



Resumen

El siguiente ensayo se ha enfocado a la prevención de accidentes físicos dentro de la cocina de los restaurantes en la industria de la gastronomía dentro de la ciudad de Cuenca para lo cual se ha elaborado una encuesta con preguntas claves para la evaluación de los riesgos dentro de la restauración para que en lo posterior se implante una mejor seguridad en lo que implica riesgos dentro de los restaurantes, se espera que con este estudio se puedan implementar a futuro las medidas necesarias de seguridad dentro de la mayoría de cocinas de la ciudad de Cuenca.

Palabras claves: Prevención, restaurantes, gastronomía, restauración, seguridad, riesgos.



Abstract

The following essay has focused on the prevention of physical accidents in the kitchen of restaurants in the gastronomy industry in Cuenca city for which a survey has been developed with key questions for risk assessment within restoration for posterior implant as improved security risks involved inside restaurants, it is expected with this study can be implemented in the future security yips in the restaurant kitchens of Cuenca city.

Key words: prevention, restaurants, gastronomy, restoration, security, risks.



ÍNDICE

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Autoría.....	6,7
Dedicatoria.....	9
Agradecimiento.....	10
Introducción.....	11

Sección 1: Análisis de la situación actual de los riesgos físicos asociados a la industria de la restauración.

1.1 Análisis.....	12
1.1.1 Para evitar riesgos físicos.....	12
1.1.2 Principales riesgos.....	13
1.2 Instalaciones en la cocina.....	14
1.2.1 La seguridad en la cocina.....	15
1.2.2 Instalaciones y equipos.....	16
1.3 Instalaciones en función a las operaciones.....	16
1.3.1 Electricidad en los locales de restauración.....	17
1.3.2 Riesgos de cortes debido a utensilios de trabajo.....	17
1.4 Medidas preventivas a utilizar.....	18
1.4.1 Posturas forzadas y movimientos repetitivos.....	19
1.4.2 Postura de trabajo de pie.....	19

Sección 2: Contextualización al medio de desempeño profesional.

2.1 Mantener el orden y la higiene en los lugares de trabajo.....	21
2.1.1 Desempeño de su rol dentro del ambiente de trabajo.....	21



2.1.2 Funciones de operación, producción y ejecución.....	22
2.2 Funciones relativas al mantenimiento preventivo y a la regulación de equipos.....	23
2.2.1 Funciones relativas a la atención del cliente interno o externo.....	23
2.2.2 Funciones relativas a la prevención de riesgos.....	24
2.3 La infraestructura.....	25
2.3.1 El trabajo en grupo.....	25
2.3.1 Área ocupacional.....	27
2.4 Ocupaciones.....	27
2.4.1 Proceso de trabajo.....	28
2.4.2 Roles ocupacionales clave.....	28
2.5 Situaciones problemáticas.....	28
2.5.1 Plan de compras.....	28
2.5.2 Manual de puestos.....	29
2.6 El proceso productivo.....	29
2.6.1 Requisitos del personal.....	29
2.6.2 Equipos y herramientas.....	29
2.7 Materia prima e ingredientes.....	30
2.7.1 Descripción de puestos y categorías.....	30
2.7.2 El gerente del restaurante.....	31
2.8 El chef ejecutivo.....	31

Sección 3: Análisis situacional con enfoque a la mejora o aprovechamiento de la información del ensayo.

3.1 Los puntos claves a seguir.....	33
3.1.1 Los cuadros eléctricos.....	34
3.1.2 La cocina cuenta con suficientes extintores.....	33
3.2 Las caídas de personas a distinto nivel.....	34
3.2.1 Las estanterías.....	35



3.2.2 El local debe contar con batería sanitarias	35
3.3 Los riesgos de incendios y de evacuación.....	35
3.3.1 El buen mantenimiento de los equipos de trabajo.....	35
3.3.2 Los fríos.....	38
3.4 Las conexiones y tuberías de gas.....	38
3.4.1 Las medidas preventivas.....	40
3.4.2 Para levantar una carga.....	41

Sección 4: Enfoque a su punto de vista, análisis crítico, argumentos del contexto y reflexiones dentro del ensayo.

4.1 Punto de vista.....	43
4.1.1 La importancia.....	44
4.1.2 Las diferentes causas de los accidentes de trabajo.....	45
4.2 Condiciones de trabajo.....	45
4.2.1 Consecuencias de los accidentes de trabajo.....	45
4.2.2 La clasificación de los riesgos físicos.....	46
4.3 Riesgos ergonómicos.....	46
4.3.1 Riesgos del local.....	47
4.3.2 Factores de riesgo.....	47
Conclusiones.....	56
Recomendaciones.....	56
Bibliografía.....	57, 58
Anexos.....	59, 60, 61



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AUTORÍA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, SANDRA CATALINA PESANTEZ GUZMAN, autor de la tesis "FACTORES DE RIESGOS FISICOS EN LA SEGURIDAD LABORAL DE COCINAS DE RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE CUENCA", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de LICENCIADA EN GASTRONOMIA Y SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 07 de Febrero de 2013.

Sandra Catalina Pesantez Guzman

SANDRA CATALINA PESANTEZ GUZMAN
0103845301

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail: cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, SANDRA CATALINA PESANTEZ GUZMAN, autor de la tesis "FACTORES DE RIESGOS FISICOS EN LA SEGURIDAD LABORAL DE COCINAS DE RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE CUENCA", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 07 de Febrero de 2013

Catalina Palacios

SANDRA CATALINA PESANTEZ GUZMAN.

0103845301

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE GASTRONOMÍA

DISEÑO PARA APROBACIÓN

Del Trabajo de graduación previa a la obtención del título de “Licenciado en Gastronomía y Servicio de Alimentos y Bebidas”, consistente en un ensayo académico.

“FACTORES DE RIESGO FÍSICOS EN LA SEGURIDAD LABORAL DE COCINAS DE RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE CUENCA”

Autor:

Sandra Catalina Pesántez Guzmán

Director del Curso de Graduación:

Ing. Santiago Carpio Álvarez

Cuenca, diciembre / enero de 2013



Dedicatoria

Este pequeño trabajo lo dedico a mi familia principalmente a mis padres ya que ellos han sido el pilar fundamental para poder alcanzar una de mis metas, además ellos siempre me han apoyando en todo momento sobre todo en los momentos más difíciles.

