por la máxima autoridad dentro de la empresa, quién *será el responsable de desarrollar, integrar, capacitar, dar seguimiento y vigilar que se mantengan las Buenas Prácticas de Calidad Higiénica por unidad de negocio.*

1.2.1. Definiremos como:

- a) **Unidad de Negocio:** conjunto de actividades que componen un área determinada de trabajo en una empresa. En la figura 1.2.1 se ilustran algunos ejemplos.



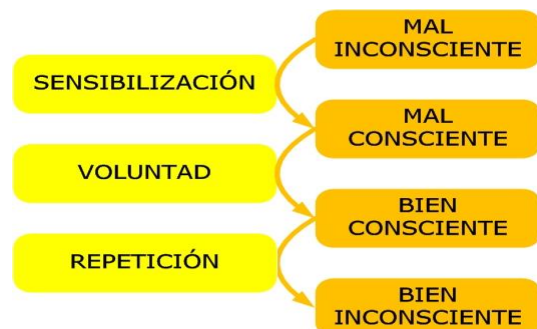
Figura 1.2.1 Ejemplos de unidades de negocio



- b) **Gestor:** se dice que el gestor es la persona de ‘en medio’, el brazo de la administración o la columna vertebral. Es el puente entre los directivos y la persona que opera y ejecuta las actividades que le permitirán llevar al éxito a su equipo de trabajo.

### 1.2.2. Algunas de las actividades del Gestor:

- a) **Planear conjuntamente** con los involucrados, la ejecución de cargas de trabajo, su programación, fechas límite, evaluación de los impactos por retrasos, etcétera.
- b) **Estructurar equipos de trabajo**, acordes a las circunstancias y contingencias.
- c) **Coordinar las actividades de su área**, a fin de lograr la conjunción de metas en forma efectiva.
- d) **Solucionar con su equipo de trabajo**, problemas y ofrecer nuevas alternativas.
- e) **Diseñar, modificar o simplificar** los sistemas y procedimientos de trabajo, con objeto de adaptarlos y actualizarlos a los estándares establecidos en el modelo Punto Limpio.
- f) **Mantener la comunicación fluida y constante con su personal**, para recibir informes, reportes quejas y sugerencias.
- g) **Interpretar, explicar y aplicar las políticas y reglamentos de la empresa**, entre otros, en los siguientes aspectos: calidad, productividad y seguridad.
- ⊕ Normas de calidad
  - ⊕ Normas de higiene
  - ⊕ Normas de seguridad
  - ⊕ Normas de productividad
- h) **Propiciar un clima adecuado** en la convivencia y en las interacciones del personal, dentro y fuera del área.
- i) **Capacitar y promover el desarrollo de habilidades**, tanto a personal de nuevo ingreso, como a quienes tengan que adoptar nuevos sistemas, procedimientos.





### 1.3. RELACIONES HUMANAS

Las relaciones humanas son habilidades que van orientadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales y vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Las destrezas para las relaciones humanas son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera honesta y auténtica.

Las destrezas para las relaciones humanas se establecen en la tabla 1.3.1

**Tabla 1.3.1 Identificación de destrezas**

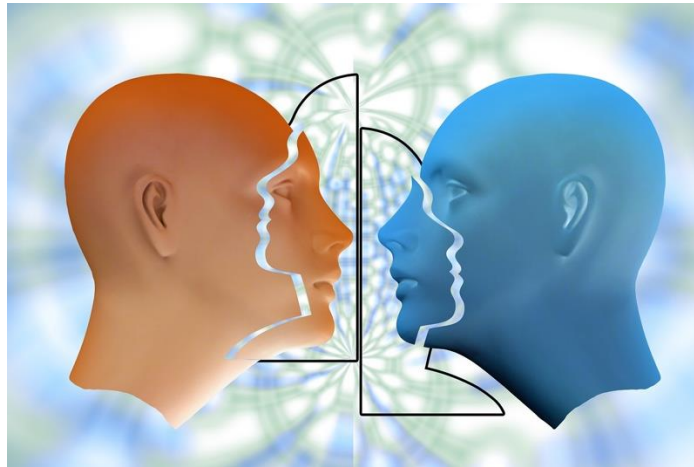
<b>DESTREZAS SOCIALES</b>	<b>DESTREZAS DE AUTOCONOCIMIENTO</b>
Autoimagen positiva y confianza	Autenticidad
Asertividad proactiva	Asertividad
Iniciación al contacto	Comunicación e integridad
Comienzo de comunicación	Límites emocionales
Reconocimiento y evasión del peligro	Base en la realidad
Límites saludables	Postergación de la gratificación
Comunidad	Distanciamiento
Apoyo	
<b>DESTREZAS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>DESTREZAS DE LÍMITES</b>
Escuchar activamente	Reconocimiento y honor de valores comunes
Empatía, apertura, conciencia	Respecto y Aceptación
Respuesta reflexiva	Escuchar
Revelación	Autenticidad
Expresión	Validación y apoyo
Entendimiento del lenguaje corporal	Afecto físico y emocional
Claridad y honestidad	Desarrollo del carácter
No asumir	Sentido de Identidad
Contenido vs. Proceso	Límites saludables
Resolución de conflicto	Perdón
Negociación	Encarar los propios miedos



Existen 4 procesos fundamentales que impactan las relaciones humanas:

1. Percepción
2. Pensamientos y sentimientos
3. Intencionalidad y objetivos
4. Acción

- 1. Percepción:** Proceso mediante el cual, las personas organizan e interpretan información a fin de dar significado y posibilidad de comprensión a su mundo. La percepción aporta la sensibilidad necesaria para los procesos del pensar, sentir y actuar. En el proceso perceptivo, también influyen significativamente los valores y creencias, los pensamientos y el mundo de la acción.



- 2. Pensamientos y sentimientos:** Es el pensamiento el que analizará, evaluará y emitirá un juicio sobre lo que nos afecta, como también planeará conductas complejas y organizará las acciones de acuerdo con la información con la que contamos.

Los análisis que realizamos y los juicios que emitimos no pueden tener más valor que aquel que posee la información sobre la que se basan.







- 3. Intencionalidad y objetivos:** Por las intenciones nos dirigimos hacia las metas que nos fijamos; los objetivos son aquellas metas que concretan lo que los deseos e intenciones buscan alcanzar, son metas específicas, claras, retadoras, constituyen el "activador" de la conducta. Los objetivos son la fuente principal de la motivación en el trabajo. Ellos definen un camino, orientan decisiones, informan de nuestro progreso. Cuando no hay objetivos claros se corre el riesgo de llegar a un resultado no deseado.
- 4. Acción:** Es hacer basado en la percepción, en los sentimientos, en el pensamiento y en una intencionalidad consciente que se expresa en objetivos.



### Características de las relaciones humanas saludables

⊕ **Honestidad y Sinceridad**

Libre de mentiras e hipocresía. Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.

⊕ **Respeto y Afirmación**

Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás

⊕ **Compasión**

Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir-con, es decir, de identificarse con el otro, de ponerse psicológicamente en el lugar del otro.

⊕ **Comprensión y Sabiduría**

Es la realización integral llevando a cabo la actividad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad

Analicemos algunos comportamientos que se practican en las relaciones humanas inefectivas y efectivas:



COMPORTAMIENTOS INEFECTIVOS	COMPORTAMIENTOS EFECTIVOS
CONTROL	ORIENTADO AL PROBLEMA
NEUTRALIDAD	EMPATÍA
SUPERIORIDAD	IGUALDAD
CERTEZA	PROVISIÓN
JUZGAR	DESCRIPTIVO

Cuando hay una relación humana eficiente se produce lo siguiente:

- ⊕ Satisfacción
- ⊕ Autenticidad
- ⊕ Empatía
- ⊕ Compañerismo
- ⊕ Efectividad
- ⊕ Colaboración
- ⊕ Orden y limpieza
- ⊕ Puntualidad
- ⊕ Respeto
- ⊕ Responsabilidad



Cuando hay una relación humana deficiente se produce lo siguiente:

- ⊕ Frustración
- ⊕ Ansiedad
- ⊕ Enojo
- ⊕ Agresividad
- ⊕ Actitud negativa
- ⊕ Deserción o despido del empleo



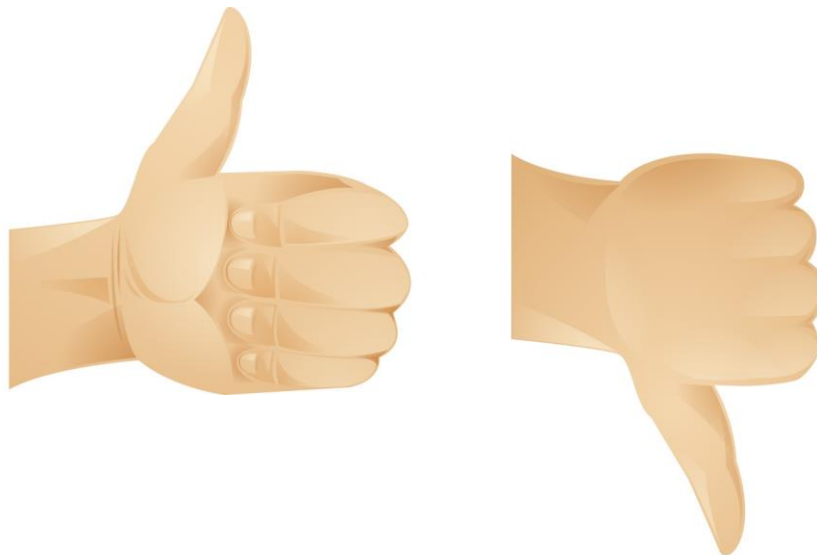


¿Entonces cuáles son las fortalezas y debilidades en las personas para poder relacionarse efectivamente?

Para identificarlas definiremos los siguientes conceptos:

- ⊕ **Fortaleza:** aquello en lo que eres bueno, todas esas habilidades, destrezas, conocimientos o actitudes que te ayudan cuando tienes alguna adversidad, es decir algo que necesitas enfrentar. Piensa en que las fortalezas siempre serán internas, ejemplos de fortalezas: se encuentran tu fuerza espiritual, tus valores, tus principios morales.
- ⊕ **Debilidad:** las debilidades son internas, aquellas áreas en donde debes trabajar más, es decir, aquello que no te permite crecer, ni avanzar, todo lo que quisieras mejorar derivado de que quizás no eres muy bueno en eso. puede ser desde algo emocional, hasta algo físico
- ⊕ **Oportunidad:** una oportunidad es algo externo, situaciones que debes aprovechar cuando lleguen a ti. Todo aquello que te permita seguir avanzando y creciendo como persona y en lo profesional. Son escenarios que aún no has explotado, recuerda las oportunidades también hay que buscarlas.
- ⊕ **Amenaza:** las amenazas son externas y pueden ser situaciones ante las cuales debas enfrentarte en un momento determinado de tu vida, pero que aún no suceden, es decir, existe la probabilidad de que aparezcan, pero afortunadamente puedes evitarlas, sin embargo, debes estar atento a ellas, pues de lo contrario pueden llegar a romper tu estabilidad física o emocional.

\* **Ejercicio:** Realiza tu análisis FODA.





## AUTOESTIMA Y TRABAJO

**AUTOESTIMA:** es la capacidad desarrollable **de experimentar** la existencia, conscientes de nuestro **potencial y nuestras** necesidades reales; de amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener o de las circunstancias externas generadas por los distintos contextos en los que nos corresponda interactuar.

Obedece a un conjunto de programaciones que definen la forma como el individuo funcionará y procesará sus experiencias, se les conoce como mapas funcionales. Los mapas son informaciones codificadas, obtenidas de nuestros padres, maestros, personas importantes o más cercanas, que hemos ido guardando desde que nacemos. Experiencias del ayer que quedaron codificadas, ancladas en el sistema nervioso central. Incluyen todo lo vivido, experimentado, lo aprendido, lo informado.

¿SABES CÓMO SE ENCUENTRA TU “MAPA”?





Cuando estamos centrados, satisfechos con lo que somos y confiados de nuestra capacidad para lograr objetivos, la manera como nos relacionamos con las personas suele ser transparente y honesta; nos acercamos a ellos para compartir y los valoramos por el simple hecho de ser humanos, de haber nacido, vínculos que se basan en compartir lo que somos.

Por el contrario, cuando nuestros mapas, los aprendizajes que traemos archivados en la memoria, nos dicen que no somos capaces, cuando nuestra autoestima está debilitada, tendemos a establecer vínculos desde el interés material, desde utilitarismo.

### EL TRABAJADOR QUE NO POSEE UNA BUENA AUTOESTIMA

- ⊕ Trabaja sin tener claridad en su verdadera vocación.
- ⊕ No respeta el tiempo propio ni el ajeno.
- ⊕ No confía en sus capacidades puesto que las desconoce.
- ⊕ Vive frustrado y presionado por el trabajo.
- ⊕ Su estilo es la rutina.
- ⊕ No persevera, abandona lo poco que logra iniciar.
- ⊕ No asume responsabilidades, evade el esfuerzo y responde con el típico “eso no me toca a mí” o un “yo no sé nada de eso”.
- ⊕ Tiene un propósito claro, posee objetivos y metas definidas en su trabajo.
- ⊕ Valora su energía, por lo que elige con agudeza a qué dedicar su atención e intención.
- ⊕ Intenta cultivar sus potencialidades a través del estudio y la práctica. Usa su lógica e intuición.
- ⊕ Su actitud es entusiasta.
- ⊕ Es perseverante en sus intenciones.
- ⊕ Se vincula honestamente con los demás, respeta sus ideas, estados emocionales y decisiones.
- ⊕ Controla su trabajo y mantiene armonía consigo mismo.

\* **Ejercicio:** Describe tu personalidad y coméntala con tus compañeros.

## 1.4. ADECUACIÓN AL CAMBIO

Cambio puede definirse como la modificación o transformación experimentada por un sujeto u objeto.

La resistencia al cambio se identifica como una reacción de cualquier sistema que se encuentra en estado de equilibrio y percibe la influencia del medio ambiente o malfuncionamiento interno que produce inestabilidad o pérdida de equilibrio a lo cual hay que responder, pero el estado de confort producido por el equilibrio en el que se encontraba, actúa como obstáculo, una fuerza inversa que impide el reajuste adaptativo que necesita el sistema para alcanzar otro nuevo equilibrio.

En la figura 1.4.1 podemos ilustrar todos aquellos aspectos modificables en el individuo identificado como parte del sistema organizacional.<sup>1</sup>

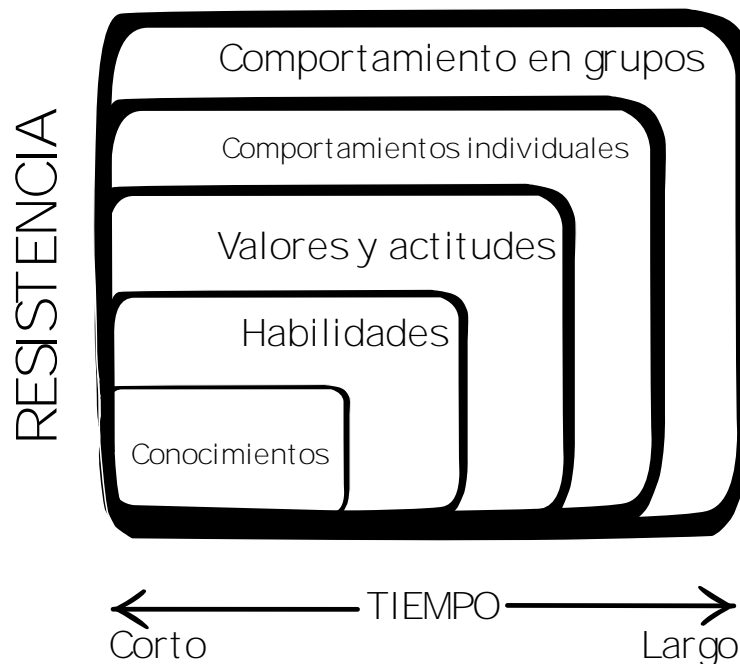


Figura 1.4.1 Aspectos modificables en el individuo.

Hablemos del cambio en las organizaciones:

- a) Cambio planeado



El cambio planeado en las organizaciones necesariamente debe partir de objetivos claramente definidos. Las razones para el cambio normalmente quedan incluidas en uno o más de los siguientes apartados:

- ⊕ **De supervivencia:** la organización concentra sus acciones de cambio en satisfacer la necesidad de mantenerse con vida.
- ⊕ **De competencia:** la organización promueve cambios con la finalidad de mantenerse dentro de la competencia por el mercado.
- ⊕ **De imagen:** es provocado por el deseo de dar una mejor imagen percibida de manera más favorable o implantar un programa de calidad total o de mejoramiento del servicio o de productividad, para mantener la imagen de la compañía productiva y de vanguardia.
- ⊕ **Calidad de vida en el trabajo:** la organización busca lograr cambios con el fin de mejorar las condiciones de su personal.
- ⊕ **Calidad total o mejora continua:** la organización promueve el cambio que lleva a la innovación guiada por el propósito de ser competitiva en todo sentido.

Todo cambio tanto personal como organizacional se debe desarrollar por medio de un proceso de innovación y creatividad, veamos que es innovar;

## b) Innovación

Innovar significa introducir nuevas y mejores formas de hacer las cosas. Se puede innovar copiando lo que otros han hecho, adaptando sistemas y tecnologías que han probado ser funcionales en distintos contextos, pero en la mejor de sus acepciones, innovar implica poner en juego la imaginación, la inventiva y la creación. Toda innovación implica cambio, pero no todo cambio implica innovación.

## c) Las emociones y el cambio

**El papel de las emociones:** Es un sistema de señalización, es lo que está atrás de la emoción, puede ser una reacción, todo empieza con una emoción, veamos la siguiente tabla (1.4.2)



Tabla 1.4.2 El papel de las emociones		
ETAPA	CONDUCTA	ESTRATEGIA
NEGOCIACIÓN	Desconexión: Enfoque en auto protegerse y evitar sufrimiento.	Confrontar-aceptar
PÉRDIDA	Desidentificación: Enfoque en el pasado. “en lo que se era”	Explorar, expandir el sentido de identidad y pertenencia.
INCERTIDUMBRE	Desorientación: Enfoque en la actividad, búsqueda de la certidumbre.	Explicar, visualizar y planear.
ENOJO	Desencanto: Enfoque en la amargura y en la justificación.	Expresar, reconocer.

### Algunas resistencias al cambio:

Si quisiéramos resumir los tipos de resistencias que presenta el individuo, las más recurrentes serían las siguientes:

- ⊕ Carencia de los conocimientos y pérdida de las destrezas
- ⊕ Conformismo
- ⊕ Indiferencia
- ⊕ Modificaciones en la distribución del poder y el status.
- ⊕ Viejos paradigmas.
- ⊕ Falta de información
- ⊕ Poco tiempo para adaptarse
- ⊕ Presión de los compañeros

Podemos advertir el cambio como algo forzoso, doloroso, difícil y que nos causa un sin número de dificultades, de problemas. Si analizamos el cambio desde otra perspectiva, como una oportunidad de progreso, como un reto personal, el cambio será más fácil y atractivo, la forma más directa es indicarle a nuestro personal hacia a dónde vamos y compartir la travesía juntos. En la tabla 1.4.3 se esquematizan las formas usadas para superar la resistencia al cambio, sin embargo, es importante ilustrar los principales errores en la gestión del cambio y aquellos impulsores al cambio.<sup>ii</sup>





**Errores decisivos**

- ⊕ No establecer un “sentido de urgencia”
- ⊕ No crear una coalición de liderazgo
- ⊕ Falta de visión
- ⊕ Comunicación deficiente de la visión
- ⊕ No eliminar obstáculos
- ⊕ No planear resultados a corto plazo
- ⊕ Declarar la victoria demasiado pronto
- ⊕ No asimilar los cambios

**¿Cómo impulsar el cambio?**

- ⊕ Controla tu destino o alguien más lo hará
- ⊕ Enfrenta la realidad tal como es, no como quisieras que fuera
- ⊕ No administres; se un líder
- ⊕ Cambia antes de que te obliguen a cambiar
- ⊕ Si no tienes ventaja competitiva, no compitas

\* Ejercicio: Reconoce 3 actitudes que debes cambiar para mejorar tus relaciones humanas

*“Aquellos que sepan cómo anticiparse al cambio, catalizarlo y gestionarlo verán como sus carreras y sus empresas se vuelven más satisfactorias y tienen más éxito”*



Tabla 1.4.3 Formas comunes para superar la resistencia al cambio

TÁCTICA	CONDICIÓN	VENTAJAS	RIESGOS
Educación	Hay falta de información o malos entendidos.	Una vez persuadida, las personas están dispuesta a ayudar en la	Toma mucho tiempo si participan grupos grandes de personas.



Tabla 1.4.3 Formas comunes para superar la resistencia al cambio

TÁCTICA	CONDICIÓN	VENTAJAS	RIESGOS
		implementación del cambio.	
Participación e involucramiento	Los agentes de cambio no tienen toda la información para empezar el proceso y hay personas con mucho poder de resistencia al cambio.	Las personas que participan manifiestan mayor compromiso con el cambio y pueden hacer aportaciones valiosas	Toma mucho tiempo y se puede dispersar la participación durante el proceso de cambio
Facilitación/apoyo	Las personas se resisten por problemas de ajuste.	Es la única forma que funciona con este tipo de problemas.	Toma mucho tiempo, y la inversión es muy cara para el proceso de cambio.
Negociación y acuerdos	Hay alguien que va a perder beneficios y tiene suficiente poder de causar interrupciones durante el proceso.	Es una forma más fácil de evitar la resistencia.	Sin duda, es la táctica que puede requerir inversiones altas, sobre todo cuando los participantes quieren negociar en forma individual o en unidades de negocio estratégicas.
Manipulación y cooperación	Otras tácticas han fallado o son muy caras. Situaciones dónde se ha retomado el mismo propósito.	Es una forma más rápida y barata de vencer la resistencia.	Provoca problemas en el futuro cuando los participantes se sienten manipulados.
Coerción; explícita o implícita	Es esencial la rapidez y los indicadores del cambio tienen el poder suficiente para hacer valer sus amenazas.	Es la forma más eficaz y efectiva contra cualquier forma de resistencia	Es riesgosa si el personal responde con ira a los indicadores.



## 1.5. LIDERAZGO

Ha sido definido como la "actividad de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo".

De tal definición surgen los dos campos fundamentales de liderazgo:

1. El proceso intelectual de concebir los objetivos de la organización.
2. El factor humano, esto es, influenciar a la gente para que voluntariamente se empeñe en el logro de los objetivos.

John P. Kotter, en su obra "The leadership factor" (1988), dice que el liderazgo se caracteriza por lo siguiente:

- ⊕ Concebir una visión de lo que debe ser la organización y generar las estrategias necesarias para llevar a cabo la visión.
- ⊕ Lograr un " Networking" cooperativo de recursos humanos, lo cual implica un grupo de personas altamente motivadas y comprometidas para convertir la visión en realidad.

La definición de liderazgo citada al principio contiene una palabra clave: "**voluntariamente**", que también podría traducirse como "**de buena gana**".

No se trata sólo de influenciar a las personas sino de hacerlo para que voluntariamente se empeñe en los objetivos que correspondan. Puede decirse que liderazgo y motivación son dos caras de una misma moneda, en donde la primera mira al líder y la segunda a sus seguidores.

### EL LIDERAZGO COMO UNA FUNCIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Conforme se consolida la teoría de la administración y de las organizaciones, ha cobrado fuerza el estudio del liderazgo como una función dentro de las organizaciones. Esta perspectiva enfatiza "las circunstancias sobre las cuales grupos de personas integran y organizan sus actividades hacia objetivos". Según esta perspectiva el líder es resultado de las necesidades de un grupo.

Un grupo de personas tiende a actuar o hablar a través de uno de sus miembros. Cuando todos tratan de hacerlo simultáneamente el resultado por lo general es confuso o ambiguo. La necesidad de un líder es evidente y real, y ésta aumenta conforme los objetivos del grupo son más complejos y amplios. Por ello, para organizarse y actuar como una unidad, los miembros de un grupo eligen a un líder.

Este individuo es un instrumento del grupo para lograr sus objetivos y, sus habilidades personales son valoradas en la medida que le son útiles al grupo.

El líder no lo es por su capacidad o habilidad en sí mismas, sino porque éstas características son percibidas por el grupo como las necesarias para lograr el objetivo.

- ⊕ El líder se diferencia de los demás miembros de un grupo o de la sociedad por ejercer mayor influencia en las actividades y en la organización de éstas.



- ⊕ El líder adquiere status al lograr que el grupo o la comunidad logren sus metas. El líder tiene que distribuir el poder y la responsabilidad entre los miembros de su grupo.

Esta distribución juega un papel importante en la toma de decisiones y, por lo tanto, también en el apoyo que el grupo le otorga.

En síntesis, "el líder es un producto no de sus características, sino de sus relaciones funcionales con individuos específicos en una situación específica", liderar es provocar motivación.

### Liderazgo situacional. Modelo de Kenneth Blanchard.

Los objetivos que persigue el estudio del liderazgo situacional son la comprensión de los procesos fundamentales de la conducción y desarrollo de las personas, y el aprender a desarrollar eficazmente nuestras propias aptitudes de liderazgo.

Es necesario conocer qué estilo de liderazgo debemos emplear en cada situación, a esto le llamamos liderazgo situacional. El liderazgo situacional es la integración de tres conceptos, el estilo de liderazgo del líder, el nivel de madurez del seguidor y las bases del poder. Describe cómo se comportan las personas y analizan el estilo eficaz para tratar distintas situaciones, todo ello en función del desarrollo y madurez del colaborador.

### FACTORES QUE DETERMINAN EL TIPO DE LIDERAZGO

El factor tarea, el factor relación y el factor madurez son tres aspectos que van estrechamente ligados, a continuación, lo describimos:

- ⊕ El factor tarea (conducta directiva) se refiere a los comportamientos del líder para comunicar lo que debe hacerse, el qué, el cuándo, el cómo y el dónde.
- ⊕ El factor relación (conducta de apoyo) incluye la comunicación bilateral y el apoyo emocional.
- ⊕ El factor madurez expresa el grado de aptitud y voluntad del colaborador. Es la capacidad (competencia) y disposición (motivación) para dirigir el comportamiento. Siempre, por tanto, es un concepto relacionado con la madurez para desarrollar una tarea y no con la madurez mental del individuo. Esta madurez del colaborador indica el estilo de liderazgo con mayor posibilidad de eficacia y base de poder a utilizar para influir.

El nivel de madurez del colaborador puede identificarse en cuatro posibilidades:

- ⊕ El nivel M-1 expresa baja madurez técnica y baja madurez psicológica.

En este nivel los Individuos no son competentes para hacer un determinado trabajo (conseguir un objetivo concreto) y no están motivados para el logro del mismo.



- ⊕ El nivel M-2 se refiere a los individuos con baja madurez técnica y alta madurez psicológica.  
No son competentes (conseguir un objetivo concreto), pero si están motivados para el logro del mismo.
- ⊕ El nivel M-3 engloba a las personas con alta madurez técnica y baja madurez psicológica.  
Estas personas son competentes para realizar un trabajo (conseguir un objetivo concreto), pero no están motivados para el logro del mismo.
- ⊕ El nivel M-4  
Individuos con alta madurez técnica y alta madurez psicológica. Son competentes para hacer este trabajo (conseguir un objetivo concreto) y están motivados para el logro del mismo.

#### LOS 4 ESTILOS DE LIDERAZGO SITUACIONAL SE IDENTIFICAN COMO:

#### S-1 (DIRIGIR), S-2 (PERSUASIVO), S-3 (PARTICIPATIVO) y S-4 (SEPARADO).

Estos cuatro modos de ejercer el liderazgo, encierran cuatro posibilidades para combinar la cantidad de tarea y la cantidad de relación que debe darse en función de los niveles de madurez de los colaboradores:

- ⊕ El **estilo de liderazgo S-1**: A la conducta de elevada tarea y escasa relación, la denominamos **DIRIGIR**, porque este estilo se caracteriza por la comunicación unilateral descendente, mediante la cual el líder decide el papel de los seguidores y les dice qué tarea deben realizar, cómo, cuándo y dónde han de realizarla.
- ⊕ El **estilo de liderazgo S-2**: A la conducta de elevada tarea y elevada relación, la denominamos **PERSUADIR**, porque este estilo se caracteriza por la comunicación bilateral y el apoyo socioemocional persuadir psicológicamente al colaborador sobre el trabajo u objetivo que ha de llevarse a término.
- ⊕ El **estilo de liderazgo S-3**: A la conducta de elevada relación y escasa tarea, la denominamos **PARTICIPAR**, porque en este estilo líder y colaborador participan en la tarea de decisión mediante la comunicación bilateral y una conducta facilitadora por parte del líder ya que los colaboradores tienen la habilidad y el conocimiento para realizar la tarea.
- ⊕ El **estilo de liderazgo S-4**: A la conducta de escasa tarea y escasa relación, la denominamos **DELEGAR**, porque este estilo implica que el colaborador tiene la total iniciativa. El líder delega porque el colaborador tiene un alto nivel de madurez, es decir desea y es capaz de responsabilizarse frente a la tarea dirigiendo así su propio comportamiento hacia la consecución de la tarea.

En las siguientes figuras se ilustra el estilo y el proceso de desarrollo del liderazgo en la organización. Figura 1.5.1 Estilos de liderazgo, figura 1.5.2 proceso de liderazgo situacional para el desarrollo de equipos.

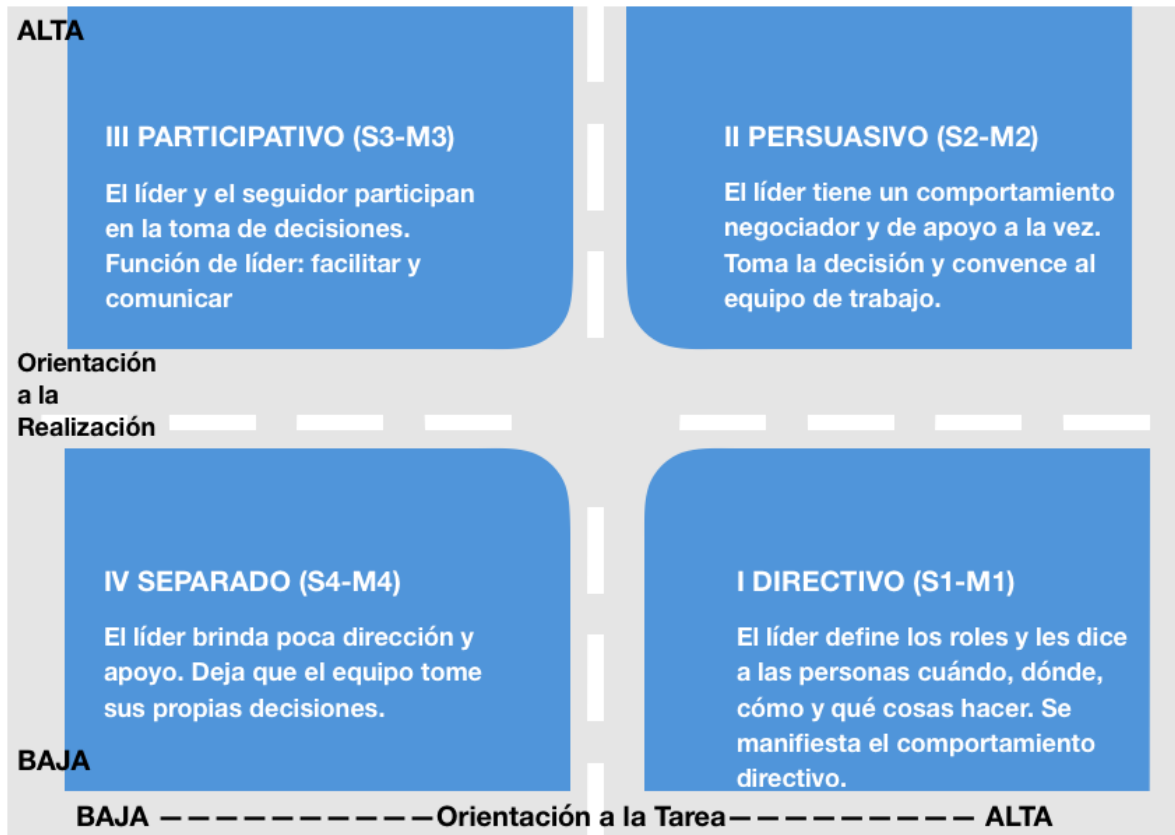


Figura 1.5.1 Estilos de liderazgo

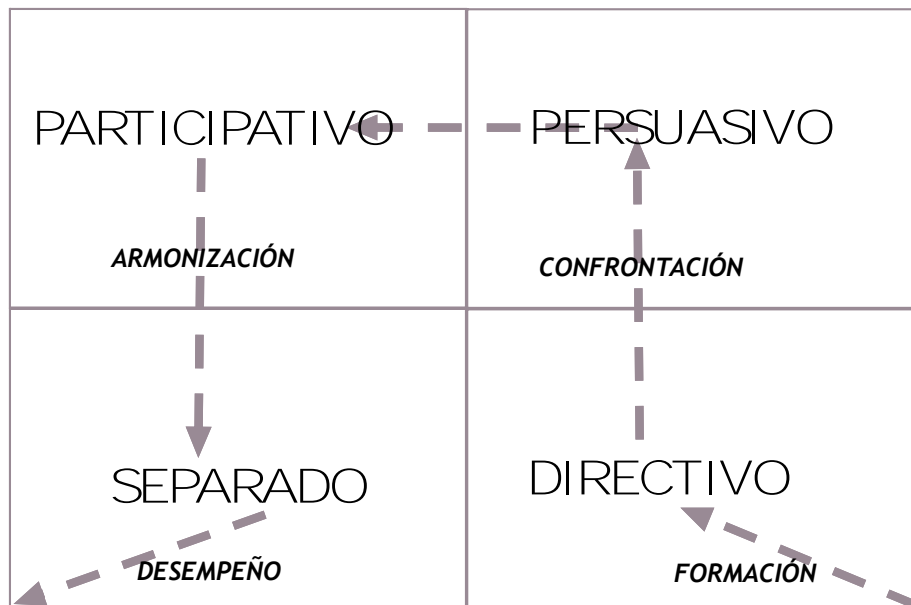


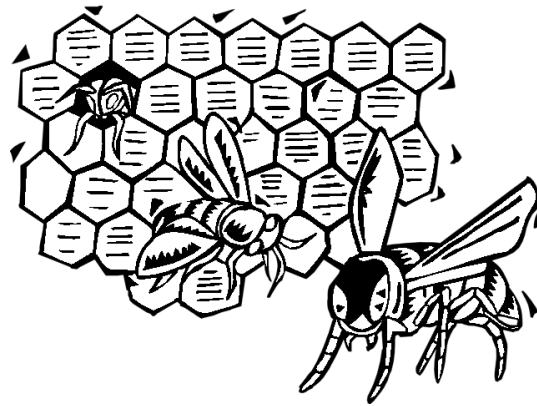
Figura 1.5.2 Fases de liderazgo durante el proceso de desarrollo de equipos.



## 1.6. TRABAJO EN EQUIPO

Un equipo son personas que hacen algo juntas, lo que forma el equipo no es el algo que se hace, sino el hecho de hacer las cosas juntos. Hacerlo juntos obedece a una motivación que se enmarca por una disposición cultural o forma de pensar similar en un grupo que impulsa a trabajar juntos.

En un equipo ninguna persona o ninguna idea son demasiado insignificantes. **Todos participan, todos son importantes.**



### ¿POR QUÉ SON BUENOS LOS EQUIPOS?

- **Aumentan la productividad**, se pueden apreciar mejor las oportunidades.
- **Mejoran la comunicación**, se comparte con mayor facilidad la información y las estrategias a seguir.
- **Aprovechan mejor los recursos**. Utilizan las ideas para mejorar la estructura organizativa.
- **Son más creativos y eficientes** para resolver los problemas, se combinan múltiples perspectivas y se conoce mejor la organización que en las estructuras piramidales.
- **Generan decisiones de alta calidad**, al compartir el liderazgo se toma en cuenta el conocimiento común y generan bienes y servicios de mejor calidad. Las mejoras provienen de la contribución y energía de todos.
- **Generan una mejora en los procesos**, el equipo cuadra en todas las funciones y se eliminan obstáculos, se aceleran los ciclos, contribuyen a diferenciar y a la vez integrar.
- **Hacen que el liderazgo sea decidido**, congruente e inteligente.
- **Promueven una cultura del trabajo en equipo** en la organización.
- **Producen retroalimentación e información suficientes**, la comunicación es fundamental para el buen desempeño de los equipos.

### LOS EQUIPOS CONTRIBUYEN A DIFERENCIAR Y A LA VEZ INTEGRAR

Los equipos permiten mezclar distintas clases de conocimiento y se dispersan las diferencias que rompen el hilo de la organización.



¿Qué obtienen unos de otros?

- ⊕ Afecto
- ⊕ Afiliación
- ⊕ Reconocimiento
- ⊕ Intercambio de ideas
- ⊕ Valor Personal
- ⊕ Supervivencia

### LOS EQUIPOS INTEGRAN

En las condiciones laborales actuales es de vital importancia considerar la igualdad de género. Los elementos que adoptamos en la metodología Punto Limpio son los siguientes:





### ¿CÓMO LOGRAR MEJORES EQUIPOS?

*"Lograr algunos resultados de los que somos responsables, mediante la acción y la gestión con otras personas, elegidas y autorizadas por nosotros"*

Al lograr que:	¿Cómo?:
Los integrantes del equipo unifiquen sus agendas y objetivos, que los armonicen y busquen puntos de coincidencia.	Hagamos que las agendas ocultas salgan a la luz, preguntando a las personas qué quieren en lo personal y para el equipo.
Las metas sean claras y las personas sepan lo que se espera de ellas.	Hay que clarificar el motivo por el cual existe el equipo, definir el objetivo común y los resultados que se esperan de él.
 <p>Las metas funcionan mejor cuando se expresan en cifras y fechas</p>	
Los miembros del equipo tengan claros sus roles y sepan cuáles son sus funciones.	Se les debe informar lo que se espera de ellos y el ámbito que abarcan sus tareas.
Las decisiones sean tomadas de manera correcta.	No sólo se deben tomar decisiones buenas, es importante elegir el mejor camino para hacerlo.
Los procedimientos y las políticas sean adecuados.	Mediante el diseño y aplicación de manuales amigables, ordenados, que respondan a las necesidades; y con buenas políticas internas.  En punto limpio se disponen de los registros de desempeño.



## Perspectiva de género en el trabajo en equipo



Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la perspectiva de género supone tomar en cuenta las diferencias entre los sexos en la generación del desarrollo y analizar, en cada sociedad y en cada circunstancia, las causas y los mecanismos institucionales y culturales que estructuran la desigualdad entre mujeres y hombres.

La perspectiva de género es una nueva manera de ver e interpretar los fenómenos sociales que se refieren a las relaciones entre hombres y mujeres.

Por tanto, este término plantea la necesidad de solucionar los desequilibrios que existen entre hombres y mujeres, mediante acciones como:

- A. Redistribuir equitativamente las actividades entre los sexos (en los ámbitos público y privado).
- B. Valorar de manera justa los distintos trabajos que realicen hombres y mujeres (trabajo doméstico, servicios, etcétera).
- C. Modificar las estructuras sociales, los mecanismos, reglas, prácticas y valores que reproducen la desigualdad.
- D. Fortalecer el poder de gestión y decisión de las mujeres.

Aplicado al proceso de desarrollo, el análisis de género mide cuánto influyen los programas y políticas en las mujeres y en los hombres de manera diferencial. Considerando siempre, aumentar la calidad de vida de hombres y mujeres



### *Código de Conducta a Favor de la Equidad entre Mujeres y Hombres*

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece la igualdad entre mujeres y hombres, por lo que quienes trabajamos en la Administración Pública Federal debemos ser garantes de su cumplimiento y colaborar, con nuestro ejemplo, en la construcción de un México justo y democrático.

- A. *Reclutamiento, selección y promoción equitativas.* Valorar abierta e imparcialmente las habilidades de mujeres y hombres, favoreciendo la participación equilibrada de unas y otros que aspiren a ocupar puestos en los diferentes niveles de la institución, incluyendo los de mando y de dirección.
- B. *Capacitación para mujeres y hombres.* Promover la participación equitativa de mujeres y hombres en programas de capacitación y formación que desarrollen sus potencialidades y favorezcan su crecimiento profesional y personal.
- C. *Consideración y apoyo al ejercicio de la maternidad y la paternidad.* Hacer posible una estructura laboral que contemple y concilie las responsabilidades laborales, con aquellas que se derivan de la maternidad y la paternidad.
- D. *Supresión de la solicitud del certificado de no embarazo.* No considerar la maternidad como impedimento para la promoción laboral de las mujeres, ni condicionar la contratación o permanencia laboral de una mujer a la exhibición de un certificado de no gravidez o al compromiso de no embarazo.
- E. *Igual remuneración para mujeres y hombres en igualdad de género.* Garantizar que, a funciones y responsabilidades equivalentes, corresponde la misma remuneración tanto para mujeres como para hombres.
- F. *Asignación de tareas y estereotipos de género.* Todas las tareas, incluidas las de servicio, pueden ser realizadas tanto por hombres como por mujeres. No asignar en función de estereotipos sexuales, sino según las competencias, aptitudes y aspiraciones de las personas.
- G. *Supresión del lenguaje discriminatorio.* No permitir el uso del lenguaje discriminatorio o excluyente, que implique un trato desigual u ofensivo para las mujeres y los hombres en su diversidad.
- H. *Combate al acoso sexual y al abuso de poder.* Respetar la dignidad e intimidad de mujeres y hombres, quienes tienen derecho por igual a no ser objeto de ningún tipo de violencia, sea ésta verbal, física, psicológica o de naturaleza sexual. El acoso sexual para las mujeres y hombres en cualquiera de sus formas no debe tener cabida.
- I. *Hechos discriminatorios.* Denunciar y, en su caso, corregir todo acto de discriminación hacia mujeres y hombres, así como aquellas acciones que creen un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.