También lo dedico a mí querido esposo y a mi pequeño hijo que ellos me brindaron todo su apoyo para poder culminar mi carrera.



Agradecimientos

Primeramente agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de poder culminado una parte de mi vida y por estar a mi lado cuando más lo necesite en los momentos más difíciles que atravesé y agradeciéndole porque sé que me seguirá llenándome de bendiciones.

Agradezco a mi familia, a mis padres que siempre me han apoyado; y a un amigo en especial que brindo su apoyo cuando más lo necesite.



Introducción

Este trabajo se realizó con la finalidad de que los dueños de restaurantes de la ciudad de Cuenca tomen conciencia y se pueda implementar dentro del reglamento interno de los mismos y se den cuenta de los daños graves que pueden causar los accidentes físicos dentro de una cocina, cuando no se toman las medidas necesarias, por la falta de conocimiento y por no tener la capacitación necesaria frente a esta necesidad, se debe enfocar en esta área para poder tener medidas preventivas y saber cómo enfrentar las distintas situaciones que se presenten y saber cómo manejarlas.



Sección 1: Análisis de la situación actual de los riesgos físicos asociados a la industria de la restauración.

El análisis que se puede obtener de acuerdo a la situación actual de los restaurantes es de que se debe tener un mejor conocimiento de los riesgos físicos que existen dentro de una cocina; en el momento dado que se conozca con exactitud los riesgos es conveniente que se actúe con mejor precaución en el momento de trabajar, hay que tomar en cuenta mucho el lugar de trabajo analizando los puntos críticos que se pueden tener en cada uno de los lugares de la cocina para poder realizar las respectivas tareas, en el momento de que cada empleado tenga el conocimiento necesario en los riesgos que se puede tener dentro de una cocina, tanto el patrono como el empleado deben tomar en cuenta los siguientes puntos para evitar los riesgos físicos dentro de una cocina:

- Evitar los riesgos.
- Analizar los riesgos que no se puedan evitar.
- Combatir riesgos en su origen.
- Alternar el trabajo monótono y repetitivo.
- Tomar en cuenta la evolución técnica del problema.
- Sustituir lo peligroso por lo que trate poco o ningún peligro.
- Planificar la prevención adoptando técnicas, organización y condiciones de trabajo.
- Adoptar medidas que tengan la protección colectiva a la individual.
- Estar totalmente instruido en todo momento.
- Trabajar con los equipos de protección individual adecuados.
- Guardar en todo momento los requisitos esenciales de seguridad en la utilización de máquinas.
- Informarnos en cuanto a materia preventiva.
- No realizar trabajos que impliquen riesgo grave e inminente para nuestra vida o salud.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Con el fin de llevar a cabo todo esto dentro de un margen coherente, los lugares de trabajo o en su fin los restaurantes deberán llevar a cabo un análisis de riesgos, tomando medidas de protección y evaluación periódicas para un mejor control de los mismos.

Los principales riesgos a los que están expuestos los trabajadores del área de cocina pondríamos en:

RIESGOS	MOTIVOS	SOLUCIÓN
Caídas	-Suelos sucios, Resbaladizos o Desgastados, Mal estado	-Limpieza inmediata -Calzado antideslizante -Iluminación
Cortes	-No mantener el Cuidado necesario	-Cuchillos no en el fregadero. -Cuchillos bien afilados -Usar equipo de Protección. -Desconectar maquinas el uso.
Quemaduras	-hornillas, hornos, Freidoras, etc. Y líquidos calientes.	-usar equipo de protección. -Prestar atención al Trasvase de líquidos Calientes. -Orientar mangos al Interior.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Sobreesfuerzos	-Manipular grandes Recipientes, cargas -evitar Posturas forzadas.	-Utilizar carros. -Recabar ayuda. -Cambiar de postura Durante el trabajo -Disminuir el peso En las cargas.
----------------	--	---

Entre una de las cosas que se debe tratar de cuidar, que puede causar riesgos físico son los horarios muy extensos para los trabajadores se debe tener una buena organización de los tiempos de trabajo por lo que el personal no debe laborar agotado, también hay que evitar estar extensas horas de pie o en una sola posición el personal no tiene que tener estrés o con agotamiento físico, porque es una de las causas por las que se puede tener un accidente físico.

Se debe tomar en cuenta las instalaciones de la cocina en donde se van a realizar las tareas por lo que si bien en el momento de manipular los alimentos se debe tener todo en perfectas condiciones según las normas a seguir de que las instalaciones y los equipos estén bien instalados es la siguiente:

-Los locales deberán estar contruidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, que eviten posibles intoxicaciones o contaminaciones. Tomando en cuenta que las uniones entre paredes y pared, suelo o techo redondeada.

-Deberán tener ventilación apropiada. Teniendo que evitar, el paso de insectos y roedores para evitar contaminación por los mismos.

-Disponer de agua corriente fría y caliente en cantidad suficiente para poder manipular los alimentos y para poder tener una limpieza adecuada.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

-Las aguas residuales deben evacuar un sistema de depuración industrial o al alcantarillado público para el buen tratamiento de las aguas utilizadas.

-Deberán disponer de un lugar separado para el almacenamiento de residuos en recipientes totalmente herméticos e higiénicos para la buena conservación y manipulación de los mismos.

-Toda la maquinaria y utensilios deberán ser elaborados con materiales que favorezcan la utilización y limpieza, y evite alteraciones de los mismos.

-Las mesas, bandejas o cualquier recipiente que este destinado a manipular por alimentos estará elaborado de un material liso, anticorrosivo y de fácil limpieza y desinfección.

-Los locales, maquinaria y utensilios se deberán mantener limpios, no debiendo ser barridos en seco y siendo sometidos a desinfección periódicamente de forma minuciosa.

-Los productos empleados para limpieza, desinfección, desinsectación, desratización, etc, deberán estar homologados para su uso en estas instalaciones además de su correcto almacenamiento para evitar intoxicaciones y contaminaciones.

-Se deberá contar con instalaciones de conservación de acuerdo al tipo y volumen del material almacenado.

La seguridad en la cocina debe estar establecido como un proceso cotidiano tomando en cuenta que hay que disminuir los riesgos de accidentes que resulten en el impedimento de trabajar y así optimizar mejor el tiempo de trabajo, normalmente y para disminuir los costos altos de la empresa, esperamos que durante la jornada de trabajo se debe tomar en cuenta y revisar las condiciones



UNIVERSIDAD DE CUENCA

del ambiente de trabajo y el uso correcto de los equipos de trabajo para mayor seguridad en el momento en que se labora.