- J. *Trato respetuoso y equitativo.* Mantener siempre una conducta respetuosa y cortes en el trato hacia las demás personas, tomando en cuenta sus ideas y aportaciones, sin distinción de sexo, edad, origen social o étnico, credo, nacionalidad, preferencia sexual, filiación política o jerarquía.



## EJERCICIO - MÓDULO 1

Acciones
Deberá documentarse la carta compromiso de funciones como gestor de calidad higiénica
Deberá documentarse la carta compromiso de la empresa como coordinadora del programa de calidad higiénica

## CONCLUSIONES

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





---

## MÓDULO 2

# CALIDAD HIGIÉNICA

---

### OBJETIVO

Proporcionar a los prestadores de servicios turísticos, los conocimientos y herramientas teóricas en los procesos de calidad higiénica.

### CONTENIDO

1. Introducción
2. Concepto de higiene
3. Prevención de riesgos
4. Enfermedades transmisibles
5. Enfermedades infecciosas de vías respiratorias
6. Contaminantes
7. Vehículos de contaminación
8. Mantenimiento



## 2.1 INTRODUCCIÓN

Las reglas sanitarias evolucionan día con día y no sólo se limitan a una actuación sobre higiene alimentaria. Las directrices comunitarias más recientes siguiendo las recomendaciones de la FAO-OMS, actualmente establecen como necesidad inmediata que las empresas de servicio público dispongan de sistemas propios de autocontrol sobre los procesos dispuestos en un sistema de aseguramiento de la calidad, particularmente referida a la calidad con una eficacia higiénica sostenible.

Esto lo podemos interpretar prácticamente en la necesidad de las empresas a disponer de protocolos de calidad higiénica con procesos muy precisos que describan con claridad los procedimientos empleados para controlar los riesgos a la salud humana y los métodos de comprobación y verificación.

Toda actividad turística precisa que la calidad higiénica de sus servicios se asegure o garantice en su origen, por una competitividad turística que permita confiar en la seguridad de los productos finales.

Son varias las áreas de aseguramiento que debemos considerar para cumplir con las nuevas exigencias sanitarias: higiene personal, higiene de las instalaciones, planes de higienización, programas de mantenimiento, esquemas de control y seguimiento.





## 2.2 CONCEPTO DE HIGIENE

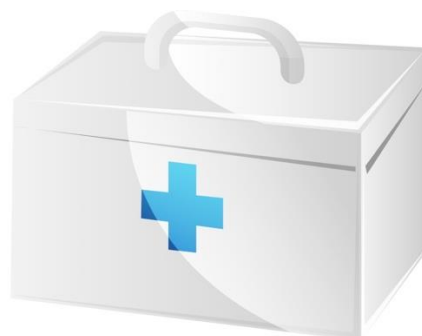
Existen diferentes definiciones de higiene, aunque todas ellas tienen esencialmente el mismo significado y se orientan al mismo objetivo fundamental de proteger y promover la salud y el bienestar de las personas.

Podemos definir higiene como la ciencia que estudia, la identificación, la evaluación y el control de los riesgos que pueden poner en peligro la salud y el bienestar de las personas y su repercusión en las comunidades vecinas y en el medio ambiente en general.



La higiene tiene por objeto conservar la salud y prevenir las enfermedades, es por ello que se deben cumplir ciertas normas o hábitos de higiene tanto en la vida personal de cada quién como en la vida familiar, en el trabajo, la escuela, la comunidad.

La higiene trata sobre las medidas para prevenir y mantener un buen estado de salud. La práctica de las normas de higiene, con el transcurso del tiempo, se hace un hábito. De allí la relación inseparable de Los Hábitos de Higiene. Es conveniente para el aprendizaje, práctica y valoración de los hábitos de higiene que los prestadores de servicios desarrollen como estándares de calidad en el quehacer cotidiano de buenos hábitos/prácticas sanitarias y técnicas de higienización para consolidar sus competencias sobre el tema.







## 2.3 PREVENCIÓN DE RIESGOS

En la actualidad el sector turístico del país, el aseguramiento de la calidad higiénica de los servicios no se limita a la preparación y servicio de alimentos y bebidas, este aseguramiento se extrapola a todas sus áreas organizativas. Ejemplo: recepción, *bell boy*, *housekeeping*, ama de llaves, asistentes/supervisora de cuartos, lavandería, almacén central, mantenimiento, mozos de limpieza, valet, contabilidad, etcétera. Para evitar los riesgos sanitarios.



El programa de Punto Limpio, se fundamenta en estándares de desempeño que incluyen todos los principios de la higiene y que a través de su armonización llegan a desarrollar buenos hábitos en el personal operativo de toda empresa prestadora de servicios turísticos hasta lograr un aseguramiento de la calidad, que en nuestro caso corresponde a la calidad higiénica.

### Calidad higiénica

Dentro del modelo de Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica de las empresas turísticas es indispensable establecer conceptos básicos referidos a la metodología, en la siguiente figura se establece el marco de referencia que permite a los participantes ubicarse sobre los objetivos de la implementación de Punto Limpio.





**Activa Agresiva**

**Autoindagación.** La mente reconoce por sí sola el camino hacia la verdad a través de un método:

**Lógico**  
**Constructivo/heurístico**

"método"

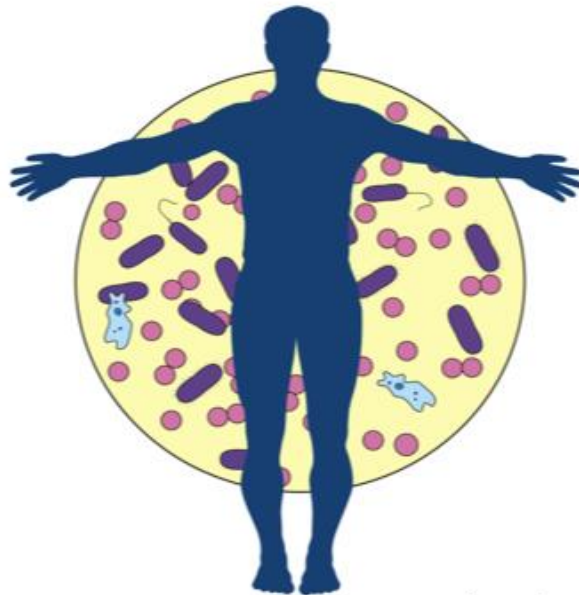
**Activa Receptiva**

**Adquisición auxiliada.** Con la ayuda del maestro se reconoce el camino hacia la verdad.

**Pedagógico/didáctico**  
**Andragógico/didáctico**



"microbiología"



Estudia los microorganismos en relación a los procesos patológicos humanos y los fenómenos que acompañan a esta relación.

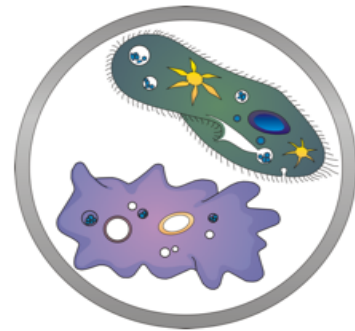


## Información sobre los microbios

### Clasificación de las bacterias

Una clasificación común de las bacterias es que las divide en formadoras de esporas y no formadoras de esporas. Las bacterias que no forman esporas siempre se encuentran en su etapa vegetativa.

Las formas típicas de las bacterias son redondas (cocos), espiral y de bastón. También pueden clasificarse como gram-positivas/gram-negativas. La espora es más resistente que la célula vegetativa al calor, las sustancias químicas, la deshidratación, y es difícil eliminarla del ambiente por procesos de limpieza ordinarios. Los desinfectantes no destruyen las esporas, así que éstas deben eliminarse por métodos físicos o por esterilización. Las esporas pueden soportar el punto de ebullición durante horas. La mayoría de las células vegetativas mueren a los pocos minutos de su exposición a altas temperaturas.



## Información sobre los microbios

### Clasificación de las bacterias

La diferencia entre la desinfección y la esterilización consiste en que los desinfectantes no destruyen las esporas. La esterilización implica la destrucción de las esporas.



Un ejemplo de microorganismos no formadores de esporas es el *Staphylococcus aureus*.

El *Staphylococcus aureus* es un coco gram-positivo que provoca más infecciones que cualquier otra bacteria. Puede causar desde las más inofensivas infecciones hasta las consideradas letales, forúnculos, infecciones en heridas e infecciones postoperatorias. Forma racimos y se encuentra en la piel y nariz de portadores de estafilococo y es el agente causante de intoxicaciones alimentarias, neumonías/cisitis, meningitis, pielitis e infecciones de ojos, oídos y heridas. Antes del uso de los antibióticos, el 98% de todas las infecciones era provocado por el *Staphylococcus aureus*.





El concepto de calidad higiénica es adoptado al sector turístico a través del Programa Punto Limpio y se refiere al nivel de riesgos a la salud pública por contagios hacia los clientes debido a malas prácticas de sanitización en los servicios turísticos.

Estos programas de aseguramiento de calidad higiénica están asociados a todas las prácticas de higiene y desinfección de las instalaciones, calidad de agua segura, programas de control de plagas, programas de mantenimiento de equipo e instalaciones, etcétera.

El principio de la calidad higiénica es el orden y limpieza, pero además es necesario tomar en cuenta otros factores como:

- ⊕ **Amplitud:** Capacidad del establecimiento debe ser adecuada y guardar proporción con equipos, áreas de preparación, almacenamiento, conservación, servicio y número de colaboradores que trabajen en él.
- ⊕ **Ventilación:** La aeración debe ser eficaz. Es necesario evitar que el aire se estanque para disminuir la acción de los microorganismos. La ventilación puede conseguirse de forma natural a través de puertas y ventanas, o de forma artificial a través de equipos de acondicionamiento de aire. En ningún caso se deben crear corrientes de aire.
- ⊕ **Iluminación:** Los establecimientos deben estar bien iluminados. No todas las áreas deben tener la misma iluminación. Los puntos de recepción requieren de condiciones de luz más estrictas.

En todos los casos, los sistemas de iluminación deben contar con dispositivos de protección para evitar las proyecciones de vidrio en caso de que estos se rompan. Gracias a la limpieza nosotros podemos eliminar la suciedad, ya que está compuesta por una gran cantidad de sustancias que se denominan contaminantes, cuya composición varía según las actividades que se realicen.

## 2.4 ENFERMEDADES TRANSMISIBLES

Por definición una **enfermedad transmisible** es causada por un agente específico o sus productos tóxicos, que se produce por transmisión desde una fuente o reservorio a un huésped susceptible.

Mientras que la **enfermedad infecciosa** es un conjunto de manifestaciones clínicas producida por una infección.

**Infección**, invasión y/o multiplicación de un agente en un huésped susceptible.

**Infestación**, son enfermedades producidas por agentes que no ingresan al organismo humano, sino que permanecen en su superficie y que pueden transmitirse a otro huésped.

**Enfermedades infecto-contagiosas**, son aquellas infecciones que se transmiten por contacto directo, de persona a persona.

**Contaminación**, es la presencia de agentes vivos en:

- Prendas de vestir, artículos personales, utensilios



- Mesas, escritorios, estantes, mostradores, pisos, paredes, techos, etcétera.
- Instrumentos, aparatos/equipos, etcétera
- Alimentos.

El aseguramiento de la calidad higiénica está fundamentada en el estudio de los mecanismos de la cadena de infección como resultado de la interacción entre un agente infeccioso y un huésped susceptible, véase la figura 2.3.1

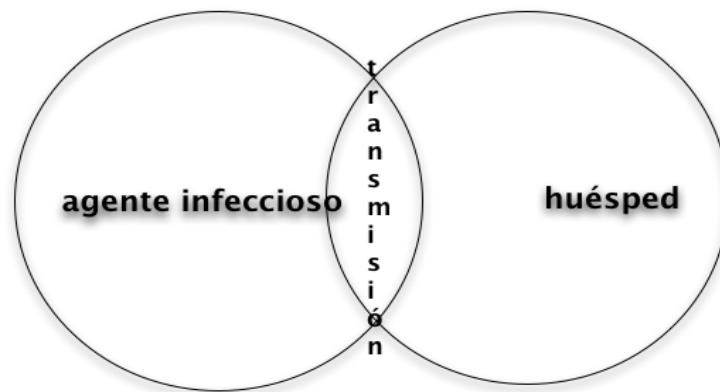


Figura 2.3.1 Cadena de infección

Descripción de la cadena de infección



Donde:

**Agente:** Es cualquier microorganismo capaz de producir una enfermedad infecciosa ya sean protozoarios, metazoarios, bacterias, virus, hongos, etcétera.

- **Características intrínsecas:** tamaño, forma, agrupación, composición química.
- **Comportamiento en el huésped:** contagiosidad, patogenicidad, virulencia, poder invasivo
- **Comportamiento frente al medio:** resistencia, aptitud que presenta para su vehiculización.

**Fuente de infección:** cualquier persona, animal, objeto o sustancia donde se halle el agente y desde donde pueda potencialmente pasar al huésped.



- **Reservorio:** dónde el agente vive y se reproduce y del cual depende para su supervivencia, hombre/animales.
  - **Reservorio humano**
    - **Reservorio enfermo:** Con síntomas de la enfermedad
    - **Reservorio portador:** infectado, pero sin clínica (asintomático, en incubación, convaleciente). Según la duración puede ser temporal o crónico.
  - **Reservorio animal:** animales enfermos portadores

**Puerta de salida:** es el camino que toma el agente para salir de la fuente, puede ser:

- Aparato respiratorio
- Aparato digestivo
- Membranas mucosas/piel
- Placenta
- Tractor genito-urinario
- Sangre

**Mecanismo de transmisión:** es el mecanismo por el cual el agente se transmite desde la puerta de salida del reservorio o fuente a la puerta de entrada del huésped.

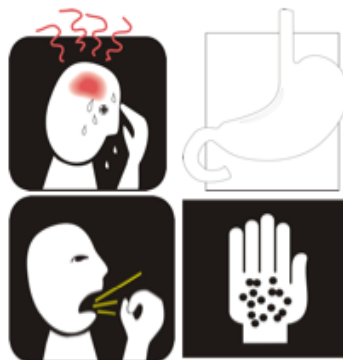
- **Contacto directo:** ocurre cuando existe contacto directo entre una persona y el origen, ejemplo el contacto entre dos personas.
- **Contacto indirecto:** ocurre cuando una persona se pone en contacto con un intermediario, generalmente es una superficie inanimada.
- **Gotas:** ocurre con la presencia de gotas diseminadas en el aire por un agente infeccioso. Generalmente la distancia entre la fuente y la víctima no excede del metro. Ejemplo estornudo o la tos, se dice que la distancia máxima es de cuatro metros y se expulsa a la velocidad del sonido. Véase figura 2.3.2



Figura 2.3.2 Diseminación de enfermedades

**Puerta de entrada:** es el camino utilizado por el agente infeccioso para entrar al huésped.

- Tracto respiratorio
- Tracto genitourinario
- Tracto gastrointestinal
- Membrana mucosa/piel
- Vía parentérica (percutánea y vía sanguínea)

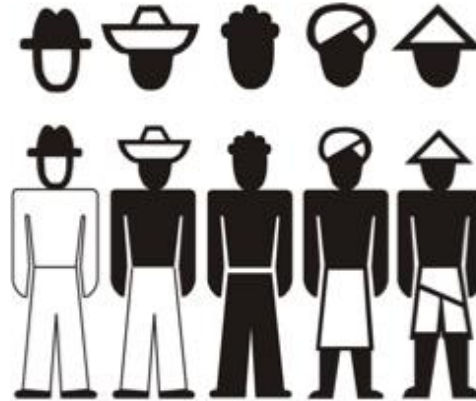


**Huésped:** es una persona o animal que carece de resistencia al agente infeccioso cuya vulnerabilidad depende de:

- Edad
- Sexo
- Etnicidad
- Enfermedad preexistente
- Inmunidad adquirida (inmunocomprometidos)



- Traumatismo



Las enfermedades transmisibles se clasifican según su etiología o causa en:

- Enfermedades bacterianas: Son las causadas por bacterias.
- Enfermedades víricas: Son las causadas por virus.
- Enfermedades fúngicas: Son las causadas por hongos.
- Enfermedades parasitarias: Son las causadas por parásitos.

### Estafilococos

Son bacterias con forma circular, de ahí su nombre, cocos que están agrupadas en racimos. Son (GRAM +). Producen enfermedades con gran frecuencia. Por ejemplo:

- Estafilococo Aureus: Se encuentra en la flora normal de piel y mucosas, pero puede desplazarse y producir enfermedades importantes como neumonías o incluso septicemias (infección generalizada de la sangre con gran mortalidad)
- Estafilococo Epidermitis: Se encuentra también en la piel, pero si se desplaza puede producir infecciones urinarias, infecciones postquirúrgicas, infectar prótesis valvulares, afectando en la mayoría de los casos a pacientes inmunodeprimidos.

### Estreptococos

Son bacterias que tienen también forma circular pero que están agrupadas en pares (Diplococos) o en cadenas. Son (GRAM -). Por ejemplo, destacan:

- Estreptococo betahemolítico del grupo A: Que produce faringitis y amigdalitis.
- Estreptococo Neumonía o Neumococo: Es muy habitual en la nasofaringe afectando a niños, ancianos, inmunodeprimidos produciendo neumonías. (Neumocistis Carini que produce neumonías en los pacientes inmunodeprimidos).





### Neisseria Meningiditis o Meningococo

Es habitual en las mucosas de las vías respiratorias altas causando la meningitis que cursa con cefalea, rigidez de nuca, náuseas y vómitos y fiebre.

### Clostridium Tétani

Es una bacteria con forma de bacilo que está esporulada (espora es la forma de resistencia de las bacterias). La puerta de entrada es la piel, por ejemplo, a través de una herida produciendo el Tétanos. La única prevención es la vacuna.

### Clostridium Perfingens

Es un bacilo anaerobio cuya puerta de entrada es la cutánea y produce la Gangrena caseosa por isquemia.

### Clostridium Botulinum

Microorganismo con forma de bacilo que produce esporas y que se encuentra en el suelo y en el mar. Produce una toxina que afecta al Sistema Nervioso dando lugar a:

- Alteraciones motoras.
- Problemas de visión.
- Problemas respiratorios.
- Pueden ser por heridas o por ingesta de alimentos (consumo de latas de conserva en mal estado, jamones mal curados...etc).

### Salmonellas

Bacilos que se reproducen en el intestino humano y animal. Se eliminan por las heces y después contaminan el agua y los alimentos. Síntomas:

- Diarrea.
- Fiebre.
- Astenia.
- Anorexia.

### Brucelosis

Son bacilos inmóviles. No debemos consumir lácteos sin garantía higiénico-sanitaria. Es una enfermedad que se contagia por contacto directo (abortos de animales) o al ingerir su leche. Se puede evitar con la pasteurización de la leche. En los humanos provoca:

- Fiebre nocturna elevada.



- Sudoración.
- Escalofríos.
- Alteraciones en el sistema nervioso.

## Vibrios

Es una bacteria en forma de coma. Se transmite por el agua y los alimentos contaminados por heces. Cuadro:

- Diarreas y vómitos intensos pudiendo provocar la muerte por deshidratación.

## Legionella

Es un bacilo que su hábitat natural es el agua. Torres de refrigeración, fuentes de agua esparcida en forma de pulverización.

- Produce Neumonías.

## Enfermedades víricas:

Denominadas viriasis. Es una enfermedad transmisible. y puede actuar afectando a uno o a varios sistemas corporales:

- **Aparato Respiratorio:** pudiendo afectarlo a cualquier nivel:
  - Resfriado.
  - Bronquitis.
  - Faringitis.
  - Neumonía.
  - Obstrucción aguda de la laringe.
- **Aparato Digestivo:** Las más frecuentes son:
  - Gastroenteritis vírica.
  - Hepatitis ( A,B, y C).
    - **Hepatitis A:** Se transmite por la vía oral-fecal Por medio de las aguas y la respiración (aliento). La fuente de infección es el paciente.
    - **Hepatitis B:** En este caso la fuente de infección puede ser un portador sano o uno enfermo.

La enfermedad se transmite:

- Madre a hijo (transmisión vertical)
- Mediante material contaminado (fómites, que han estado en contacto con el paciente).



- Mediante contacto sexual.