Se debe capacitar al personal en el momento de manipular los equipos de la cocina para que tengan un conocimiento absoluto del buen funcionamiento de los mismos, ya que el hecho de no comprender el correcto uso de los equipos puede ocasionar un accidente dentro de la cocina, y dependiendo del mal uso que se dio será la gravedad del accidente, para evitar este tipo de contratiempos se debe tener una buena planificación y capacitación de los mismos para a futuro no tener problemas graves por el no ser responsables en el momento de que se manipulen los equipos (Gallego).

Las instalaciones en función de las distintas operaciones que se realizan, y de los riesgos que las acompañan, los equipos deberán ser elaborados de manera correcta y adecuada de tal manera que se pueda manipular de manera segura y eficiente sin tener problemas, así reduciendo al mínimo riesgo de contaminación permitiendo una labor adecuada del mantenimiento, limpieza y desinfección, para así reducir al mínimo la contaminación transmitida por el aire.

En las superficies y los materiales, en particular que vayan a estar en contacto con los alimentos es necesario asegurarse que no sean tóxicos en el momento que se de uso al que se destina, que sean duraderos, fáciles de dar mantenimiento y limpiar, el lugar de trabajo donde se manipulan los alimentos deberá tener la iluminación necesaria con luz natural siempre que sea posible y cuando sea necesario de luz artificial esta será lo más parecida a la luz natural para que garantice la eficiencia del trabajo que se lleve a cabo eficientemente obteniendo así buenos resultados y no tener algún accidente por falta de iluminación correcta (Palma).

En los locales de restauración la electricidad se utiliza en:



- Iluminación en las áreas de servicio y producción de los alimentos.
- En el correcto funcionamiento de equipos y maquinarias (cocinas, cámaras, mostradores, frigoríficos, cafeteras, maquinas de hielo, batidoras, etc.)
- Iluminación de seguridad, es decir, la que permite una iluminación mínima en caso de una situación de emergencia.
- El funcionamiento de instalaciones o equipos indispensables montacargas, cámaras frigoríficas, etc. (Palma)

Se debe tener una correcta ventilación adecuada que debe ser bien estructurada y diseñada y ubicada de tal manera que eviten el paso de aire desde un área contaminada a un área limpia, donde sea de fácil acceso para obtener una adecuada limpieza de manera periódica; también se debe disponer de medios adecuados de ventilación natural o mecánica directa o indirecta y adecuada para prevenir la condensación del vapor, entrada de polvo y facilitar la circulación del calor donde se necesite del mismo (Palma).

Riesgos de cortes debido a utensilios de trabajo

Las posibles situaciones y causantes del riesgo en el sitio de trabajo en las diferentes actividades que se realicen:

- Máquinas de alimentación de manipulación manual.
- Picadoras, batidoras.
- Utensilios para cortar (cuchillos, machetes, cortadores, etc).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Utensilios de corte para la limpieza de fregaderos.
- Lavavajillas y utensilios de corte en mal estado o deteriorados.
- Latas, envases en general, vidrio con bordes cortantes, etc.

Las medidas preventivas que se van a utilizar serán:

- Comprar máquinas y herramientas seguras y de buenos materiales.
- Utilizar las máquinas de acuerdo a las normas del fabricante y solo para los trabajos que ha sido diseñada no darles otros usos.
- Proteger la parte cortante de las máquinas con resguardos móviles de seguridad.
- Utilizar herramientas con mangos bien diseñados y cómodos de manipular (guarda mangos).
- Comprar los cuchillos con mango antideslizante.
- Transportar y guardar los cuchillos en estuches, ordenándolos después de su uso.
- Mantener los cuchillos bien afilados y utilizar los adecuados a cada tarea a realizar.
- Cortar utilizando superficies destinadas para ello.
- Usar los equipos de protección individual que sean necesarios para cada operación; por ejemplo guantes de malla metálica en operaciones de corte, gafas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de seguridad en operaciones de despiece, botas de seguridad en manipulados de almacenamiento.

-Guardar las herramientas cortantes en fundas y en soportes adecuados.

-Evitar o eliminar los bordes cortantes.

-Trabajar con la parte cortante de la maquinaria, protegida con los resguardos adecuados a seguir.

-Utilizar los utensilios o máquinas solo aquellas personas asignadas para dichas tareas, previamente informadas de sus peligros y capacitadas en su manejo y limpieza y manipulación de la misma (Palma).

Posturas forzadas y movimientos repetitivos

-Diseñar ergonómicamente los puestos de trabajo, analizando los procedimientos de trabajo que se vayan a realizar.

-Elegir útiles de trabajo con un diseño adecuado para así evitar posturas forzadas y sobreesfuerzos.

-Posibilitar los cambios de postura y los descansos durante trabajos en postura forzada, alternando la tarea si es factible periódicamente.

-Colocar los útiles y además medios de trabajo al alcance de la mano del trabajador.

-Realizar la vigilancia necesaria y periódica de la salud de los trabajadores. (Palma).



Postura de trabajo de pie

Las medidas preventivas que se deberán adoptar serán las siguientes:

- Evitar en lo mayor posible los movimientos bruscos y forzados del cuerpo.
- Para reducir la tensión muscular mantener un pie apoyado sobre un objeto o reposapiés y alternar un pie tras otro para así disminuir la tensión muscular.
- El lugar de trabajo, en general, debe estar a la altura aproximada de los codos para mayor comodidad del trabajador.
- Mantener el cuerpo erguido con el tronco recto para evitar posibles dolores.
- No mantener demasiado tiempo en la misma posición, cambiar de postura y realizar movimientos suaves de estiramiento de los músculos para no tener molestias de los mismos (Palma).

En conclusión se debe tener unas buenas instalaciones para así evitar los riesgos laborales y los accidentes de trabajo para una mayor optimización de la producción y de la mano de obra del personal.

Sección 2: Contextualización al medio de desempeño profesional.

Los criterios y pautas para la organización de actividades y materiales que permiten la realización de los objetivos propuestos (Catalano).