- **Hepatitis C:** En este caso el mecanismo de transmisión es la misma que la de la Hepatitis B.

Se diferencia de que la Hepatitis C tiene más tendencia a cronificarse. Hoy día no hay vacuna para la Hepatitis C.

- **Aparato del Sistema Nervioso:** Produce:
  - Meningitis Vírica.
  - Poliomiелitis: produce parálisis y deformaciones óseas.
  - Encefalitis.
- **Aparato Urinario:** Produce:
  - Cistitis: Infección urinaria.
  - Cervicitis.
  - Vulvovaginitis.
- **Ojos:** Los virus pueden afectar a la conjuntiva ocular.
- **Piel:** Produce:
  - Tumores: Verrugas y Condilomas.
  - Vesículas: Varicela y Herpes Zoster.
  - Erupciones: Sarampión, Rubeola.
- **Otras Enfermedades:**
  - Parotiditis (inflamación glándula Parótida)
  - Orquitis (inflamación del testículo)
  - Pancreatitis (inflamación del páncreas)
  - Sida. (Síndrome inmunodeficiencia Humana, causado por el virus del VIH)

#### Enfermedades producidas por parásitos:

- Producidas por Protozoos: Son los animales más sencillos ya que están formados por una sola célula. Los más frecuentes son:
  - **Toxoplasmosis:** Es producida por el Toxoplasma Gondii. Las fuentes de infección son:
    - Carne cruda o poco hecha.
    - El contacto con heces de gato.



Nota: Las mujeres embarazadas deben hacerse revisiones ya que afectan al feto produciéndole malformaciones, ceguera e incluso la muerte. La OMS, recomienda como protocolo de vacunación en embarazadas realizar las pruebas de TORCH; Toxoplasmosis, Ortomixovirus, Rubeóla, Citomegalovirus.

- **Tricomoniasis**

Es un protozoo que parasita al aparato genito-urinario. Pueden ser visibles las Trichomonas en la orina al microscopio, en estudio de sedimento urinario. Son de transmisión sexual.

Provoca:

- En el Hombre: inflamación de Próstata y Uretra.
- En la Mujer: inflamación de la Vulva.

- **Paluidismo**

Es provocada por la picadura del Anopheles. Produce:

- Fiebre.
- Escalofríos.
- Sudoración abundante.

- **Infecciones Provocadas por Helmintos.** Comúnmente llamados gusanos.

- **Tenias intestinales**
- **Lombrices o oxiurias**
- **Hidatidosis:** vive en el perro y se contagia po sus heces o al tocarlo. Al pasar al hombre se producen quistes en el pulmón, hígado y cerebro.
- 





- Infecciones Producidas por Artrópodos
  - Ácaros
  - Garrapatas
  - Moscas
  - Piojos, pediculosis
    - pediculosis capiti, los piojos de la cabeza
    - Pediculosis corpori, a nivel del cuerpo en general y genital





## 2.5 ENFERMEDADES INFECCIOSAS / Vías respiratorias

Una de las principales causas de estas enfermedades, es exponerse a un ambiente contaminado.

Vivimos en un ambiente que tiene gran número de virus y bacterias que atacan permanentemente nuestro cuerpo y nos producen enfermedades respiratorias cuando nos vencen.

Es así como nuestro sistema de defensa, también conocido como sistema inmunológico, actúa como un ejército que debe "neutralizar" a las bacterias y virus cuando nos atacan. Para mantenernos sanos, debemos contar con gran número de células de defensa que estén adecuadamente preparadas o "nutridas" para luchar en contra de estos microorganismos que producen infecciones.



**La palabra virus es singular y a la vez plural  
De este modo decimos "un virus" o "diez virus"**



Algunas de las enfermedades infecciosas de vías respiratorias son:

## - RESFRIADO COMUN

Enfermedad aguda del tracto respiratorio. Tiene una gran morbilidad. Se da en todo el mundo y la pueden producir una gran cantidad de virus.

### AGENTES CAUSALES

- RINOVIRUS 30-35% de los resfriados que se presentan
- CORONAVIRUS 10% de los resfriados que se presentan
- VIRUS PARAINFLUENZAE
- VIRUS RESPIRATORIO SINCICIAL 10-15%
- VIRUS INFLUENZAE
- VIRUS DESCONOCIDOS 30-40%

### FORMAS DE CONTAGIO

Se hace por contacto directo o por diseminación de la saliva e indirectamente por el contacto de pañuelos y otros fómites contaminados por secreciones de personas infectadas.

### SINTOMAS Y SIGNOS

Fiebre, aumento de secreción nasal, cefaleas, malestar general, tos, mialgias.

## - GRIPE

Infección aguda del tracto respiratorio.

**CAUSANTES:** Virus influenzae/influenza

Este virus tiene unas capas que lo envuelven y lo dividen en tres tipos; A, B, C y a su vez estos tienen otros subgrupos. Es por ello que cada año la vacuna tiene una composición diferente, porque muta y porque estos subgrupos van apareciendo en años.

La vacuna se acierta en un 50-80% y los que se vacunan tiene más protección que los que no se vacunan.

### CARACTERÍSTICAS DE LA GRIPE

- Rapidez en que la epidemia se extiende (es muy contagiosa)
- Extensa morbilidad
- Complicaciones llegando incluso a la muerte
- Sensación de estar débil, etc.

**SINTOMAS DE LA GRIPE:** Fiebre alta 39°C y además hay picos febriles, dolores musculares, astenia, anorexia, tos,



## COMPLICACIONES DE LA GRIPE

- Neumonía primaria vírica
- Neumonía bacteriana secundaria
- Miositis y mioglobinuria
- Guillem Barre enfermedad neurológica
- Miocarditis, Pericarditis Inflamación capas del corazón
- Complicaciones neurológicas

- **Neumonía PRIMARIA VIRICA**, es la que se produce por el mismo virus de la gripe. Es la más grave ya que no hay tratamiento con antibióticos.

- **Neumonía BACTERIANA SECUNDARIA**, se produce porque la gripe favorece a las infecciones por bacterias.

Las complicaciones se suelen producir en personas con base de patología respiratoria y en mayores de 65 años.

## - FARINGO AMIGDALITIS ESTREPTOCOCICA

Producida por el Estreptococo A Beta Hemolítico que produce las 'ANGINAS'.

### TIPOS DE ANGINAS

- **Con placas de pus:** producidas por el Estreptococo. Estas provocan fiebre. Y su tratamiento se hace con antibióticos
- **Con inflamación roja y sin pus:** producidas por un virus. No provocan tanta fiebre. Su tratamiento no se hace con antibióticos.



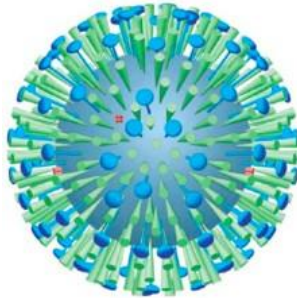




## SINTOMAS ANGINAS ESTREPTOCOCICAS

- Fiebre, dolor de cuello al tragar, afonía, dolor articular
- A veces hay virus que fabrican un fluido blanquecino que se confunde con el pus de las anginas estreptocócicas.

TRATAMIENTO, si no se sabe si las anginas son bacterianas o víricas se debe actuar como si fueran bacterianas, dar antibiótico.



## CORONAVIRUS

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (SROM) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS). En este caso, se trata del SARS-COV2. Apareció en China en diciembre pasado y provoca una enfermedad llamada COVID-19, que se extendió por el mundo y fue declarada pandemia global por la Organización Mundial de la Salud. El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

### ¿Qué es la COVID-19?

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo.

### Síntomas de la COVID-19

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, tos seca y cansancio. Algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero solo presentan síntomas muy leves. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como



hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. Sin embargo, cualquier persona puede contraer la COVID-19 y desarrollar una enfermedad grave. Incluso las personas con síntomas muy leves de COVID-19 pueden transmitir el virus. Las personas de todas las edades que tengan fiebre, tos y dificultad para respirar deben buscar atención médica.

## MAYOR INFORMACIÓN

- Organización Mundial de Salud  
<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Gobierno de México  
<https://coronavirus.gob.mx/>

Línea DIRECTA COVID-19.- 800 00 44 800



### Consideraciones de proxemia

La proxemia es la disciplina que estudia como gestionamos los espacios en nuestra interacción social, laboral y personal con otros individuos.

Ésta, básicamente dividida entre cuatro grandes tipos de espacios: (a) íntimo, (b) personal, (c) social y (d) público, según la distancia establecida entre los sujetos.



ESPACIO	DISTANCIA
Íntimo	15 a 46 cm
Personal	46 cm a 1.20 m
Social	1.20 a 3.6 m
Público	Más de 3.6 m

Durante la contingencia sanitaria se toma en cuenta para el protocolo turístico.



## 2.6 CONTAMINANTES

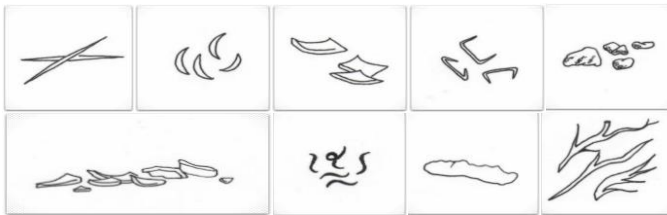
- **CONTAMINACIÓN:** Presencia o incorporación de sustancias o elementos tóxicos para el ser humano, animales o plantas.

Existen diferentes tipos de contaminación

- ⊕ Física
- ⊕ Química
- ⊕ Biológica

### A. CONTAMINACIÓN FÍSICA

Los contaminantes físicos son aquellos que al adicionarse al ambiente, su sola presencia altera la calidad de los componentes.



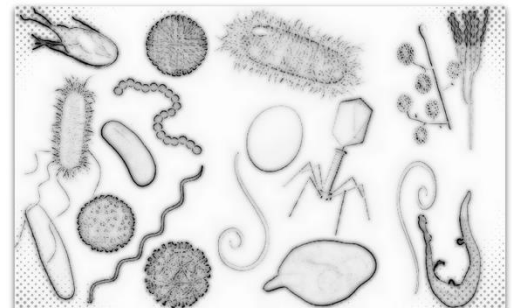
### B. CONTAMINACIÓN QUÍMICA

Toda sustancia química que altere la conformación química de los componentes del medio, con posibilidad de afectar a los seres vivos.



### C. CONTAMINACIÓN BIOLÓGICA

Compuesta por agentes vivos que contaminan el medio ambiente y pueden dar lugar a enfermedades infecciosas o parasitarias (bacterias, virus, parásitos, entre otros).





**Contaminantes biológicos.** Son principalmente microorganismos que pueden degradar la calidad del aire, agua, suelo y alimentos, con posibilidad de causar enfermedades y alteraciones en las personas. Es de primordial importancia estudiar los microorganismos patógenos, ya que el saber acerca de ellos nos ayudará a crear condiciones que los eviten y por lo tanto sabremos las formas prácticas de prevención.

Conocer su forma de reproducción y condiciones de crecimiento nos brinda información sobre las enfermedades que causan al hombre y las alteraciones que producen en los alimentos.

- ⊕ Los microorganismos tienen un metabolismo muy activo, asimilan un gran número de sustancias a la vez que excretan gran cantidad de productos de desecho, como toxinas.
- ⊕ Su reproducción es rápida, por lo que su número aumenta aceleradamente en poco tiempo.
- ⊕ Tiene gran facilidad de dispersión, lo que ayuda a que cualquier medio sirva de vehículo de transporte. Prácticamente se encuentran en todas partes.



Los contaminantes pueden provocar:

- **INFECCIONES:** implantación y desarrollo en el organismo de microorganismos patógenos.
- **INTOXICACIONES:** exposición, ingestión o inhalación de sustancias tóxicas.

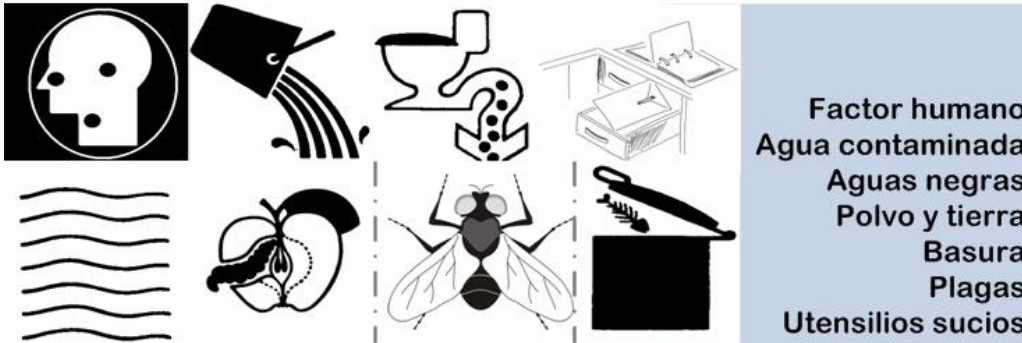


# Lavate las manos.



## 2.7 VEHÍCULOS DE CONTAMINACIÓN

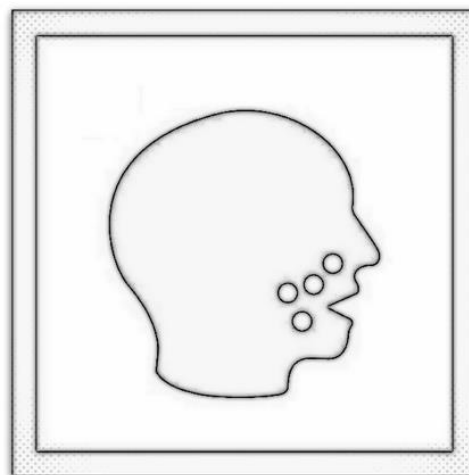
### VEHÍCULOS DE TRANSMISIÓN DE ENFERMEDADES



### FACTOR HUMANO

El colaborador (a) puede convertirse en fuente de infección para otros individuos al estar enfermo, por ser un portador y/o por tener malos hábitos de higiene.

**Hombre Enfermo:** Puede eliminar microorganismos, según la enfermedad de que se trate, ya que existe un periodo de incubación en enfermedades infecciosas, un periodo prodrómico, con síntomas generales inespecíficos, un periodo clínico con los síntomas y signos que define una enfermedad, y por último, la convalecencia, en la que el organismo reacciona para volver a la normalidad. En todos estos periodos o fases de la enfermedad el hombre puede eliminar el agente patógeno, no dependiendo la gravedad del proceso de la transmisibilidad, lo que explicaría la poca eficacia del aislamiento en muchas enfermedades.





**Hombre portador:** Es toda persona infectada sin cuadro clínico alguno, que es capaz de transmitir el agente patógeno a otros individuos. Un individuo puede ser portador por estar en periodo de incubación de la enfermedad. Los portadores convalecientes, son los que, pasada la enfermedad, continúan eliminando microbios, durante un periodo variable de tiempo. Los verdaderos portadores son los sanos, que no han padecido o van a padecer la enfermedad y, sin embargo, transportan agentes patógenos, por haber pasado una infección inadvertida, o por ser transmisores pasivos de microbios, por ejemplo, en sus manos, fosas nasales u orofaríngeo. Otra clasificación de los sujetos portadores se basa en el lugar donde reciben los agentes patógenos, por ejemplo, portadores faríngeos, nasales, genitales, hemáticos, urinarios o de la piel.

El factor humano representa la primera línea de valoración higiénica. El aspecto más importante como vehículo de contaminación son los hábitos en el uso de las manos. La posibilidad de contaminación a través de las manos durante el desempeño de sus tareas es muy elevada. Su limpieza sistemática reduce considerablemente los riesgos de transmisión de patógenos.



La piel es una estructura que constituye una barrera entre el medio externo y organismo humano. Impide por tanto el paso al interior del organismo de gérmenes de todo tipo. Esta barrera es física pero también existe una barrera química debida a las secreciones glandulares que tienen acción bactericida.

La flora normal de la piel está integrada por microorganismos transitorios y residentes. Entre los transitorios se encuentran habitualmente el *Estafilococo aureus* y los bacilos gram negativos (*E. coli*, *Salmonella* y *Shigella*). La flora residente la forman los *micrococos*, *estafilococos epidermis* y el *propionivacterium acnés*.

El jabón y el agua, por lo general, son suficientes para eliminar la flora transitoria. Sin embargo, para eliminar la flora residente es necesario el uso de antisépticos en el lavado de manos.





## PLAGAS



La OMS en 1988 define el concepto de PLAGA URBANA como "aquellas especies implicadas en la transferencia de enfermedades infecciosas para el hombre y en el daño o deterioro del hábitat y del bienestar urbano, cuando su existencia es continua en el tiempo y está por encima de los niveles considerados de normalidad", entendiéndose por "nivel de normalidad" un concepto más actual como es el "umbral de tolerancia" que es el límite a partir del cual la densidad de población que forma la plaga es tal que sus individuos pueden provocar problemas sanitarios o ambientales, molestias, o bien, pérdidas económicas.

La fauna nociva caracterizada como plaga la componen, los insectos voladores, insectos rastreros, los roedores y algunas aves.

Los insectos tienen gran importancia en la salud pública ya que son considerados como reservorios y vectores de enfermedades transmisibles al hombre. Las moscas y cucarachas se convierten en transmisores mecánicos de patógenos causando asma y alergias.

Los roedores al igual que los insectos son transmisores mecánicos calificados de alta peligrosidad.

Todas estas plagas se caracterizan por sus hábitos de frecuentar lugares sucios, causa principal de que sean portadores de enfermedades como fiebre tifoidea, triquinosis, salmonelosis, peste bubónica, entre otras.

Los pájaros por otra parte, son los principales portadores de infestaciones por hongos, protozoos, influenza y salmonelosis. Su riesgo se agudiza ya que en esta transmisión participan sus excrementos, sus plumas y su facilidad de portar ácaros.



## AGUA



El agua contiene diversas impurezas ambientales como gases disueltos, sales inorgánicas, sustancias orgánicas solubles, microorganismos, excepto en el caso que se haya tratado en condiciones controladas.

Los tipos y concentraciones de estas impurezas establecen su relación con la potabilidad para uso y consumo humano. El agua contaminada es un vehículo común de transmisión de patógenos, especialmente bacterias coliformes, salmonella, E. coli y Shigella, al hombre tanto en forma directa como a través de los alimentos. La higiene exige, como requisito el tratamiento del agua, con el fin de eliminar estos patógenos, se debe:

1. **Contar con un sistema de agua potable** para consumo humano, cuya capacidad sea suficiente para cubrir las demandas del establecimiento.
2. **Para garantizar la potabilidad microbiológica del agua de suministro**, deberá contar con un mínimo 0.2 ppm de cloro residual, lo que debe verificarse todos los días, con un comparador de color para determinar la concentración de cloro residual. Por normatividad el cloro debe estar entre un 0.2 y 1.5 partes por millón de cloro residual.



El formato a continuación puede ser de utilidad para el control del cumplimiento en relación con la cloración del agua.

Registro de cloro residual en agua					
√ Agua potable: 0,2 a 1,5 mg/l (ppm) cloro residual					Mes: _____
					Año: _____
Día	Cisterna	Tarja 1	Tarja 2	Realizó	Observaciones

En el caso de no poder asegurar la presencia de cloro residual en el agua de suministro, será necesario instalar con un sistema de potabilización, que debe contar con el mantenimiento necesario para asegurar su correcto funcionamiento, y monitorear la calidad microbiológica del agua tratada mediante análisis mínimo una vez al mes.

También es importante asegurar el lavado y desinfección de cisternas y tinacos con la periodicidad necesaria (mínimo una vez al año) o de ser necesario frecuentarla.

De contar con máquina de hielo, es importante asegurar el mantenimiento (incluyendo limpieza y desinfección) tanto del equipo, como de los filtros de éste.

En el caso de las albercas, es necesario el cumplimiento de la NOM-245-SSA1-2010 o la que estuviera vigente

AIRE



En el aire tenemos suspendidos mohos, bacterias y virus, que causan severos problemas a la salud pública, sobre todo en aquellas áreas donde los techos y paredes permanecen húmedos la mayoría del tiempo.

El polvo es un conjunto de partículas sólidas muy pequeñas que se encuentran en el aire, y está formado de gérmenes y parásitos que pueden contaminar los alimentos.

Normalmente encontramos ácaros conocidos como ácaros del hogar. Los ácaros se pueden hospedar en la piel humana y pasan a los perros, gatos o aves, o viceversa.



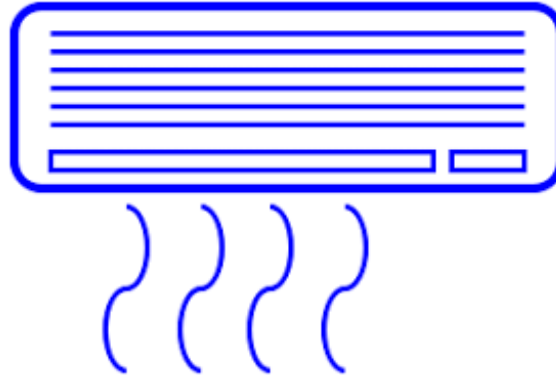
Por ejemplo: se sabe que nuestra piel alberga hasta 6 ácaros por centímetro cuadrado, mientras podemos encontrar hasta 4 ácaros por trama en telas, tapices, trapos, etcétera.