Dependiendo del trabajo, la división técnica implica que el ciclo de actividades en las cuales los trabajadores intervienen, es dividido considerando sus componentes más simples tareas u operaciones; un conjunto muy limitado de ellos es asignado a cada puesto de trabajo. Cada trabajador se especializa en una agrupación



acotado y repetitivo de tareas u operaciones, lo cual se simplifica al máximo su trabajo, los incidentes que podrían realizarse y sus posibilidades de tener que tomar decisiones sobre eventos no previstos. La responsabilidad y la autonomía de los trabajadores respecto de su actividad, eran casi nulas. Las ventajas, en términos de selección y formación de esas personas, se realizan evidentes, no se necesitaban formarlas sino entrenarlas en un repertorio de gestos operacionales o de movimientos

Las nuevas tendencias refuerzan la necesidad de realizar acciones de formación profesional desde distintos ámbitos ocupacional.

En la actualidad, la existencia de acciones de formación profesional impulsada desde la necesidad y los diversos ámbitos que no se rigen por los mismos patrones de diseño, de exigencia, de evaluación.

Mantener el orden y la higiene de los lugares de trabajo y los elementos utilizados dentro del mismo, bajo supervisión:

- Asistir en la recepción de materias primas (excelente calidad)
- Mantener la higiene y el orden en el lugar de trabajo, los almacenes, despensas y las cámaras.
- Disponer y almacenar productos en condiciones sanitarias y de calidad adecuadas para la correcta elaboración de los productos.

Desempeño de su rol dentro de ambiente de trabajo:

- Organizar y planificar la secuencia de actividades que se requiere en un proceso de impresión, analizando lo que se necesita de la orden de trabajo y anticipándose



UNIVERSIDAD DE CUENCA

y resolviendo los diferentes problemas que se pudieran surgir del estado de los equipos y de los materiales disponibles para dicha función.

-Controlar el comportamiento del personal y establecer, en tiempo y forma, las correcciones que requiere el proceso de dichas funciones.

-Capacitar al personal a su cargo para transmitirles conocimientos enlazados a la resolución de incidentes y a las mejores prácticas de estas funciones.

-Controlar el estado operativo y funcional de las materias primas, los insumos y los equipos para la realización de las tareas.

-Registrar datos de producción y observaciones que puedan contribuir a mejoramiento del control existente sobre los procesos de trabajo en su turno y en los turnos siguientes de los empleados para mayor control de los mismos.

-Estar de acuerdo con sus ayudantes la forma de obtener el tiraje establecido en el menor tiempo posible para un mejor rendimiento de los mismos para optimización de tiempos.

-Identificar los factores de riesgo que provienen de la falta de coordinación en el trabajo en equipo para la realización de las distintas tareas, y enfatizar conductas tendientes a realizar las tareas en condiciones de seguridad inadecuadas

Funciones de operación, producción, ejecución

En las organizaciones del trabajo tradicionales, suele tener un alto grado de centralidad. En las diferentes formas de organización, el principal rol se desplaza a las funciones de control de los procesos y de aseguramiento de la calidad, de la seguridad, de la productividad y de la intercomunicación de las fases. Estas



funciones se apoyan más en las capacidades de anticipación, de resolución competente de problemas en situaciones de incertidumbre, de aseguramiento respecto de la calidad de los procesos, de prevención de riesgos y de contribución a la eficiencia general, que en la actuación estrictamente técnica operativa que se tenga dentro de la empresa o restaurante.

Funciones relativas al mantenimiento preventivo y a la regulación de equipos

En el ejercicio de una gran variedad de roles laborales, cada vez son de mayor, los requerimientos con respecto de que sean los propios trabajadores quienes realicen la limpieza y la comprobación del estado funcional de los equipos, como forma de prevenir incidentes productivos que se deriven en demoras o en pérdidas de producción de las mismas, y también como prevención de posibles riesgos o accidentes. Estas funciones pueden ser cumplidas por el operador o trabajador, en tanto el usuario, es el primero en percibir los desgastes de los equipos por lo tanto darse cuenta si tiene alguna falla o necesita de mantenimiento. Las funciones y las necesidades de lubricación y limpieza. También es el operador quien mejor detecta el punto de regulación y estado de los equipos.

Funciones relativas a la atención del cliente interno o externo

La relación que se tiene con el cliente, ya sea éste interno o externo, está cada vez más presente en las funciones ejercidas desde los roles laborales de los empleados, en las empresas en las que la gestión de calidad está instalada para el mejor desempeño de la misma. Se trata de una función imprescindible que no se restringe a un rol laboral determinado, se encuentra dentro, como una función más, a todas las funciones laborales independientemente de que perfiles especializados destinados a dicha función con dedicación exclusiva a los clientes en general y se debe tener un adiestramiento adecuado para el buen trato a los clientes ya que de ellos depende el restaurante siga funcionando.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En el cumplimiento de esta función deben realizarse con capacidades relativas a la comunicación al establecimiento de relaciones sociales apropiadas tratando de tener el comportamiento correcto frente al cliente y usando un buen protocolo y que sea el correcto en las que puedan ser entendidas las potencialidades y las restricciones que cada integrante del proceso debe observar para entregar lo mejor al cliente y para recibir un producto o un resultado cumpliendo determinadas condiciones, y donde sea posible detectar con anticipación los problemas que pudiesen afectar la forma de atender esta relación que requiere que, quienes participan en la cadena de valor, tengan una concepción integral e integrada de los procesos a seguir.

En otros casos, la relación con el cliente final se ha realizado de manera tal que los integrantes de las posiciones críticas del proceso proveedor, deben establecer una estrecha relación con el cliente externo como de modo de satisfacer sus requerimientos y necesidades en tiempo y forma. La atención al cliente ha pasado a ser una función fundamental y clave del rol laboral sin embargo, no un simple agregado o una disfunción de la relación entre cliente proveedor de dos organizaciones. Esta situación es característica en los roles laborales de los servicios (salud; mantenimiento; educación; comercio; banca; seguro; turismo, entre otros) y comienza a estar presente en las nuevas formas de organización de los sectores productivos, donde los roles laborales de ejecución necesitan contactarse con los clientes a través de instancias creadas por las empresas para lograr una mayor satisfacción y la fidelización hacia sus productos o servicios y la obtención de mejores resultados y la mejor optimización del trato con el cliente.

Funciones relativas a la prevención de riesgos

Estas funciones tienen un carácter funcional a muchos roles laborales. Más que funciones, representan un criterio de actuación en el marco de las funciones de organización, de programación y de ejecución de tareas. En algunos roles laborales, la función de prevención de riesgos tiene un carácter específico y se



realiza en toda su potencia. Este carácter resulta muy claro los perfiles ocupacionales del campo la salud y de la seguridad industrial en cuanto respecta (Catalano).

La infraestructura

Se optimizaran las necesidades de planta física y los diseños de infraestructura existentes tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidades, en metros cuadrados, que debe tener cada trabajador.

- Elementos de seguridad y ergonómicos: disyuntores eléctricos; extractores de aire; matafuegos; lavaojos; salidas de emergencia; aislamientos acústicos, radiantes o térmicos, entre otros.

- Instalaciones o ubicaciones especiales (dependiendo la necesidad).

- Refuerzos de red eléctrica; trifásica; picos de gas o agua; iluminación especial; desagües; tendido de cables, entre otros necesidades.

- Mecanismos de eliminación del posible impacto ambiental producido por los procedimientos realizados; necesidad de instalación de sistema de alarma u otros mecanismos de seguridad (Atruch).

El trabajo en grupo

Durante los últimos años, tal como se ha dado en los ambientes laborales de trabajo, las propuestas formativas se han realizado desde la formación de carácter



UNIVERSIDAD DE CUENCA

individual, a la que se lleva a cabo en el marco de los equipos de trabajo para la mejor competitividad.

El trabajo en pequeños grupos favorece al intercambio y el desarrollo de los procesos cognitivos, que son parte de las capacidades de cada propuesta formativa de los trabajadores. Estas capacidades se relacionan con los siguientes procesos y actitudes:

- Integración entre parejas.
- Adaptación a diferentes modalidades de trabajo e integración de los mismos.
- Posibilidad de compartir experiencias y conocimientos interpersonales.
- Diversidad de soluciones para el problema planteado en algún momento.
- Construcción de estrategias de trabajo para la buena comunicación.
- Adopción de estrategias de prevención de riesgos.
- Empleo de estrategias para gestionar y dar la calidad del proceso y del producto terminado.

El trabajo grupal debe cumplir ciertas condiciones, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Intereses y propósitos comunes los integrantes del grupo de trabajo deben tener en claro la situación que tendrán que tratar, que consista ésta en la preparación de un proyecto para el beneficio de la misma, en la solución de una problemática o en la investigación de alguna temática en particular.
- Respetar las normas previstas por cada grupo de trabajo, debe funcionar sobre la base de reglas fijadas, que tienen que ser claras. Las pautas y normas regulan el funcionamiento del grupo en común.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

-Respetar funciones y roles dentro del grupo de trabajo, que se manifiestan los diferentes roles que los participantes tengan en función de las tareas que les son asignadas con anterioridad.

Es importante destacar dos aspectos sustanciales para la formación de un grupo de trabajo:

-La existencia de un acuerdo básico sobre el para qué y el cómo las estrategias de la conformación del grupo.

-La afinidad que se debe tener entre las personas que lo integran (Xatruch. 2008).

El trabajo en equipo, sin embargo, no debe descuidar las responsabilidades y los procesos de aprendizaje que, si bien resultan favorables en entornos grupales, son de carácter individual.

Área ocupacional: Está conformada por un conjunto de ocupaciones que realizan capacidades similares o transferibles. Tradicionalmente, el área ocupacional integraba por ocupaciones que se relacionan con el conocimiento y con la aplicación de determinada tecnología, o con la capacidad de manipulación de determinada información o equipo. En la actualidad, muchas ocupaciones tienen un carácter transversal y tienden a adscribirse a diferentes áreas de actividad social y productiva.

Ocupaciones: Están definidas por la organización de trabajo de la empresa. Se refieren al rol laboral que se cumple. Esta posición no indica en sí misma calificación, sino la responsabilidad en el proceso de producción y de trabajo. El término se refiere a la determinación del conjunto de actividades que lleva a cabo un trabajador o una trabajadora. En el caso del trabajo que se realiza en un equipo cuyos miembros son realmente intransferibles, el equipo puede ser tomado como unidad de análisis y pueden ser descritas todas las actividades que se llevan a cabo en cada una de las posiciones de los mismos.



Proceso de trabajo: Es la manipulación de varios elementos la actividad personal que realiza el trabajador, es decir, el trabajo, las materias primas, los productos intermedios, los semi-terminados, los componentes, el conjunto de la información, entre otros elementos; los medios con los cuales se realiza el trabajo, es decir, los útiles de trabajo, las maquinarias, las matrices, las instalaciones, el sistema de organización de la producción de los mismos.

Un proceso de trabajo se propone una serie de funciones de planificación con anterioridad, de compra, de supervisión, de control que, en muchos casos, son actividades tácticas entre los desempeños que se relevan en el proceso según este avance en su desarrollo integro.

Roles ocupacionales clave: Son aquellos que realizan los mayores aportes al logro de la contribución específica de cada departamento o área de actividad de producción. La identificación de los mismos es importante para el procedimiento de las competencias por ocupación.

Situaciones problemáticas: Son aquellas situaciones creadas con una finalidad formativa a partir de un problema de la práctica profesional, con la finalidad de promover las capacidades propuestas como objetivos, presentar de una manera significativa los contenidos, e iniciar el aprendizaje en el momento mismo que ocurre un incidente entre trabajadores por diferentes causas.

Un problema con un nivel de incertidumbre que el trabajador no puede resolver de manera automática, pues no dispone de los conocimientos suficientes para poder enfrentar frente al mismo, de las habilidades y de las destrezas que le permitirían solucionarlo. Necesita, para su planteo y resolución del mismo, de un proceso de reflexión y toma de decisiones que tiene lugar mediante las actividades en el transcurso del proceso de trabajo para la obtención de resultados.

Plan de compras: Es un análisis significativo de las fechas en las cuales se requiere adquirir bienes para cumplir con los entregables del proyecto y saber cuál



UNIVERSIDAD DE CUENCA

es el momento indicado para comprar. Se utilizará como herramienta de planificación para definir qué hay que comprar y cuando hay que hacerlo para no mal gastar el recurso monetario de la empresa.

Manual de puestos: Es una descripción de los puestos que existirán en el restaurante y detalla aspectos relacionados con competencias la forma en que se desenvuelve cada trabajador según el puesto de trabajo predeterminado, perfiles, estudios, habilidades, responsabilidades, línea de mando, entre otros. Se utilizará como herramienta de planificación del negocio con anterioridad para su mejor optimización en cuanto conlleva la buena planificación según las capacidades de cada trabajador.