El sistema de aire acondicionado es un lugar perfecto para bacterias, hongos y muchos microorganismos. Esto se debe muchas veces a la alta humedad en los aparatos de aire acondicionado. Todos los factores para que estos microorganismos crezcan están presentes: Humedad, oscuridad y una buena temperatura.

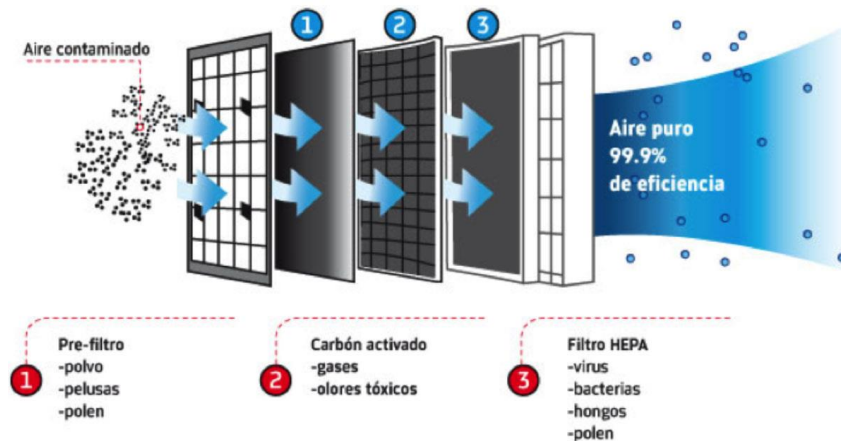




Un sistema de aire acondicionado que no mantenga las condiciones mínimas de higiene se convierte en un aspersor de virus, bacterias y hongos que se desarrollan, se multiplican por el circuito y se diseminan por el ambiente. Entre ellos la tristemente popular bacteria *Legionella pneumophila*, responsable de una neumonía que puede causar la muerte, y algunos hongos del género *Aspergillus* que provocan enfermedades alérgicas y respiratorias como rinitis, asma y neumonía. Otros microorganismos provocan resfriados, faringitis, bronquitis, neumonías o reacciones asmáticas.



La pureza o calidad del aire está determinada mediante la eliminación de partículas contaminantes, de polvo, gérmenes y olores indeseables por medio de filtros u otros dispositivos purif





## 2.8 MANTENIMIENTO

El mantenimiento representa una herramienta importante en seguridad laboral, ya que un gran porcentaje de accidentes son causados por desperfectos en los equipos que pueden ser prevenidos, corregidos e históricamente medidos, por lo que es muy importante tocar el tema de mantenimiento técnico sin olvidar que existe un mantenimiento legal para dar cumplimiento a las regulaciones oficiales y atendiendo a las recomendaciones o indicaciones del fabricante.

### Propósito del mantenimiento

El propósito de todo programa de mantenimiento es conservar el establecimiento con el equipo, los edificios, los servicios y las instalaciones en condiciones de cumplir con la función para la cual fueron proyectados con la capacidad y la calidad especificadas, pudiendo ser utilizados en condiciones de seguridad y economía de acuerdo con el nivel de ocupación y a un programa de uso definidos por los requerimientos de producción y servicio.

### Tipos de mantenimiento:

#### 1. *Mantenimiento preventivo*

Prevenir la ocurrencia de fallas. Se basa en la confiabilidad de los equipos. Ejemplos: limpieza, lubricación, ajustes programados.

#### 2. *Mantenimiento de mejora*

Consiste en modificaciones o mejoras que se pueden hacer a los equipos, si ello constituye una ventaja técnica y/o económica, y si permiten reducir, simplificar o eliminar operaciones de mantenimiento.

#### 3. *Mantenimiento predictivo total*

Es un sistema de organización donde la responsabilidad no recae sólo en el departamento de mantenimiento sino en toda la estructura de la empresa "El buen funcionamiento de las máquinas o instalaciones depende y es responsabilidad de todos".

#### 4. *Mantenimiento técnico legal o normativo*

Se denomina **mantenimiento técnico legal o normativo** a las revisiones de mantenimiento obligatorias que las legislaciones sobre seguridad de equipos e instalaciones de orden industrial obligan a realizar de forma periódica por parte de las empresas o personal autorizado ajenas a la empresa propiedad de las instalaciones o equipos



¿Cuáles son los beneficios para una empresa, de realizar mantenimiento preventivo?

1. Evitar, reducir, y en su caso, reparar, las fallas sobre los bienes.
2. Disminuir la gravedad de las fallas que no se lleguen a evitar.
3. Evitar detenciones inútiles o paro de máquinas.
4. Evitar accidentes y aumentar la seguridad para las personas.
5. Conservar los bienes productivos en condiciones seguras y preestablecidas de operación.
6. Balancear el costo de mantenimiento.
7. Alcanzar o prolongar la vida útil de los bienes.
8. **Responsabilidades:** Las responsabilidades del departamento de mantenimiento dentro del programa de buenas prácticas de calidad higiénica se especifican en actividades de control de la calidad del agua para uso y consumo humano y reparaciones inmediatas para evitar la formación de plagas.

Dentro del modelo de Punto Limpio, los programas de mantenimiento deben considerar las siguientes áreas:

- A. Suministro de agua
- B. Sistemas de potabilización/purificación del agua
- C. Sistemas de aire acondicionado
- D. Plomería
- E. Mantenimiento legal





## EJERCICIO - MÓDULO 2

### ACCIONES

Aplicar la evaluación de conocimientos, específica para cada Unidad de Negocio.

## CONCLUSIONES

Actualmente las enfermedades infecciosas en particular las de vías respiratorias son de gran importancia para el sector turístico, todo el personal debe conocerlas y saber cómo prevenirlas, así como el conocer los diferentes contaminantes y vehículos de transmisión.

En el sector turístico, los conocimientos que el prestador de servicios turísticos adquirirá, ayudarán a reducir los riesgos enfermedades por contagio.





---

## MÓDULO 3

# BUENAS PRÁCTICAS HIGIÉNICAS POR UNIDAD DE NEGOCIO

---

### OBJETIVOS

El participante identificará las condiciones de riesgo en cada unidad de negocio de tal forma que en trabajo en equipo podrán diseñar e implementar los programas de limpieza y desinfección de acuerdo con sus necesidades.

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

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. REQUISITOS
3. HIGIENE PERSONAL
4. INSTALACIONES
5. TÉCNICAS DE HIGIENIZACIÓN
6. PROGRAMAS DE LIMPIEZA
7. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

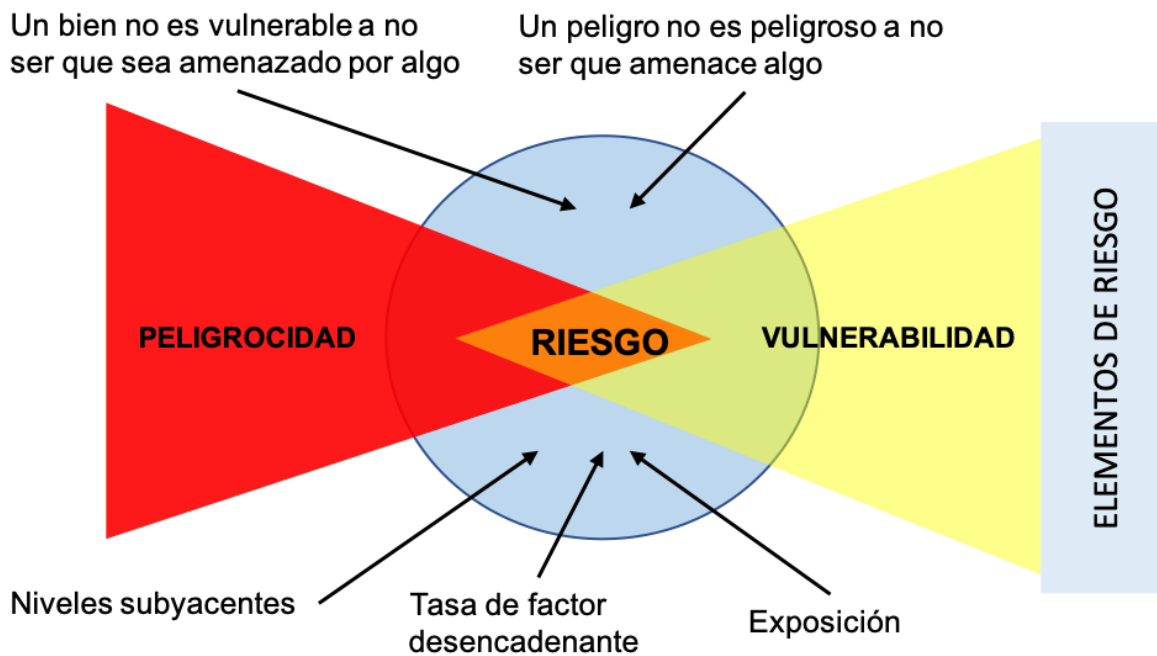


### 3.1 INTRODUCCIÓN

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

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

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



En nuestra implementación tenemos que establecer minuciosamente la interrelación de la calidad entre los productos y servicios, por una parte, y las necesidades globales por otro. Las investigaciones de mercado contribuyen considerablemente para conocer, en primer lugar, el nivel disponible de la calidad higiénica que predomina globalmente y que establece los requisitos para mantenerse en el mercado, y en segundo lugar la posición que guarda nuestra empresa en disponibilidad a cumplir con las exigencias globales.



### HIGIENE COMO PROTOCOLO TURÍSTICO

## 3.2 REQUISITOS

### Requisitos basados en las necesidades del cliente

Cuando la seguridad de las personas está dirigida por la Organización Mundial de la Salud, los requisitos basados en las necesidades del cliente quedan bastante claros. Estos están establecidos como principios de desempeño de los prestadores de servicios, para lo cual requieren estar capacitados, tanto para reflexionar sobre su propia salud y su compromiso de actuación con sus clientes.

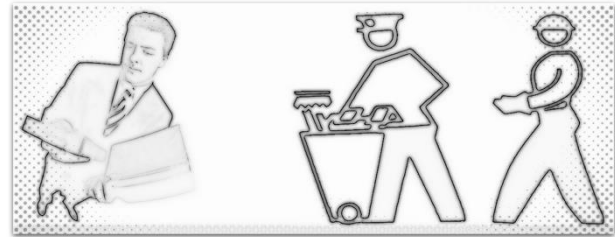
Los requisitos básicos que deben ser aplicados en una empresa para brindar en forma higiénica los servicios turísticos y reducir los riesgos para la salud del cliente, están basados en el cumplimiento de regulaciones nacionales e internacionales.





### 3.3 HIGIENE PERSONAL

**Higiene:** La higiene personal está constituida por el conjunto de cuidados que necesita nuestro cuerpo para aumentar su vitalidad y mantenerse en un estado saludable. Es el concepto básico de aseo, limpieza y cuidado de nuestro cuerpo.



**Hábito:** Se refiere a toda conducta que se repite en el tiempo en forma regular y de modo sistemático.

Cuando hablamos de higiene personal debemos considerar tres principios fundamentales:

- La práctica diaria de normas de aseo personal es básica para lograr salud individual y colectiva
- La manipulación higiénica de los alimentos previene su contaminación y favorece la prevención de enfermedades
- Mantener un ambiente limpio y ordenado favorece un buen estado de salud

Con el propósito de evitar riesgos sanitarios en los productos/servicios y prevenir accidentes, todo el personal deberá cumplir con las reglas establecidas por la empresa.

Medidas generales – Higiene Personal:

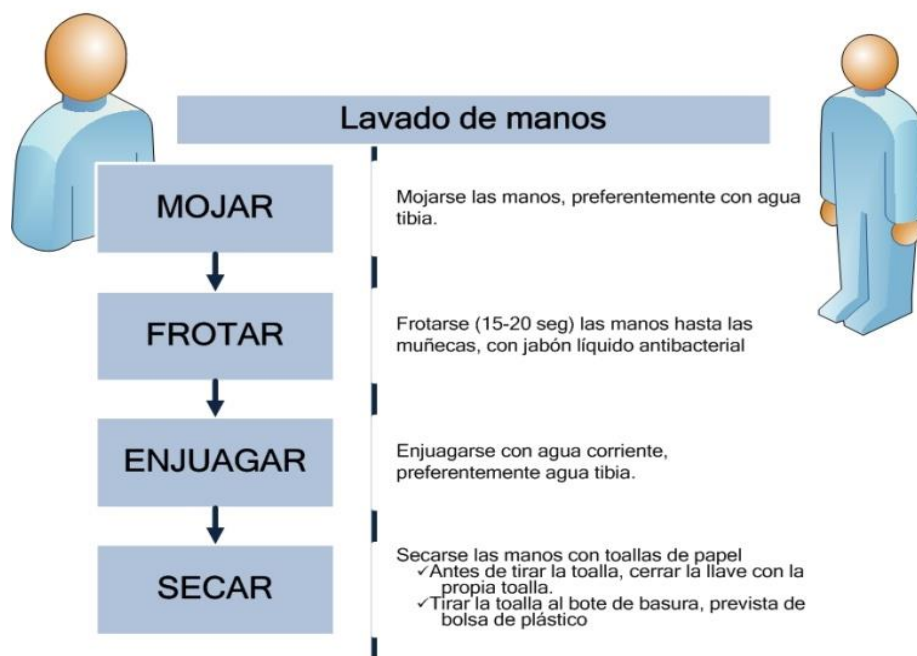
- ⊕ Cuidar su salud
- ⊕ Apariencia pulcra
- ⊕ Donde el puesto lo requiera deberá cumplir con las siguientes reglas: uniforme limpio y completo. Este deberá ser adecuado para las tareas encomendadas.
- ⊕ Lavarse las manos al comienzo de la jornada laboral, después de ir al baño, después de limpiarse la nariz, después de cualquier motivo que implique contaminación (fumar, comer, etc.) y al reinicio de operaciones.
- ⊕ Llevar las uñas escrupulosamente limpias. Para las personas que manipulan alimentos, deben ser cortas, sin barniz y nunca postizas.
- ⊕ No comer, fumar, beber o masticar chicle en el puesto de trabajo.
- ⊕ No secarse el sudor con las manos, el brazo o el uniforme, deberá usar pañuelos de papel desechables.
- ⊕ No escupir o realizar prácticas poco higiénicas en el puesto de trabajo.
- ⊕ No toser o estornudar sobre alimentos o sobre las superficies en general.
- ⊕ Todos los vendajes en brazos o manos deberán estar protegidos de forma impermeable.
- ⊕ No emplear indumentaria de trabajo para otras actividades distintas al puesto de trabajo.
- ⊕ No acumular papeles o efectos personales en el puesto de trabajo.



- ⊕ No tirar al suelo productos o residuos procedentes de la higienización. Contar con contenedores apropiados.
- ⊕ Informar rápidamente a su supervisor/gestor/jefe inmediato cuando se presenten síntomas gripales u otras enfermedades (alergias, heridas expuestas, resfriados, quemaduras, diarreas o infecciones cutáneas) para ser atendido por un médico.

## TÉCNICAS DE LAVADO DE MANOS

TIPO SSA. De acuerdo la reglamentación establecida por la Secretaría de Salud.



**RECOMENDACIONES!**

- ✓ Se puede utilizar gel antibacteriano con base de alcohol, en caso de no haber agua y jabón.
- ✓ Al finalizar no aplicar crema para manos.
- ✓ Lavarse las manos después de toser
- ✓ Después de tocar manijas, barandales, botones de elevador, haber tocado objetos como llaves, monedas, billetes, objetos de oficina de uso común (computadoras, impresoras, maquinas registradoras, máquinas de escribir, engrapadoras, perforadoras, etcétera.)
- ✓ Antes de tallarse los ojos, nariz o la boca.
- ✓ Antes de ingerir alimentos.

**TÉCNICA ADECUADA PARA TOSER O ESTORNUDAR!**

- ✓ Al toser o estornudar, cubrir nariz y boca con un pañuelo desechable o con el ángulo interno del codo. Nunca cubrirse con las manos.
- ✓ Tirar el pañuelo desechable en una bolsa de plástico, amarrarla y depositarla en el bote de basura, procurar no utilizar pañuelos de tela.
- ✓ Siempre lava tus manos después de toser o estornudar.



**TIPO QUIRÚRGICO.** Este tipo de lavado aplica dependiendo de las labores que lleve a cabo el trabajador, como por ejemplo: manejar dinero, manejar alimentos crudos, tocar superficies muy contaminadas, tirar basura, etcétera.

1. Mojar con suficiente agua corriente.
2. Frotar vigorosamente ambas manos y brazos hasta la altura del codo con jabón líquido antibacterial.
3. Tallar con un cepillo que se encuentre en solución desinfectante, iniciando por debajo de las uñas entre los dedos, palma y dorso de la mano, hasta la altura de los codos.
4. Enjuagar con suficiente agua corriente.
5. Secar con toalla de papel o aire.
6. Desinfectarse las manos



1 Mojarse las manos.



2 Aplicar jabón y frotarse vigorosamente hasta los codos.



3 Cepillarse por debajo de las uñas, entre los dedos, palma y dorso de las manos, hasta los codos.



4 Enjuagarse las manos hasta los codos.



5 Secarse con toallas de papel o secador de aire de paro automático.



6 Antes de tirar la toalla, cerrar la llave, y arrojar la toalla al bote de basura.

7 Desinfectarse las manos





### 3.4 INSTALACIONES

Los establecimientos deben contar con instalaciones físicas que permitan la fácil limpieza, el buen mantenimiento y evitar la entrada de plagas.



#### INSTALACIONES FÍSICAS

- ⊕ Evitar el riesgo de que el agua contaminada llegue a las corrientes de agua, reservas de agua subterránea o alcantarillado público contando para ello con medios de contención y receptáculos.
- ⊕ Contar con suministro de agua potable y consumo humano.
- ⊕ Contar con buena ventilación, por medio de extractores o ventilación natural a través de aberturas situadas en la parte superior e inferior de los muros, protegiéndolos de manera que impidan la entrada de cualquier tipo de fauna.



## INSTALACIONES SANITARIAS

- ⊕ Los sanitarios deben contar con lavabo equipado con jabón líquido antibacteriano, toallas desechables o secador de aire, depósito de basura con bolsa de plástico y tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo que evite contacto directo. De contar con regadera(s), deberán asegurar el buen funcionamiento y buen estado.
- ⊕ Se debe contar con casilleros para empleados, los cuales no se deben usar para guardar herramientas, productos, alimentos o equipo de aplicación. Se recomiendan aquellos cuyo diseño permitan la revisión del contenido.
- ⊕ Todo establecimiento debe contar con instalaciones exclusivas para el lavado de artículos de limpieza de tal forma que se eviten riesgos.







## ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

Al almacenar envases de productos químicos deben asegurar que estén completamente cerrados, y dispuestos verticalmente para evitar que se derramen.

- ⊕ Se deben almacenar los productos de acuerdo con la clasificación toxicológica contenida en la etiqueta y grupo al cual pertenece.
- ⊕ El acceso al área de almacenamiento debe ser únicamente para personal autorizado, la puerta del almacén debe estar cerrada cuando no haya personal trabajando.

### Almacenamiento de productos químicos



## 3.5 TÉCNICAS DE HIGIENIZACIÓN

### OBJETIVOS DE LA HIGIENIZACIÓN

- ⊕ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio.
- ⊕ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos
- ⊕ Destruir la flora microbiana presente en superficies hasta niveles no perjudiciales para la salud
- ⊕ Conservar la integridad de las superficies a higienizar
- ⊕ Eliminar cualquier residuo de producto químico empleado.

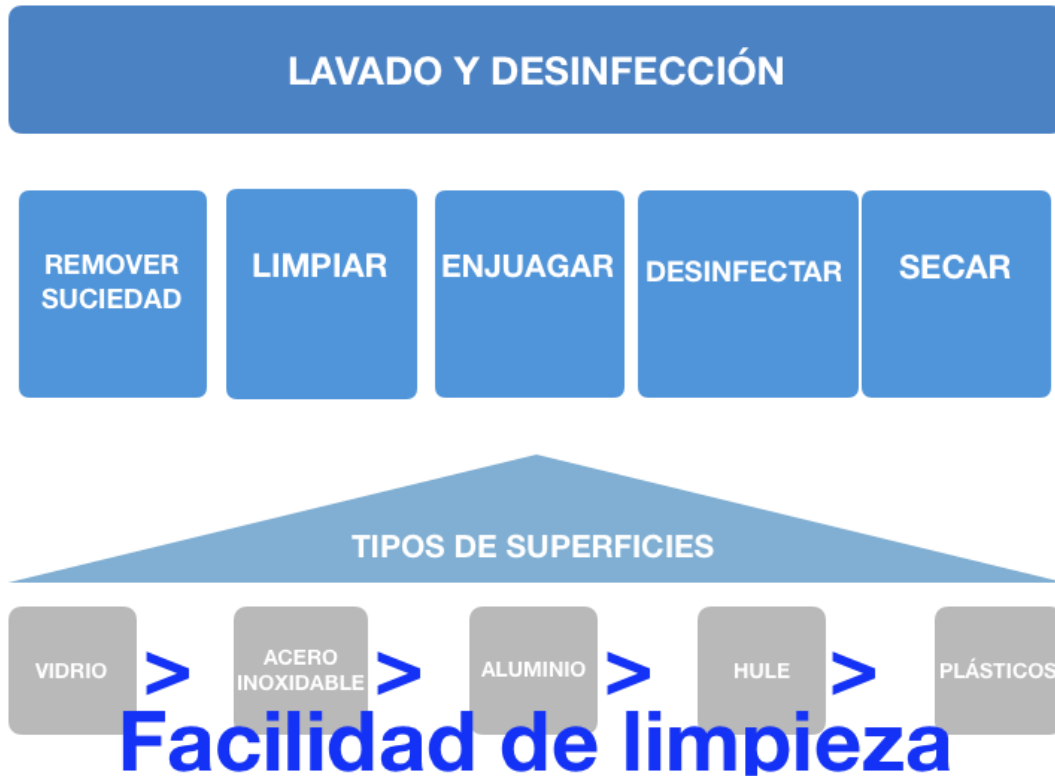


La particularidad de la técnica de limpieza y desinfección empleada nos dará la seguridad de prevención de riesgos.



Las operaciones que permiten eliminar la suciedad visible o microscópica. Estas operaciones se realizan mediante productos detergentes elegidos en función del tipo de suciedad y las superficies donde se asienta.

Técnicas de limpieza y desinfección



¡Recuerde! Si la limpieza lleva agua, se llama LAVADO



## Tipos de suciedad

Se consideran:

- ⊕ Suciedad libre: Impurezas no fijadas en una superficie, fácilmente eliminables.
- ⊕ Suciedad adherente: Impurezas fijadas, que precisan una acción mecánica o química para desprenderlas del soporte.
- ⊕ Suciedad incrustada: Impurezas introducidas en los relieves o recovecos del soporte.

## RELACIÓN SUPERFICIE / SUCIEDAD

La accesibilidad de las suciedades a la limpieza está ligada también a la estructura de las superficies donde asienta: la aptitud de limpieza es variable según los materiales.

Superficie	Desechos	Suciedad libre	Suciedad adherida	Suciedad incrustada
Muy sucia	++	+	+	+
Sucia	+	+	+	
Poco sucia		+		

### Factores que afectan el uso de desinfectantes:

Hay que tener en cuenta ciertos factores que pueden interferir en el proceso de desinfección y, por lo tanto, hacen que esta tarea no se realice satisfactoriamente. Estos factores son:

- ❖ **INACTIVACIÓN DEBIDA A LA SUCIEDAD.** La presencia de suciedad y otros materiales sedimentados reducen la eficacia de todos los desinfectantes químicos. Cuando hay mucha suciedad, los desinfectantes no surten ningún efecto. Por lo tanto, la desinfección con sustancias químicas deberá efectuarse después de un proceso de limpieza o en combinación con el mismo (siempre y cuando las sustancias químicas a aplicar, lo permitan).
- ❖ **TEMPERATURA DE LA SOLUCIÓN.** Es importante seguir las instrucciones del fabricante, ya que por ejemplo, algunos desinfectantes se inactivan a temperaturas altas; la acción corrosiva del cloro aumenta cuando se usan soluciones calientes de hipoclorito.
- ❖ **TIEMPO.** Todos los desinfectantes químicos necesitan un tiempo mínimo de contacto para que sean eficaces. Este tipo de contacto mínimo puede variar de acuerdo con la actividad del desinfectante, de ahí la importancia de seguir las instrucciones sugeridas por el fabricante.



- ❖ **CONCENTRACIÓN.** La concentración de la solución de desinfectante necesaria, variará de acuerdo con las condiciones de uso, además deberá ser adecuada para la finalidad a la que se destina y el medio ambiente en que haya de emplearse. Las soluciones deberán prepararse, por lo tanto, siguiendo estrictamente las instrucciones del fabricante.
- ❖ **ESTABILIDAD.** Todas las soluciones desinfectantes deberán ser de preparación reciente, en las que se hayan utilizado utensilios limpios. El mantenimiento prolongado de soluciones diluidas listas para ser usadas, puede reducir su eficacia, o convertirse tal vez, en un depósito de organismos resistentes. Los desinfectantes pueden desactivarse si se mezclan con detergentes y otros desinfectantes no adecuados. Es necesario verificar periódicamente la eficacia de los desinfectantes, especialmente cuando se han disuelto para usarlos. Existen para tal fin equipos de ensayo baratos y de fácil uso.
- ❖ **PRECAUCIONES.** Los desinfectantes químicos que pueden envenenar los alimentos, tales como los fenólicos, no deben usarse donde se manejen alimentos, ni en vehículos para su transporte. Deberá tenerse cuidado de que los desinfectantes químicos no dañen al personal, y de que cuando se usan en lugares donde se guardan o transportan animales, tales como establos y vehículos, no les produzcan daños y molestias.





### 3.6 PROGRAMA DE LIMPIEZA

En todos los establecimientos de servicios turísticos se hará necesaria la correcta aplicación de un Programa de Limpieza y Desinfección para mantener buenas condiciones higiénico-sanitarias, mismas que habrán de reflejarse en la calidad del servicio.

No sólo es de interés estructurar acertadamente un programa de limpieza y desinfección, sino tenemos que indicar la necesidad de forzar la voluntad administrativa y las condiciones materiales para facilitar las actividades implícitas en los programas diseñados.

El diseño de un programa individual de limpieza y desinfección constituye una medida eficiente a la hora de prevenir los riesgos de contaminación con bacterias o sustancias patógenas. Cada programa de limpieza varía de acuerdo con las condiciones físicas y el flujo de trabajo del establecimiento y por ello su desarrollo y aplicación debe hacerse de una forma específica.

*Normas de seguridad*





### 3.7. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Para fines de este Programa se creó la siguiente tabla para la Identificación de Riesgos, en base a la cual el personal deberá desarrollar el Programa de Limpieza y Desinfección específico para cada Unidad de Negocio. A continuación se ejemplifica, como aplicarla:

TABLA DE IDENTIFICACION DE RIESGOS													
AREA	Temperatura			Humedad			Contacto con equipo zona de riesgo		Contacto directo con el personal		Sistema de aire acondicionado		Calificación
	alta	media	baja	alta	media	baja	si	no	si	no	si	no	
	3	2	1	3	2	1	3	1	3	1	3	1	
Oficina	1			1			1		1		3		7
Vapor	3			3			3		1		3		13
Taxi	1			2			1		3		3		10
Renta equipo Buceo	3			3			3		3		3		15



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

### TEMPERATURA:

Para efectos de determinar riesgos en este parámetro, se establece:

- ⊕ ALTA - Temperatura superior a 25 °C
- ⊕ MEDIA - Temperatura media, entre 16 y 24 °C
- ⊕ BAJA - Temperatura baja a 15°C o inferior

Cada microorganismo tiene una temperatura de crecimiento óptima. Si consideramos la variación de la velocidad de crecimiento en función de la temperatura de cultivo, podemos observar una **temperatura mínima** por debajo de la cual no hay crecimiento; a temperaturas mayores se produce un incremento lineal de la velocidad de crecimiento con la temperatura de cultivo hasta que se alcanza la **temperatura óptima** a la que la velocidad es máxima.

### HUMEDAD:

Para evaluar el nivel de riesgo derivado de este parámetro, considerar lo siguiente:

- ⊕ ALTA - Humedad relativa superior a 60 %
- ⊕ MEDIA - Humedad relativa entre 40 y 60 %
- ⊕ BAJA - Humedad relativa inferior a 40 %

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

El frío y la humedad causan un **aumento del dolor** en algunas personas con **enfermedades reumáticas**. La humedad en las paredes es el hábitat perfecto de ácaros, hongos y bacterias que pueden provocar enfermedades y alergias. Gran cantidad de personas desarrollan alergias a los hongos, como por ejemplo la aspergilosis, causada por la infección o alergia a un determinado hongo que afecta especialmente a bebés y ancianos, siendo grave en algunos casos.

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

### CONTACTO CON EQUIPO:

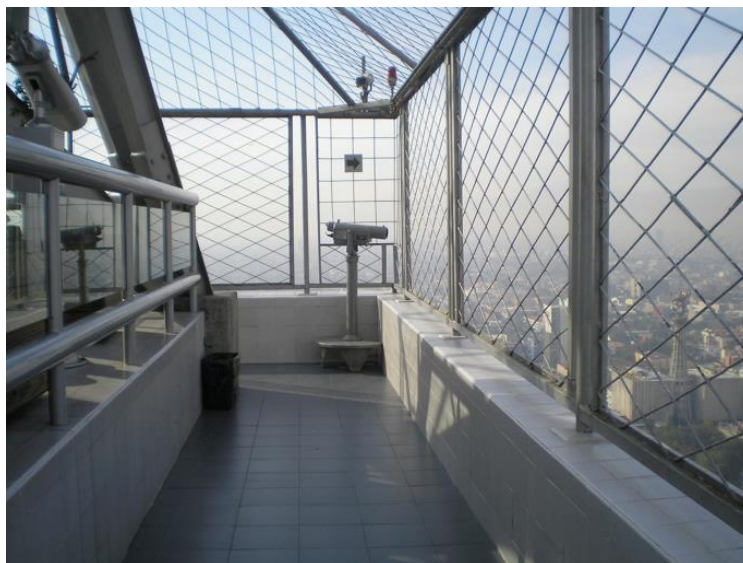


Se refiere cuando el equipo que utiliza el turista tiene contacto directo con boca, nariz, ojos o cualquier otra conjuntiva; siendo el riesgo (3) el más alto, por ejemplo: equipo para bucear y snorkel, jacuzzi, vapor, temascal.



### CONTACTO DIRECTO CON EL PERSONAL:

El riesgo en este parámetro se evalúa de acuerdo a que tanta proximidad y contacto se dé en cierta actividad de una unidad de negocio, entre persona y persona, por ejemplo el grado de riesgo (3) equivaldría a deportes recreativos como el paracaidismo o los telescopios en los miradores.







**AIRE ACONDICIONADO (considerado como crítico):**

Para empezar, definiremos al sistema de aire acondicionado. Por sistema de aire debemos entender a todo el conjunto de instalaciones y equipos, que permiten acondicionar, conducir, y distribuir el aire en el interior de un recinto.

Por otra parte, es importante establecer que el aire es el medio ideal y más común para la contaminación y transmisión de enfermedades respiratorias.

Por lo tanto, los procedimientos utilizados para disponer de aire limpio son importantes, tales como limpieza y cambio de filtros y/o análisis microbiológicos del ambiente, estos últimos para evaluar el mantenimiento del sistema mediante la detección de microorganismos; en la tabla siguiente se mencionan los microorganismos más comunes, que se presentan en el ambiente.

BACTERIAS	VIRUS	LEVADURAS
<i>Bacillus anthracis</i>		
<i>Bacillus megaterium</i>		
<i>Bacillus megaterium esporas</i>		
<i>Bacillus subtilis</i>	Rhino virus	Saccharomyces cerevisiae
<i>Bacillus subtilis esporas</i>	Influenza	Saccharomyces elipsoides
<i>Corynebacterium diphtheriae</i>	Coronavirus	
<i>Escherichia coli</i>		
<i>Micrococcus lutea</i>		
<i>Legionella pneumophila</i>		

**El sistema de aire acondicionado, debe:**

- ⊕ Ayudar al control de la contaminación por microorganismos
- ⊕ Proporcionar confort para las personas

Adicionalmente debe existir un sistema de control adecuado, que garantice el correcto funcionamiento de los equipos, así como los procedimientos de operación y mantenimiento adecuados debidamente documentados y deberán ser auditados en forma periódica por personal capacitado.

El confort térmico que se requiere al interior de una instalación se encuentra dentro del rango especificado por la ASHRAE (Sociedad Americana de Aire Acondicionado de Refrigeración y Congelación) para la temperatura, la condición ideal se encuentra entre los 23 y 25°C ± 2°C y



en cuanto a la humedad relativa (HR) esta deberá estar en  $50\% \pm 5\%$ , es importante considerar la referencia de la siguiente tabla para evitar la fatiga o riesgos de salud.

Recordemos que los factores que determinan la temperatura en un determinado recinto son:

- ⊕ La temperatura y humedad del aire exterior
- ⊕ La temperatura y humedad al interior del local
- ⊕ El equipamiento e iluminación con que cuenta el local





Las condiciones del aire que se introduce: temperatura, humedad, velocidad, distribución.

humedad %	°C	21	23,9	26,6	29,4	32,2	35	37,8	40,6	43,3	46,1	48,8
0		64	69	73	78	83	87	91	95	99	103	107
10		65	70	75	89	85	90	95	100	105	111	116
20		66	72	77	82	87	93	99	105	112	120	130
30		67	73	78	84	90	96	104	113	123	135	148
40		68	74	79	86	93	101	110	123	137	151	
50		69	75	81	88	96	107	120	135	150		
60		70	76	82	90	100	114	132	149			
70		70	77	85	93	106	124	144				
80		71	78	86	97	113	136	157				
90		71	79	88	102	122	150	170				
100		72	80	91	108	133	166					

64 - 79	CONDICION OPTIMA
80 - 90	LA FATIGA ES POSIBLE POR EXPOSICION PROLONGADA Y ACTIVIDAD FISICA
90 - 105	INSOLACION, CALAMBRES Y AGOTAMIENTO FISICO
105 - 130	AGOTAMIENTO, ES POSIBLE GOLPE DE CALOR
130 O MAS	RIESGO ELEVADO DE GOLPE DE CALOR



**EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:**

De acuerdo con lo anterior, se obtendrá una puntuación que determinará el nivel de riesgo de calidad higiénica en la unidad de negocio, de acuerdo a lo siguiente:

Puntuación	5	6-8	9-11	12-13	14	15
Nivel de riesgo	1	2	3	4	5	6
MENOR RIESGO			MAYOR RIESGO			

**IMPORTANTE:** *La frecuencia y la intensidad de la higienización, dependerán del tipo de suciedad de cada unidad de negocio.*



**UNIDADES DE NEGOCIO**



Una vez que se determinó el Nivel de Riesgo en la Unidad de Negocio, se deberá consultar la siguiente tabla, para desarrollar el Programa de Limpieza:

Nivel de riesgo	Higienización	Frecuencia	Intensidad	Lavado de manos
1	✦ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio.	X	Superficial Profunda	Seguro (SSA)
2	✦ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio. ✦ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos	X	Superficial Profunda	Seguro (SSA)
3	✦ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio. ✦ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos ✦ Destruir la flora microbiana presente en superficies hasta niveles no perjudiciales para la salud	X X	Superficial Profunda	Seguro (SSA) y/o Quirúrgico
4	✦ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio. ✦ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos ✦ Destruir la flora microbiana presente en superficies hasta niveles no perjudiciales para la salud	X X X	Superficial Profunda	Seguro (SSA) y/o Quirúrgico
5	✦ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio. ✦ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos ✦ Destruir la flora microbiana presente en superficies hasta niveles no perjudiciales para la salud	X X X X	Superficial Profunda	Seguro (SSA) y/o Quirúrgico
6	✦ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio. ✦ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos ✦ Destruir la flora microbiana presente en superficies hasta niveles no perjudiciales para la salud ✦ Cuando sea necesario protocolos de limpieza profunda que requieran apoyos de controles microbiológicos.	X X X X X	Superficial Profunda	Seguro (SSA) y/o Quirúrgico

Esto es porque aparentemente los niveles de riesgo 3, 4, 5 y 6 tienen las mismas especificaciones para la higienización, pero la diferencia la determinará la frecuencia y la



intensidad con la que realicen tanto la limpieza profunda como la superficial (artículos de limpieza, acciones mecánicas, productos químicos, etcétera.); lo cual, debe estar claramente especificado en el programa de limpieza.

### PUNTOS A CONSIDERAR PARA DESARROLLAR EL PROGRAMA DE LIMPIEZA

#### ¿QUÉ PRODUCTOS?

Se deben tener claros los tipos de productos químicos a emplear y con ello; las concentraciones, temperaturas y tiempos de contacto. Estos productos deben cumplir con la normatividad vigente y cuando se trate de productos químicos comerciales deberán estar aprobados por la autoridad correspondiente. Es altamente recomendable observar las leyendas precautorias declaradas en las etiquetas.

Las nuevas disposiciones oficiales exigen que todos los productos se encuentren globalmente armonizados. Usted los puede identificar por la impresión de los pictogramas oficiales.

**Pictograma:** Aquella composición grafica que contiene un símbolo en el interior de un rombo con un borde rojo o negro, un color blanco de fondo, y que sirve para comunicar informaciones específicas de peligro de una sustancia o mezcla.

Peligro para la salud	Toxicidad aguda	Irritantes
Corrosión	Comburentes	Inflamables
Explosivos	Gases a presión	Medio ambiente



### ¿CUÁNDO LIMPIAR Y DESINFECTAR?

Hay que establecer un cronograma de actividades que permita realizar la limpieza y la desinfección de una forma ordenada y de acuerdo con el flujo de trabajo de la empresa. Se debe tener una plantilla que indique el horario y el responsable de cada operación que se tome en esta materia. Aquellas actividades que demandan un conocimiento técnico superior deberán ser contratadas a empresas especializadas externas al establecimiento.

Un programa formal de limpieza y desinfección considera al menos tres componentes: calendario; técnicas y bitácoras de supervisión.



### ¿QUIÉN REALIZA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN?

Esta tarea deberá llevarla a cabo y/o supervisarla las personas que trabajan en cada unidad de negocio, describiendo las tareas y responsabilidades en el programa de limpieza; debe quedar claro cómo ejecutar cada una de las técnicas para higienización de cada área y de cada objeto de la empresa.





## ¿QUIÉN SUPERVISA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN?

Se sugiere asignar una persona que sea ajena a la gerencia, con el fin de que presente un informe objetivo sobre la aplicación del programa de limpieza.



Es importante recordar que todos los documentos se subirán a la Plataforma Punto Limpio de TURISMO, por lo que deberán desarrollarse en forma estandarizada.

### Programa de limpieza / formato

En todos los establecimientos de servicios turísticos se hará necesaria la correcta aplicación de un Programa de Limpieza y Desinfección para mantener buenas condiciones higiénico-sanitarias, mismas que habrán de reflejarse en la calidad del servicio.

No sólo es de interés estructurar acertadamente un programa de limpieza y desinfección, sino tenemos que indicar la necesidad de forzar la voluntad administrativa y las condiciones materiales para facilitar las actividades implícitas en los programas diseñados.

El diseño de un programa individual de limpieza y desinfección constituye una medida eficiente a la hora de prevenir los riesgos de contaminación con bacterias o sustancias patógenas. Cada programa de limpieza varía de acuerdo con las condiciones físicas y el flujo de trabajo del establecimiento y por ello su desarrollo y aplicación debe hacerse de una forma específica.





### Redacción de los documentos

El diseño del Plan de Limpieza y Desinfección debe ajustarse a los requisitos establecidos en los formatos Punto limpio.

## INSTRUCCIONES DE LLENADO

BUENAS PRÁCTICAS DE CALIDAD HIGIÉNICA PARA EMPRESAS TURÍSTICAS PUNTO LIMPIO		PROGRAMA MAESTRO DE LIMPIEZA				
UNIDAD DE NEGOCIO:						
EQUIPO A LIMPIAR	MATERIAL DE LIMPIEZA	INSTRUCCIONES DE LIMPIEZA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	RIESGO	

Anotar el nombre de acuerdo a su clasificación inicial

Agrupar las actividades de a los equipos que integran esa unidad de negocio

Enlista todos los utensilios y productos químicos empleados anotando entre paréntesis las concentraciones recomendadas por el fabricante

Describir paso a paso la técnica empleada, y relacionarla con: remoción de suciedad limpieza/enjuague/desinfección secado

Deberá anotar la frecuencia tal como la determinó en el nivel de riesgo: X / XX / XXX / XXXX / XXXXX

Deberá anotar el nombre del responsable de la unidad de negocio

Se anota el nivel de riesgo determinado 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6



Todo **procedimiento de limpieza y desinfección**, incluye los siguientes pasos, que deberán ser considerados al redactar el programa de limpieza:

1. **ETAPAS PREPARATORIAS:** indicar todas las precauciones que deben tomarse previamente, tanto referentes a la seguridad de los operarios como a la protección de los productos o las instalaciones, retirar los desechos más grandes, etcétera.
2. **PRELAVADO / PREPARACIÓN:** indicar el modo de aplicación.
3. **LIMPIEZA:** indicar el material utilizado, el producto, su concentración, la temperatura del agua, el modo y la duración de la aplicación, y la manera de tratar los lugares de difícil acceso.
4. **ENJUAGUE:** indicar el modo de realizarlo.
5. **DESINFECCIÓN:** indicar el material utilizado, el producto, su concentración, temperatura del agua y el tiempo de contacto.
6. **ENJUAGUE FINAL (de ser necesario):** indicar el modo de realizarlo.