El proceso productivo

En un restaurante, el proceso de manufactura de productos debe ser lo más ágil y rápido posible, sin llegar a descuidar la calidad.

Requisitos del personal

El personal debe estar bien capacitado para cada función que se va a realizar dentro del negocio, se va a desarrollar dependiendo del puesto de trabajo en el que se va a desenvolver cada persona por lo que se debe tener un exigente y exhaustivo proceso de selección, por cuanto debe de tener un tipo de adiestramiento previo antes de que se proponga a desarrollar su función designada por lo que el personal debe estar en constante capacitación para el mejoramiento de la misma para así obtener buenos resultados.

Equipos y herramientas

En todo negocio de restaurante el diseño de la cocina y la selección de los equipos es responsabilidad del chef, ya que él sabe qué va a necesitar y de qué forma necesita que estén ubicadas las cosas dentro de la cocina ya que el debe saber las necesidades específicas que tiene en su lugar de trabajo. Sin embargo,



para efectos de esta propuesta es necesario efectuar un análisis de cuales equipos podría utilizarse en dicha cocina y cuál es la optima selección y donde debe estar colocado para su buen uso para que a futuro no se tenga problemas en el momento de que se desarrollen las actividades correspondientes en la horas de trabajo.

Materia prima e ingredientes

Un aspecto primordial del negocio, es la buena selección y adquisición de materia prima para trabajar, del negocio depende, la buena selección de los ingredientes. La selección de los ingredientes, así como de los proveedores es una labor propia del chef, ya que solamente este puede saber qué es lo que se necesita para elaborar los platillos que se encuentran en el menú y cuáles son los productos más importantes en el momento de realizar las compras y cuales pueden esperar.

Es razonable esperar que el menú se actualice y se modifique periódicamente y se utilicen nuevos ingredientes para esas recetas; sin embargo para efectos de esta propuesta, se mencionan solamente algunas cosas a realizar.

Descripción de puestos y categorías

El equipo administrativo estará compuesto por dos figuras con un grado de responsabilidad similar en sus respectivas áreas de trabajo (Atruch).

-El gerente del negocio: Es el responsable de verificar de que todo esté funcionando perfectamente en el medio que se está desarrollando, y del funcionamiento del mismo.

-El chef ejecutivo a los dueños del restaurante, quienes serán sus jefes. Esta figura tiene la responsabilidad de administrar eficazmente el funcionamiento armonioso del negocio en todas sus ramificaciones de manera eficiente y optimizando costos.



El gerente del restaurante

Es la persona a cargo del funcionamiento general del negocio y debe reportar sus operaciones periódicamente.

Entre las tareas que desempeñaría se encuentran:

- Velar por el estado de las instalaciones del negocio y los equipos que estos estén en buen estado.
- Velar por la compra de equipos especializados para las distintas funciones.
- Velar por la salud financiera de la institución y se invierta bien el dinero.
- Velar por la imagen externa de la institución ante los clientes.
- Velar por la satisfacción laboral de sus empleados en todo sentido.
- Llevar a cabo contrataciones eficaces para el buen funcionamiento del mismo.
- Ser el punto de contacto con entidades externas y asuntos legales.
- Velar por las ventas, los ingresos y la atracción y conservación de nuevos clientes potenciales.
- Velar por un servicio al cliente, y de excelente calidad.
- Asegurarse de que se cumplan los objetivos empresariales del negocio.
- Llevar a cabo y negociar eventos y actividades especiales con empresas y entidades en general.

El chef ejecutivo: Es la persona responsable de la cocina y las operaciones generales del negocio. El buen funcionamiento de un restaurante se basa en la mezcla de cumplimiento de muchos factores, tales como buen sabor, servicio al cliente, buen ambiente y otros. En este caso el Chef ejecutivo es el responsable de vender productos de excelente calidad.

- Administrar los inventarios periódicamente.



- Mantener el aseo e higiene y el buen funcionamiento de los equipos y materiales de cocina.
- Llevar un control de costos operativos de manera permanente.
- Llevar un control de ventas y frecuencia de productos vendidos.
- Identificar la preferencia de platillos e ingredientes de los clientes.
- Actualizar el menú y los productos a ofrecer para una mejor atracción al cliente.
- Llevar estadísticas y reportes periódicamente.
- Mantener el buen estado de los equipos de cocina.
- Mantener buenos tiempos de entrega y producción de los mismos.
- Administrar la calidad de los productos.

Es indispensable hacer una minuciosa selección de los futuros colaboradores con el fin de asegurar la tranquilidad y el buen desempeño del negocio. La siguiente es una propuesta para identificar y seleccionar buenos candidatos:

- Buscar candidatos en escuelas de cocina y de atención al cliente.
- Capacitar y orientar en la cultura del negocio.
- Proporcionar un atractivo plan de incentivos para los trabajadores.
- Estar consciente de que los empleados tienen anhelos más allá de su salario mensual.
- Trabajo en equipo.
- Todas las partes trabajarán con el fin de facilitar el trabajo del compañero
- Habrá apoyo mutuo y se orientará en la inducción del negocio.
- Se estimulará el trabajo en equipo, mediante el uso de construcción de grupos.
- Se incentivará la generación de un ambiente de confianza y participación entre el equipo de trabajo (Atruch).



Sección 3: Análisis situacional con enfoque a la mejora o aprovechamiento de la información del ensayo.

Los puntos claves a seguir, en los cuales se debe tratar dentro de una cocina de un restaurante para el seguimiento adecuado de los mismos tomando en cuenta en donde es que se está fallando o los puntos más vulnerables por lo que se deben plantear normas de seguridad un poco más rígidas planteando y instruyendo al personal para el cumplimiento del mismo.

Hay que tomar en cuenta las probabilidades de riesgos que existen dentro de una cocina, para poder analizar cada sitio de trabajo dentro de la cocina tomando en cuenta cuales son los puntos más vulnerables o críticos a tratar, una de las medidas de prevención de riesgo es el de los pisos se debe tomar en cuenta lo siguiente, que hay que mantener un adecuado orden y limpieza, y que en todo el lugar de trabajo es recomendable la instalación de pisos antideslizantes en el interior de la cocina, si no es el caso al tener pisos resbaladizos es recomendable realizar las tareas de limpieza fuera de la jornada de trabajo en su caso señalar los pisos mojados para no ocasionar un accidente, se debe mantener los pisos en buen estado de conservación y utilizar un calzado de suela de goma antideslizante.