## EJERCICIOS - MÓDULO 3

Acciones	
1.	Identificación de riesgos / Unidad de negocio
2.	Desarrollo del plan maestro de limpieza por unidad de negocio en la que se identificaron riesgos.

## CONCLUSIONES

Actualmente las reglas sanitarias han evolucionado y no se limitan a la higiene alimentaria, esto se interpreta con la necesidad de las empresas de tener protocolos de limpieza con procedimientos precisos reconocidos como técnicas de limpieza científicas.

Estos protocolos de limpieza deberán realizarse de acuerdo a la matriz de riesgos que se incluye en el presente módulo, evitando así focos de contaminación, y con esto, la transmisión de enfermedades infecciosas en las Unidades de Negocios que lo implementen.

Todo programa de limpieza debe incluir: equipo y/o superficie a limpiar, artículos y productos para realizar la limpieza y desinfección, los procedimientos y frecuencias correspondientes, el nivel de riesgo y el responsable de la actividad.

Entre los ejemplos de equipos de alto riesgo, están: jacuzzi, temazcal, equipo de buceo, taxi, WC, computadoras, terminales de pago, menús, máquina lavalozas, cascos, chalecos, kayaks, bicicletas, entre otros.



---

## MÓDULO 4

# ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

---

### OBJETIVO

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

### CONTENIDO

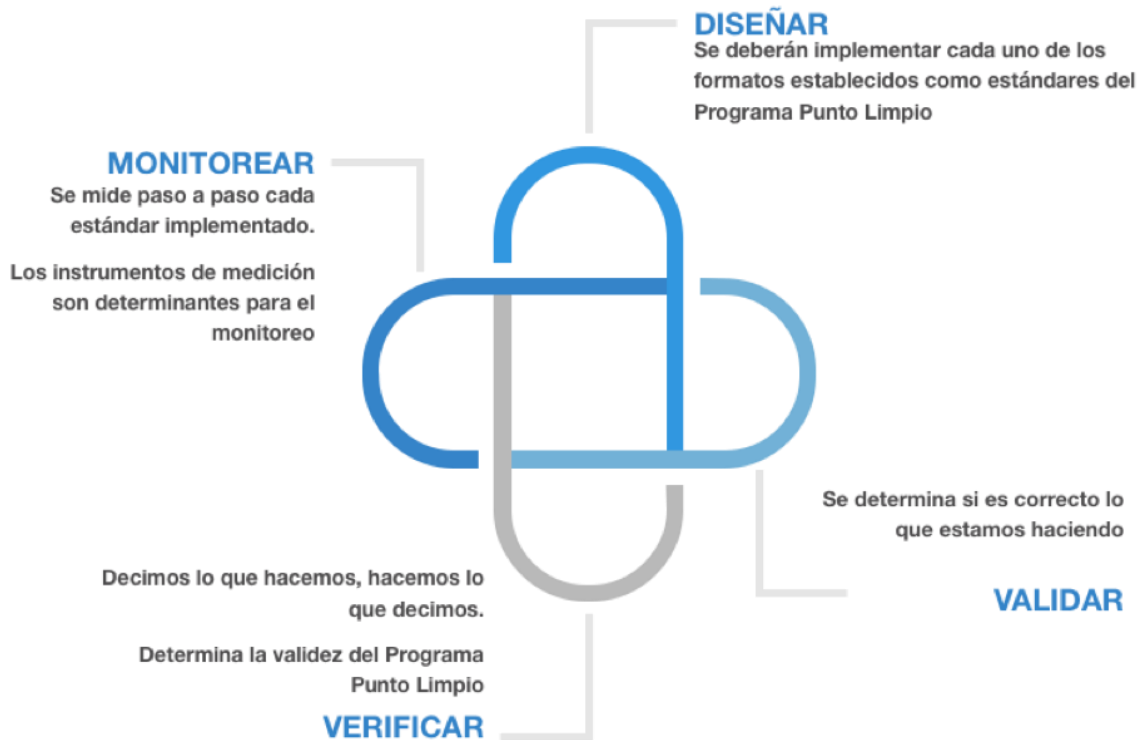
1. Introducción
2. Control de documentos
3. Auditoría – verificación interna
4. Mejora continua
5. Protocolo de atención



## 4.1. INTRODUCCIÓN

En esta etapa es reconocida la importancia del liderazgo organizacional como impulsor del autocontrol de los equipos de trabajo, proceso basado en la autonomía y responsabilidad enfocadas en el cumplimiento de buenas prácticas y calidad higiénica.

La gestión de los principios de higiene pretende: **acciones demostrables, planificadas y sistemáticas** que proporcionen **confianza y seguridad**, tanto a la propia empresa como a los clientes.



En este contexto, serán abordados los siguientes temas:

1. Los **registros** y el **control documental** como un elemento clave de la estandarización. Es decir, establecer aquellos datos o información crítica que debe ser asentada en documentos y resguardada permitiendo asegurar que un proceso se está cumpliendo.
2. Activar un sistema de **auditoria- verificación interna** que le permita a la empresa llevar a cabo revisiones periódicas enfocadas a verificar el cumplimiento de sus estándares.
3. Establecer en la empresa el enfoque de la **mejora continua**, activando procesos de análisis de resultados y solución de problemas, que deriven en el establecimiento de planes de mejora.



De esta manera el objetivo del módulo puede visualizarse como las herramientas que permitirán consolidar los estándares y las buenas prácticas sumergiendo a la empresa en un estado de permanente análisis y desarrollo:

¡Mejorar continuamente, sobre la base de una sólida rutina!

Recuerde!

- En general el concepto de “buenas prácticas” se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado.
  - Procesos
  - Procedimientos
  - Códigos

## 4.2. CONTROL DE DOCUMENTOS

Después de realizar el análisis de riesgos en cuanto a contagio de enfermedades, se identificaron los **PUNTOS DE CONTROL**, los cuales deben monitorearse de manera continua.

Una vez identificado el nivel de riesgo en cada unidad de negocio, y desarrollado el programa de limpieza correspondiente, es necesario establecer un sistema de vigilancia, que asegure el cumplimiento, y dé seguimiento a la operación y mejora del mismo.

Este sistema de vigilancia, debe ser respaldado con el monitoreo de los puntos de control que se definieron.



### Conceptos y funciones de los registros

Los REGISTROS son datos o información crítica que debe ser asentada en documentos, proporcionando evidencia de las actividades desempeñadas. Son ejemplos de registros los formularios, bitácoras, formatos.

Los registros están directamente relacionados con los puntos de control, ya que establecen medidas de vigilancia permanente y sistemática, ej. registro del monitoreo y control de cloro residual en el agua de suministro.

**CON ESTÁNDARES LA CALIDAD SUCEDE**



**LOS REGISTROS VALIDAN LOS ESTÁNDARES**



Los registros deben ser documentos sencillos, que puedan ser aplicados de manera ágil por cualquier integrante del equipo de trabajo, evitando en todo momento el 'papeleo' innecesario y la pérdida de tiempo.

Los registros proporcionan información clave para la empresa:

- ⊕ Ayudan a garantizar que los procesos se están cumpliendo.
- ⊕ Permiten identificar las desviaciones en los procesos y nos dan la base para establecer acciones de prevención o corrección y,
- ⊕ Proporcionan información para determinar si lo que estamos haciendo está impactando en los resultados o indicadores.

### Control de documentos y registros

**a) Identificación de los documentos y registros.** Es necesario identificar en cada registro a qué unidad de negocio pertenece, y que departamento depende este control.

Todos los registros generados deben especificar la fecha de su creación.

**b) Archivo y resguardo de los registros.** El tiempo mínimo de conservación de cada registro puede variar dependiendo de las características del proceso o de las políticas internas o externas a la empresa, ya que por ejemplo, algunos controles como puede ser el mantenimiento del sistema de purificación del aire acondicionado en un hotel, puede requerir de evidencias anuales para monitorear desempeño del proveedor que realiza este servicio.

También es importante definir de quien es responsabilidad el resguardo, con el fin de poder consultar cualquier información relacionada, a la brevedad posible.







### 4.3. AUDITORIA – VERIFICACION INTERNA



Por definición; la verificación es la constatación (comprobar o examinar la verdad de algo). La verificación suele ser el proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos.

La **AUDITORIA INTERNA** se realiza como una auto-evaluación que permite la identificación de áreas de oportunidad, para establecer un proceso de mejora continua que beneficie directamente a la unidad de negocio.

Los puntos o criterios que se verifican o auditan, llamados **REQUISITOS**, son aquellos que tienen relación directa con la satisfacción del cliente, definidos en los registros, y fundamentales en los procedimientos.



En esta Auditoría deben encontrarse evidencias de que los requisitos, se están cumpliendo.



Las **EVIDENCIAS** son todos aquellos datos, acciones tangibles o en un momento dado testimonios (registros, conocimientos, habilidades, etc.), que respaldan existencia y/o veracidad.

Hallazgo del auditor

Como herramienta para esta auditoría, se utiliza la lista de verificación, que se diseñó con base en el Programa de entregables establecidos por TURISMO

Esta **LISTA DE VERIFICACIÓN** debe consistir en una guía práctica que permita verificar que los requisitos de la unidad de negocio, relacionados a los registros y procedimientos se cumplen y han llevado a resultados tangibles.

Se recomienda que en los casos de unidades de negocios que pertenecen a una misma empresa, realicen 'verificaciones cruzadas', es decir en las que la verificación de una, la realice el responsable de otra unidad.

Ej. En el caso de un hotel, el responsable de la -recepción-, realice la verificación de la unidad -centro de negocios-, y el de éste a la unidad de -entretenimiento, y el de ésta a la de -recepción-... con el fin de obtener mejores resultados y transparencia en este proceso.

En este caso la Auditoría Interna, tiene como objetivo final corregir las desviaciones que se encontraron.

Cuando las desviaciones sean aspectos que requieren de un experto para su corrección, control, solución, etc., debe recurrirse a la persona indicada, para que la implementación de la medida correctiva aplicada, asegure que se corrigió la desviación. Ej. Inconsistencias en el funcionamiento del sistema de potabilidad del agua de suministro.

### **Concepto**

*Auditoría:* Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias del objeto de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de dicho objeto.

*Auditoría de calidad:* examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones se llevan a cabo en forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos establecidos.

**Las auditorías no se diseñaron para controlar, sino para determinar que todo esté bajo control**



## Visión general de la auditoría interna

### A. Evaluación periódica:

- A.1. Del grado de eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión implantado en la empresa.
- A.2. De los resultados de gestión del área auditada, en cuanto al grado de eficacia, eficiencia, y transparencia que hayan exhibido,
  - ⊕ En el cumplimiento de objetivos y metas establecidas
  - ⊕ En la utilización de los recursos de la empresa en la ejecución de sus funciones, actividades y tareas.
  - ⊕ En el cumplimiento de los ordenamientos legales y de los lineamientos de los programas en lo que se encuentra certificada la empresa.
- A.3. De la eficacia y eficiencia de los procesos/puntos críticos de acuerdo al macroproceso de la empresa, que la unidad de negocio tiene en operación, observando las no conformidades detectadas en los ejercicios de tercera parte.

### La auditoría interna debe contribuir al logro de los siguientes propósitos:

- ⊕ Incentivar la medición y comparación de estrategias (objetivos, metas y resultados)
- ⊕ Difundir la planificación empresarial.
- ⊕ Promover el control interno eficaz.
- ⊕ Asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- ⊕ Fomentar la determinación de costos de operación.
- ⊕ Difundir la utilización de nuestros indicadores de medición de desempeño y toma de decisiones (tableros de mando/liderazgo por resultados).
- ⊕ Promover la cultura de la “rendición de cuentas”.
- ⊕ Integrar al todo el personal en el proceso de auditoría.

### Alcance de la auditoría interna

- ⊕ Auditoría integral o de gestión global
- ⊕ Seguimiento a no conformidades
- ⊕ Seguimiento a recomendaciones

### Principios

- ⊕ **Objetividad:** se requiere de una opinión independiente del auditor respecto a la situación bajo constatación.
- ⊕ **Periodicidad y secuencia:** el análisis a efectuar debe ser sistémico y tocar de forma metódica y estructurada cada fase de la auditoría.
- ⊕ **Independencia:** Se fundamenta en la autonomía funcional del auditor.
- ⊕ **Equidad:** La actitud de todo responsable asignado a una auditoría debe actuar con rectitud y equidad.



## Técnicas generales aceptadas

### A. Verbales

- ⊕ **Indagación:** averiguación mediante entrevistas directas al personal del área auditada o a terceros cuyas actividades guarden relación con las operaciones del área en cuestión.
- ⊕ **Encuestas y cuestionarios:** aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones realizadas por el auditado, para averiguar la veracidad de los hechos, situaciones y operaciones.

### B. Oculares

- ⊕ **Observación:** constatación atenta a simple vista que realiza el auditor durante la ejecución de sus funciones, actividades o tareas.
- ⊕ **Revisión selectiva:** examen de ciertas características importantes que debe cumplir la función/actividad/tarea, informes o documentos, seleccionándose así parte de las operaciones que serán evaluadas en la ejecución de la auditoría.
- ⊕ **Rastreo:** seguimiento que se hace al proceso de una operación, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

### C. Documentales

- ⊕ **Cálculo:** verificación de la exactitud aritmética de las operaciones contenidas en los documentos tales como informes, contratos, comprobantes, etcétera.
- ⊕ **Comprobación:** confirmación de la veracidad, exactitud, existencia, legalidad y legitimidad de las operaciones realizadas por las áreas auditadas, mediante examen de los documentos que las justifican
- ⊕ **Métodos estadísticos:** dirigidos a la selección sistemática o casual, o una combinación de ambas. Este método debe asegurar que todas las operaciones tengan la misma posibilidad de ser seleccionadas y que la selección represente significativamente la población o universo.
- ⊕ **Análisis:** separación de los elementos o partes que conforman un operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer sus propiedades y conformidad con los criterios de orden normativo y técnico.
- ⊕ **Confirmación:** corroboración de la veracidad, certeza o probabilidad de los hechos, situaciones, sucesos u operaciones, mediante datos o información obtenidos de manera directa y por escrito, del personal que participa o ejecuta las tareas a verificación.
- ⊕ **Tabulación:** agrupación de resultados importantes obtenidos en áreas, segmentos o elementos analizados para obtener o sustentar conclusiones.
- ⊕

### D. Físicas

- ⊕ **Inspección.** Reconocimiento mediante examen físico y ocular de hechos, situaciones, operaciones, transacciones y actividades aplicando la indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.



## Prácticas generalmente aceptadas

- A. Pruebas selectivas:** simplificación de las labores de verificación, evaluación o medición, mediante la selección de muestras que a juicio del auditor, sean representativas de todas las operaciones realizadas por el área, programa o actividad examinada.
- B. Detección de indicios:** señal derivada de determinados hechos constatables que le advierte al auditor la existencia de un área crítica o problema. Esta práctica lo orienta a hacer énfasis en el examen de determinados rubros.
- C. Síntesis:** práctica que consiste en la preparación resumida de datos e información contenida en documentos legales, técnicos, financieros y administrativos.

El criterio del auditor determinará la combinación de técnicas y prácticas más adecuadas para obtener la evidencia necesaria y suficiente para fundamentar sus opiniones y conclusiones, de tal forma que se garantice la objetividad, imparcialidad y profesionalidad de sus actividades.

## Proceso operativo de la auditoría

- A. Planteamiento**
  - ⊕ Conocimiento inicial de las actividades y operaciones del área a auditar. En la figura siguiente se presenta la tabla de los siete grupos funcionales que nos son de gran utilidad en la evaluación de procesos.
  - ⊕ Análisis macro del área y plan de revisión preliminar
  - ⊕ Formulación de diagnóstico general
  - ⊕ Formulación del plan de auditoría
  - ⊕ Preparación del programa de auditoría



Tabla de los siete grupos funcionales<sup>1</sup>

Nivel operativo	F <sub>1</sub>	Actualizar, confeccionar, contratar, distribuir, emitir, inspeccionar, mantener, recopilar, resolver, seguir, tramitar, medir, registrar.
	F <sub>2</sub>	Analizar, editar, elabora, estudiar, investigar, racionalizar.
Nivel intermedio	F <sub>3</sub>	Colaborar, cooperar, participar.
	F <sub>4</sub>	Asesorar, asistir, difundir, ejecutar, establecer, formar, gestionar, impulsar, informar, promover, proponer.
	F <sub>5</sub>	Custodiar, evaluar, supervisar, valorar.
Nivel directivo	F <sub>6</sub>	Administrar, controlar, coordinar, organizar, programar.
	F <sub>7</sub>	Dirigir, planificar.

**B. Ejecución**

- ⊕ Aplicación de pruebas y obtención de evidencias
- ⊕ Interpretación y presentación de resultados

**C. Conformación del informe**

- ⊕ Diseño del informe de auditoría, hallazgos, observaciones, conclusiones y recomendaciones.
- ⊕ Aprobación del informe de auditoría y remisión al área auditada

**D. Seguimiento**

- ⊕ Seguimiento de la implantación de las acciones correctivas

<sup>1</sup> Mas, Jordi y Ramió Carles, *La auditoría operativa en la práctica*. Ed. Alfaomega Marcombo, México, 2005

## 4.4. MEJORA CONTINUA

### Concepto de mejora continúa

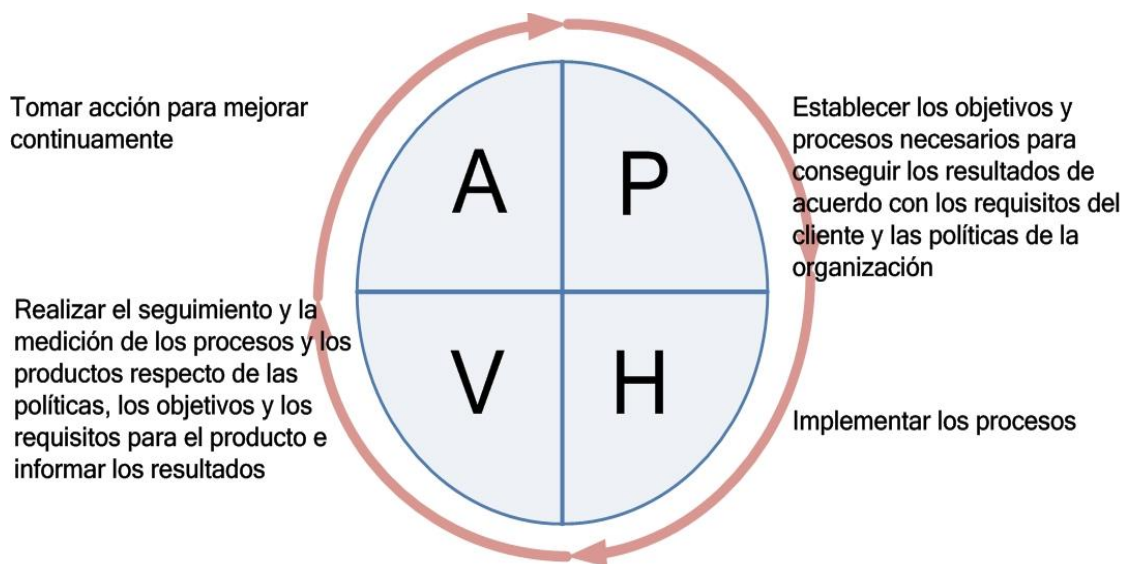
El nivel de productividad y resultados, depende directamente de la capacidad de cada unidad de negocio, para innovar y mejorar.

Por consiguiente, la MEJORA CONTINUA, depende de todos los miembros que componen cada unidad de negocio.

- ⊕ **Mejora continua:** Acciones que se toman en una organización para aumentar la eficacia y el rendimiento de las actividades y el proceso con el fin de aportar ventajas añadidas tanto a la organización como a los clientes.
- ⊕ **Proceso de mejora continua:** Una combinación de tareas, orientaciones y actuaciones necesarias para poder incluir los conceptos de uso de la mejora continua de la calidad en el desarrollo de la actividad directiva.

El principio del mejoramiento continuo debe ser, como su nombre lo indica, permanente y se basa en el ciclo de Deming, mejor conocido como ciclo PHVA. Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el Planear-Ejecutar-Verificar-Mejorar es visto como un ciclo dinámico que debe desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo.

Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua en todos los procesos de nuestro sistema de gestión de la calidad.



El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto PHVA en todos los niveles de la organización. Por lo que las funciones básicas de la gestión son:



- ⊕ **Planificar:** El planificar es la identificación de los procesos necesarios para la calidad e higiene que afectan a la prestación del servicio.
- ⊕ **Hacer:** Determinar métodos para el funcionamiento correcto de los procesos, recordando que todos los procesos deben ser documentados, como deben ser realizadas las actividades que los conforman (implementación de los registros Punto Limpio).
- ⊕ **Verificar:** Asegurar la disponibilidad de la información para poder realizar un mejor seguimiento de los procesos. Supervisar el desempeño de los registros Punto Limpio.
- ⊕ **Actuar:** Realizar un seguimiento de los procesos para que a partir de su análisis se consiga una mejora continua.

Esto aplica por igual a los procesos de capacitación del personal operativo, implantación de los formatos del programa Punto Limpio, la evaluación de desempeño de los estándares aplicados y la corrección de las desviaciones encontradas durante las supervisiones.



Como concepto básico nos fundamentamos en el hecho de los conceptos fundamentales marcados por Juran (1990), mismo que establece como eslabones de la cadena de todo proceso estructurado los siguientes elementos:

- ⊕ Establecimiento de un equipo de trabajo conformado por cada responsable de las unidades de negocio participantes lideradas por el gestor Punto Limpio.
- ⊕ Descripción de las responsabilidades.
- ⊕ Implementación de las condiciones de mejora con objetivos medibles.
  - Ejemplo: medición de cloro residual diario





Con esta declaratoria asumimos que todas las mejoras de la calidad tienen lugar servicio a servicio, donde las actividades son realizadas por el personal responsable/operativo de cada unidad de negocio. Esto nos compromete a disponer de las condiciones de desarrollo de la competencia de nuestro personal, requisito que hemos cubierto con nuestro proceso de formación continua en la capacitación mínima necesaria.

- ⊕ El modelo de Calidad Higiénica considera un programa de capacitación formal mismo que dispone de todas las diapositivas empleadas por el consultor y dispondrá al gestor para la capacitación interna y mejora continua del programa.

Queremos destacar que otra condición propia del proceso de implantación de la mejora continua es la creación de una cultura positiva para la solución de problemas, misma que caracterizamos como:

- ⊕ Una comunicación abierta
- ⊕ Evitar transferir culpas
- ⊕ La determinación de las causas y su eliminación exitosa

### Análisis de resultados y mejora de procesos

Toda metodología de mejora deberá considerar las siguientes causas en todos los análisis independientemente de la herramienta empleada:

- ⊕ **Causas comunes.** - Son causas inherentes al propio proceso Punto Limpio, acontecen con cierta frecuencia cuyos valores se distribuyen en torno a una medida de acuerdo con el desempeño normal, como consecuencia de la variación limitada y de relativa importancia individual de los parámetros del que exige cada registro.

Es importante destacar que en cada uno de los procesos se debe contemplar el impacto de posibles acciones correctivas.

- ⊕ **Causas especiales.** - Reconocemos como causas especiales a aquellas que ocurren esporádicamente, no aleatoria, por consiguiente, imprevisibles que pueden producir un impacto negativo bastante fuera de los resultados del proceso.



*Las causas especiales están asociadas con los siguientes conceptos:*

- ⊕ Interacción entre procedimientos y registros punto limpio
- ⊕ Insumos
- ⊕ Instalaciones físicas
- ⊕ Responsabilidades de los responsables de área y del gestor punto limpio.
- ⊕ Cambios en disposiciones oficiales
- ⊕ Actualización del modelo de calidad higiénica
- ⊕ Estándares de competencia laboral

Las mejoras se pueden producir de diferentes formas y afectar a distintos ámbitos de la empresa.

- ⊕ **Mejoras de tipo pasivo.** - Indicadas para obtener el máximo aprovechamiento de la capacidad de los procesos actuales (mantenimiento, calidad del agua, planes maestros de limpieza).
- ⊕ **Mejoras de tipo activo.** - Apropriadas para establecer mejoras y aumentos de capacidad en la mayoría de los procesos o actividades de la organización, desarrollar nuevos productos e incluso incorporar innovaciones.
- ⊕ **Mejoras dirigidas a los objetivos.** - Disminución de costos, piezas y/o servicios defectuosos, plazos de entrega, mayor capacidad de proceso, mayor calidad.
- ⊕ **Mejoras dirigidas a los métodos.** - Pretenden mejorar la metodología, conseguir una mayor coherencia de la estructura física del establecimiento y las regulaciones oficiales.
- ⊕ **Mejoras condicionadas por el entorno próximo.** - Dependientes de las aportaciones del personal a nivel individual, a través de las sugerencias surgidas en el trabajo de mejora o en los lugares donde se realiza la actividad.
- ⊕ **Mejoras fundamentadas en las preferencias.** - Se fundamentan en el establecimiento de prioridades para la pronta eliminación de problemas graves.



El control de las rutinas a través de la auditoría lleva a la detección de problemas, entendiendo por problema, todo aquello que impide llegar a una meta o cumplir con los procesos o los resultados esperados.

Para optimizar los resultados de la verificación, se sugiere aplicar el siguiente cuestionario:

- ¿Qué se va a hacer? (acción específica de mejora)
- ¿Quién lo va a llevar a cabo?
- ¿Cuándo se hará la acción específica de mejora?
- ¿Dónde se aplicará la acción específica de mejora?
- ¿Cuánto costará la acción específica de mejora?





## 4.5 PROTOCOLO TURÍSTICO

Por definición un protocolo se interpreta como un convenio de actuación, normalmente asignado a un evento, en nuestro caso los asumimos como turístico para reconocer las condiciones de desempeño en atención al cliente o como contingencia para atender a un llamado de alerta para la seguridad social, como es el caso de la pandemia SARS CoV2 (COVID-19).

Es esencial comprender que, para fines del control de higiene y sanidad por unidad de negocio, los riesgos están referidos a peligros por contaminación biológica, aunque para las áreas de preparación y servicio de alimentos deberán observarse las condiciones de riesgo referentes a agentes biológicos, químicos o físicos en alimentos y bebidas que pueden causar daños en la salud del consumidor de manera inmediata o tardía, por una única ingestión o por ingestión reiterada.

Haciendo uso de métodos empleados a nivel internacional en la prestación de servicios turísticos y retomando nuestro concepto de unidad de negocio, nuestro esquema se acota a la siguiente figura.

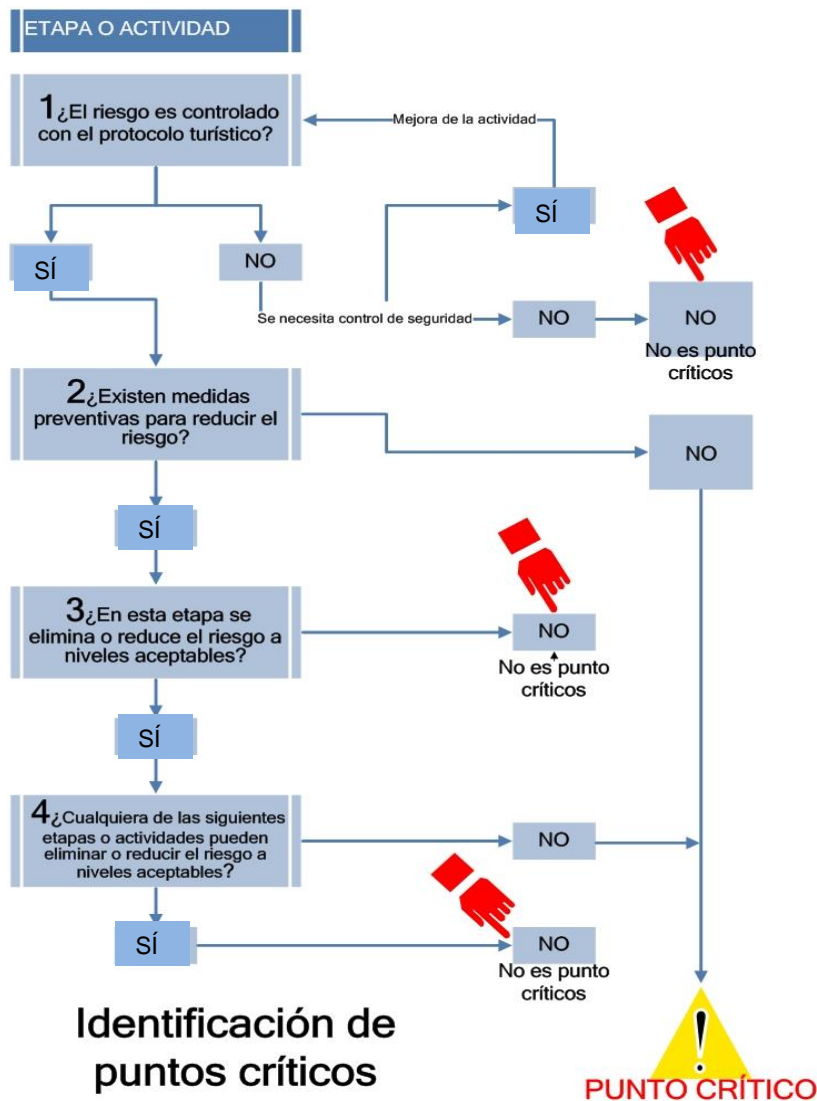




Generalmente asociamos dos tipos de requisitos en todas las normas de calidad de servicio, unos de gestión y otros de proceso. En los requisitos de gestión haremos la extrapolación a los factores de seguridad a la salud de nuestros clientes, es decir habremos de considerar todos los imprescindibles para asegurar la calidad sanitaria en los servicios, comunes para cualquier empresa del sector turismo de tal forma que las Buenas Prácticas de Servicio consideren la obligatoriedad, por parte del empresario, de definir un sistema de gestión certificable, dejando la flexibilidad en sus criterios de desempeño fundamentados en normas sanitarias de salud pública.

### Requisitos basados en la seguridad del servicio

Este tipo de requisitos se establecerán en función de los riesgos sanitarios, para los cuales hemos adaptado del principio 1 del sistema de análisis de riesgos y control de puntos críticos de su árbol de decisiones y los tropicalizamos a servicios turísticos, quedando entonces como una herramienta para determinar condiciones de desempeño por unidad de negocio.





## PROTOCOLO TURÍSTICO

Nuestro protocolo turístico está formado por tres principios de actuación:

Principio 1.- Higiene personal y del entorno laboral

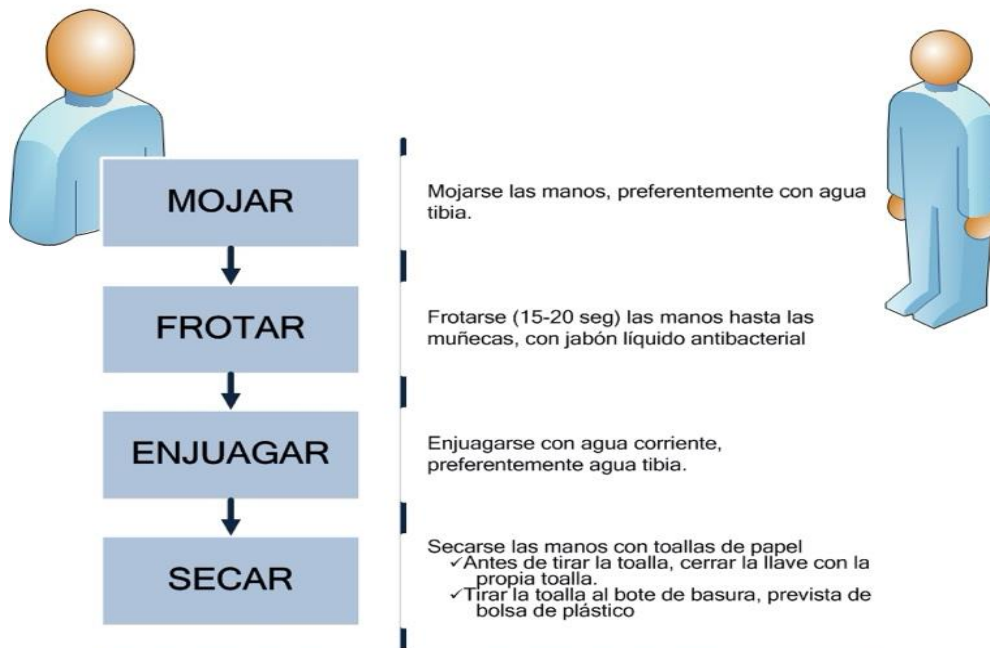
Principio 2.- Proxemia turística

Principio 3.- Postura de atención

## PRINCIPIO 1 HIGIENE PERSONAL Y DEL ENTORNO LABORAL

### HIGIENE PERSONAL

Tomaremos la reglamentación sanitaria establecida a partir de la alerta sanitaria presentada.



- RECOMENDACIONES!**
- ✓ Se puede utilizar gel antibacteriano con base de alcohol, en caso de no haber agua y jabón.
  - ✓ Al finalizar no aplicar crema para manos.
  - ✓ Lavarse las manos después de toser
  - ✓ Después de tocar manijas, barandales, botones de elevador, haber tocado objetos como llaves, monedas, billetes, objetos de oficina de uso común (computadoras, impresoras, maquinas registradoras, máquinas de escribir, engrapadoras, perforadoras, etcétera.)
  - ✓ Antes de tallarse los ojos, nariz o la boca.
  - ✓ Antes de ingerir alimentos.

- TÉCNICA ADECUADA PARA TOSER O ESTORNUDAR!**
- ✓ Al toser o estornudar, cubrir nariz y boca con un pañuelo desechable o con el ángulo interno del codo. Nunca cubrirse con las manos.
  - ✓ Tirar el pañuelo desechable en una bolsa de plástico, amarrarla y depositarla en el bote de basura, procurar no utilizar pañuelos de tela.
  - ✓ Siempre lava tus manos después de toser o estornudar.

- GEL DESI



La aplicación correcta sería conforme la siguiente ilustración:



**1a** Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



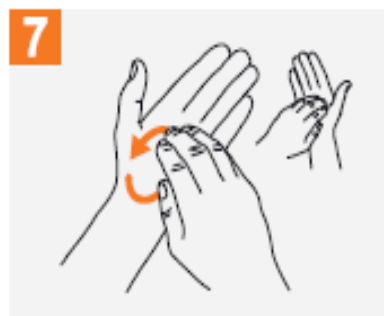
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



**8** Una vez secas, sus manos son seguras.

\* Nota: Este proceso debe durar entre 15 y 20 segundos para lograr su efectividad, por lo cual debes asegurar el usar suficiente cantidad de producto, y este debe 'secarse' aprox. en 20 segundos, y de no ser así, verifica que tenga el contenido indicado de alcohol



## Higiene en el entorno laboral



- ✓ Ventilar todas las áreas de trabajo, abriendo ventanas y permitiendo la entrada del sol.
- ✓ Disponer de contenedores rígidos de basura provistos con bolsa de plástico y tapa oscilante o de pedal para evitar el contacto con las manos. En todas las áreas.
- ✓ Ejecutar el programa de limpieza, aplicando el protocolo correspondiente.
- ✓ Mantener el orden establecido en las áreas de trabajo.
- ✓ Según sea el caso, mantener el clima con una gradación entre los 24°C y los 26° C y una humedad entre 50 y 60%. Se deberá realizar el programa de mantenimiento específico para cada sistema, en especial limpieza de filtros.
- ✓ Colocar en los servicios sanitarios suficiente agua y proveerlos con toallas, papel, jabón líquido antibacterial, y antisépticos para lavarse las manos frecuentemente. No olvide el bote de basura provisto con bolsa de plástico y tapa oscilante o de pedal para evitar el contacto con las manos.
- ✓ Conservar permanentemente en condiciones de uso e higiénicos los servicios sanitarios, vestidores y casilleros destinados al uso del personal.
- ✓ Intensificar la aplicación de medidas sanitarias, en caso de contar con instalaciones de comedor para colaboradores, para mantenerlos libres de vehículos de contaminación.





## PRINCIPIO 2.- PROXEMÍA TURÍSTICA

Proxemia. - Es la consideración del espacio de la arquitectura interior que interrelaciona las personas en actos de convivencia en los recintos, particularmente los que se conforman para las actividades de la persona. Son factores que exigen una ponderación de los aspectos visuales y parámetros físicos que los integran para obtener relaciones de convivencia, armonización de sus funciones, y seguridad con el interlocutor.



El espacio personal se divide en cuatro zonas, las cuales marcan la distancia consentida según sea nuestro grado de intimidad con la otra persona:

**1ª Zona: Distancia íntima privada.** Esta distancia es la que mantienen las parejas en una conversación (hasta 45 cm).

**2ª Zona: Distancia personal.** Es la distancia entre personas que se conocen y tienen confianza. Distancia utilizada con compañeros de trabajo y amigos, reuniones de trabajo o en las fiestas (entre 45 y 120 cm).

**3ª Zona: Distancia social.** Distancia correcta entre jefes y empleados (120-360 cm). Normalmente los escritorios, mostradores taquillas, etcétera, ya acostumbran a ser lo suficientemente anchas para mantener este espacio personal. Esta distancia la utilizaremos en conversaciones que sean formales.

**4ª Zona: Distancia Pública.** Distancia utilizada en discursos (más de 360 cm). y se produce en los actos de conferencias, coloquios, o variedad de representaciones para grupos.

El **espacio semifijo** se refiere al que circunda el cuerpo de la persona y puede ser invadido si alguien lo ocupa indebidamente y

El **espacio fijo**, que lo limitan las barreras que no tienen movilidad, como la división entre países.

La falta de consideración de estos factores proxémicos puede crear la sensación de falta de intimidad, sentimiento de invasión de los espacios más personales o falta de seguridad.



El espacio, con todos sus componentes, se aprende a diferenciarlos y a darles significado y el uso propio de cada ambiente, nos impregna con su mensaje y nos ayuda a conservar nuestra identidad Y nos dota de autonomía operativa para el uso de nuestro medio.

Es precisamente el potencial identificativo del medio conocido, el que permite mantener el recuerdo después de una visita y en los momentos de referencia de los lugares visitados, producido por el avance de los años y nuestras experiencias vividas; lo que nos facilita la continuidad de la unión de nuestra afectividad a los recuerdos del pasado lo que estimula esperanzas y deseos, por regresar al mismo lugar.



## EJERCICIO - MÓDULO 4

Acciones
Para cumplir con el proceso de mejora continua, deberá diseñarse una <b>lista de verificación</b> , para cada Unidad de Negocio, de acuerdo al Programa de Limpieza diseñado, conforme a los riesgos correspondientes, estableciendo los puntos de control necesarios.

## CONCLUSIONES

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

Todas las empresas que ostenten Distintivo Punto Limpio habrán de considerar la aplicación de protocolos turísticos según contingencias sanitarias como una herramienta de mejora continua bajo del concepto de unidad de negocio.





# ANEXOS

## CONTENIDO

1. ENTREGABLES
2. EQUIPO NECESARIO PARA IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN



## ENTREGABLES

CRITERIOS	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
<b>GENERALES</b>			
Carta compromiso de la empresa			
Carta compromiso de los gestores			
<b>CAPACITACIÓN</b>			
Evaluación de conocimientos			
Lista de asistencia			
Capacitación avalada por Turismo			
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>			
Identificación de riesgos por unidad de negocio			
Programa de limpieza por unidad de negocio con medición de riesgo			
Fichas técnicas y MSDS productos químicos actualizado al Sistema Global Armonizado			
Registro de cloro residual en agua o análisis microbiológico de agua			
Registros de mantenimiento: Sistema potabilización agua / Máquina de hielo			
Registro de mantenimiento de aire acondicionado (filtros)			
Programa de mantenimiento preventivo			
Control de plagas: contrato vigente; licencia sanitaria; informes de servicio / 3 últimos meses, fichas técnicas y hojas de seguridad con Sistema Global Armonizado			
<b>VALIDACIÓN</b>			
Lista de verificación			



Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_

Inicio de implementación / fecha: \_\_\_\_\_

Unidades de negocio: \_\_\_\_\_

Entrega

Vo.Bo.

CONSULTOR

TURISMO

No. Registro

FECHA DE ENTREGA: \_\_\_\_\_



\* EQUIPO NECESARIO PARA IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN:

- ⊕ TERMÓMETRO AMBIENTAL CON RANGO DE 10 A 50 °C
- ⊕ HIGRÓMETRO CON RANGO DE 20 A 80%
- ⊕ EQUIPO PARA MEDIR CLORO RESIDUAL EN AGUA
- ⊕ TIRAS REACTIVAS (DESINFECTANTE)
- ⊕ LINTERNA
- ⊕ BATA

---

<sup>i</sup> <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/01CA201401.pdf>

<sup>ii</sup> <http://gc.initelabs.com/recursos/files/r157r/w13612w/DsnoAdmonOrg%20Cap07.pdf>