Otro de los puntos a tratar son las instalaciones eléctricas ya que estas deben estar en buen estado y además no debe de sobrepasar el voltaje señalado a utilizar en las instalaciones, también si se debe realizar un mantenimiento del mismo este se debe realizar por el personal autorizado y no por cualquier persona que no esté instruida sobre el tema y este mantenimiento se le debe realizar periódicamente, tomando en cuenta que las instalaciones deben estar en perfecto estado tanto las instalaciones como los tomacorrientes para así evitar a futuro un corte circuito, también este sistema eléctrico debe estar bien señalizado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los cuadros eléctricos debe tener un espacio mínimo libre no deben estar invadidos por materiales ni cajas dejando libre este espacio. Las instalaciones deben estar muy bien hechas para que no exista peligro de explosión o electrocución por contacto directo o indirecto. Los cables de las instalaciones de luminarias y de maquinas deben estar debidamente protegidos. Los enchufes no tendrán accesibles las partes que puedan estar en tensión por lo que se cubrirá con el correspondiente protector, se contará con buen mantenimiento del personal autorizado periódicamente de que estén en buen estado (por lo menos una vez al mes) y tendrá que comprobar el buen estado de los empalmes, conexiones y aislamientos.

También otro punto a tratar es el de que la cocina cuente con la cantidad suficiente de extintores en el momento en el que ocurra un incendio además que contenga el químico apropiado dependiendo del fuego que se necesite apagar además se debe verificar que el extintor no haya caducado y comprobar el peso y presión, por lo cual se debe verificar cada año que este en perfectas condiciones tanto el extintor y el contenido que está en el interior, además que cuenten con manguera para incendios, y con lugares accesibles en caso de que el siniestro sea de magnitud además debe estar bien revisados y señalizado debe estar en buen estado además realizar simulacros y revisar los sitio de evacuación.

Otro punto a tratar son las caídas de personas a distinto nivel, por lo consiguiente las escaleras de mano de la forma adecuada y con las limitaciones establecidas por el fabricante correspondiente, no se emplearen escaleras de mano y además queda prohibido en las construcciones improvisadas las gradas deben estar ubicadas formando aproximadamente un ángulo de 75 grados horizontal.

Las estanterías deben estar en buen estado por lo que estas se manipulan a diario, además estas deberán ser revisadas periódicamente en caso de que presenten anomalías, en estos estantes se colocará el material de forma



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ordenada, lo más pesado en los estantes más bajos para conseguir una mayor estabilidad en la estructura, además no se debe sobrecargar las estanterías ya que estas se pueden partir y así ocasionar caídas de objetos, los objetos no deben sobrepasar los límites perimetrales de las mismas, no se deben colocar objetos en lugares muy altos por lo que en el momento de coger se puede caer encima de la persona que lo hace; cuando exista estantería en mal estado se la debe remplazar en seguida o dejarle fuera de uso hasta que se reemplace, no se debe apilar objetos para evitar que estos caigan sobre las personas.

El local debe contar con baterías sanitarias en perfecto estado de funcionando y muy limpios para evitar la contaminación por bacterias, se debe contar con sanitarios tanto para hombres cuanto para mujeres también se deben contar con sitios para que el personal se pueda cambiar y guardar sus pertenencias con seguridad y para que no se guarden dentro de la cocina.

Los riesgos de incendios y de evacuación, las vías y salidas de evacuación deben estar correctamente señalizados, esto se debe mantener la señalética e iluminación de las salidas y vías en perfecto estado, además se debe mantener siempre la salida libre de obstáculos.

Se debe tener en buen estado y muy bien calibrados para el buen funcionamiento de los extintores y el personal debe tener un buen adiestramiento para el manejo de los mismos dentro de la cocina.

Se debe tomar en cuenta el buen mantenimiento de los equipos de trabajo con el fin de que exista un buen desempeño del trabajo, para cada equipo se identifican y estiman los riesgos existentes para los trabajadores, aplicando, para cada uno de ellos las medidas de prevención necesarias para evitar o controlar la situación de riesgo, los equipos como el exprimidor de zumos, la campana extractora no se prevé que tengan un peligro significativo, más que el trabajador debe tener



UNIVERSIDAD DE CUENCA

cuidado en manipularlos, también los equipos como el horno, las cocinas no se debe dejar fuegos encendidos sin tener ninguna olla o sartén encima que lo proteja también se debe utilizar pinzas siempre que se pueda, para sacar los alimentos u otros utensilios de mango largo para mayor seguridad en la cocinas se debe asegurar de que el gas y sus conductos no tengan fugas y estos sean herméticos, que los tubos de plástico que conducen el gas estén bien colocados así como las llaves y las uniones, no deben haber holgaduras, abrir la llave de gas solo cuando se vaya a utilizar, en el momento de que se ausente cerrar la llave general, las revisiones se las debe realizar cada cuatro años por personal calificado no deben tener grietas donde pueda existir una fuga.

Las planchas como deben estar prendidas prácticamente todo el día se debe tener cuidado en el momento en el que se trabaja para no quemarse, y en el momento que se limpia, realizarlo cuando esté totalmente fría o tratar de evitar el no tener un contacto directo para no quemarse en estos casos se deben utilizar guantes de protección térmica para sacar los productos o no tocar las partes calientes de la plancha, se puede retirar los alimentos con unas pinzas, antes de utilizar la plancha se comprobará el termostato para introducir los alimentos, avisar con un cartel que la plancha esta prendida para evitar posibles quemaduras; antes de utilizar la freidora se debe comprobar el termostato, antes de introducir los alimentos, se debe evitar el desbordamiento del aceite caliente comprobando su nivel, el cambio de aceite se debe realizar en frio, en el momento de que se vaya a freír alimentos que se pueden salpicar aceite caliente se deben tomar precauciones, no se debe tirar los alimentos desde muy alto sino que se arrastrara desde un plato con un utensilio.

Se debe tener un especial cuidado con las exposiciones de aceite hirviendo, procurando no acercarse nunca con las manos mojadas, y utilizando herramientas para la manipulación de la materia prima mientras se fríe, que estos sean lo más aislantes posibles y que dispongan de mangos largos para así retirar al trabajador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

del foco de calor y el peligro de quemaduras; las cafeteras se deben manejar con cuidado por lo que se maneja con vapor hay que evitar escaldaduras y quemaduras, fiamblera con esta se debe tener cuidado en el momento de manipular por las cuchillas que contiene sobretodo en el momento de la limpieza, las batidoras estos deben estar en buen estado y se debe tener cuidado en momento de su manipulación de las cuchillas, en el caso del horno manipular con cuidado para no quemarse, las cocinas se deben tomar en cuenta que no estén obstruidas las hornillas y que no estén llenas de grasa también ver que no tengan fuga de gas para no ocasionar un accidente de gran magnitud, en el momento de que se manipulen la batidoras se debe tener cuidado con las cuchillas para no lastimarse.

El menaje de cocina las ollas, sartenes todo lo que implican menaje deben estar en buen estado y muy limpios, esto se debe tomar en cuenta que este en perfecto estado para poder manipular con seguridad por ejemplo los mangos de las hoyas deben estar en buen estado para evitar quemaduras o de que se rieguen alimentos por ruptura de estas se debe observar periódicamente que estén en buen estado en caso de que no se encuentren perfectas condiciones darle de baja y reemplazarlo enseguida también contamos con los cuchillos que son indispensable para el trabajo diario estos deben tener mangos antideslizantes y anatómicos para poder trabajar más cómodamente estar bien afilados no tener los mango de madera los cuales ayudan a la proliferación de bacterias además las hojas de los cuchillos deben ser de acero inoxidable, y estos se deben ocupar de acuerdo a cada tarea se debe utilizar un cuchillo diferente dependiendo a la tarea asignada.

Las tablas de trabajo en lo posible de que se trabaje para cada alimento un color diferente y deben ser de buen material plástico y no de madera por lo que en estas existe la proliferación de bacterias y la contaminación cruzada además se debe



UNIVERSIDAD DE CUENCA

tener el tamaño adecuado para la óptima manipulación de los alimentos y para trabajar de mejor manera.

Los fríos también se deben tener en buen estado con la temperatura óptima para que los alimentos perecibles no se echen a perder, si estos en algún momento tienen una imperfección se llegue a saber enseguida para que el personal autorizado revise porque esto podría implicar pérdida en caso de que no se informe enseguida, además se deben realizar control de los mismos periódicamente para evitar de que se averíen a futuro.

Las conexiones y tuberías de gas se deben tener en un muy buen estado se debe revisar con frecuencia de que no exista fugas en las tuberías, en caso de que se utilice tanque de gas industrial revisar de que estos estén en buen estado y no tengan abolladuras de que las mangueras estén en buen estado no tengan perforaciones y estén bien conectadas, además los cabezotes darles el tiempo justo de vida útil y por no reemplazarlo por uno nuevo tener un accidente de gran magnitud darles de baja en el momento preciso ya que estos pueden ocasionar fugas de gas.

Hay que tener medidas preventivas de contactos térmicos en las operaciones de extracción de agua caliente para preparar infusiones en la cafetera con prudencia y cuidado para evitar escaldaduras y quemaduras graves.

Se debe colocar los porta filtros al cabezal de la máquina para evitar que salga proyectando o que se produzca proyecciones de agua caliente.

No quite nunca los porta filtros del cabezal de la máquina, hasta que haya dejado totalmente de salir el café, lo que indica que la presión ha cesado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Hay que tomar medidas preventivas con los contactos eléctricos en la cual se debe realizar revisiones periódicas del estado del cableado de la maquinarias se llevara un control por escrito del resultado en el libro de mantenimiento.

No manipular los equipos con las manos mojadas. Desconectar de la corriente cuando este no se utilice o cuando se vaya a realizar operaciones de limpieza y mantenimiento. No realizar operaciones provisionales en los cables de alimentación, en el caso de cables deteriorados o de cualquier otro tipo de problema, poner fuera de servicio y avisar al personal de mantenimiento, para que sea reparado por personal especializado.

En las medidas de prevención de explosiones se debe tomar en cuenta y vigilar los pilotos de encendido de gas y los llenados de agua del depósito de la cafetera, la temperatura y la presión de vapor de acuerdo a las normas del fabricante, para evitar explosiones o fugas, estas deben estar sometidas a inspecciones y mantenimiento periódicamente, reparaciones realizadas deben ser realizadas por personal calificado y estas deben ser registradas para su constancia, además se debe verificar de que no existan corrosiones y deterioros, también de que estén en buen estado las válvulas de seguridad de gas, etc.

En caso de que exista lavavajillas no se debe abrir mientras está trabajando y en el momento que culmine la función se debe abrir con cuidado por la cantidad de vapor que sale en el momento de abrir, se debe mantener los cables en perfecto estado y se debe evitar manipular con las manos mojadas.

La máquina que fabrica hielo se debe comprobar mensualmente el botón test para comprobar que los diferenciales se encuentren correctamente, también se debe revisar que los cables en buen estado esto se debe realizar periódicamente, se la debe poner fuera de servicio en caso de contactos indirecto y si tiene anomalías y tenga un mal funcionamiento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En el momento de hacer uso del empujador para introducir el alimento en la maquina, no se debe realizar dicha función sin el empujador, no se introdujera jamás la mano en la máquina para retirar trozos de alimentos atascados, ni se realizaran operaciones de limpieza si no está totalmente desconectado, no se realizara operaciones de mantenimiento con la máquina conectada para así puesta en marcha.

Las medidas preventivas que se toma en el lugar de trabajo es de que no se debe correr dentro de la cocina se debe caminar despacio, se tiene que utilizar calzado antideslizante, cuando se trasladen cargas no se debe dificultar la visión porque se puede ocasionar una caídas, ante el peligro de caída de personas al mismo nivel por situación húmeda del suelo fregado, se avisará de esta situación mediante el cartel de manera visible.

Se debe utilizar las dosis necesarias, no por utilizar más producto la limpieza es más rápida o mejor, las medidas de higiene que se debe tomar para el personal queda totalmente prohibido beber, comer o fumar durante la tarea de limpieza, se deben utilizar recipientes adecuados cerrados herméticamente y con las correspondientes etiquetas de identificación, nunca se utilizarán recipientes de alimentos (botellas de agua, vino, etc.)

Para aquellos de limpieza en los que así identifique en la etiqueta se utilizarán guantes, para la buena manipulación de los productos de limpieza para que la persona no se contamine con el producto que vaya a utilizar.

El trabajo que con lleva la postura de pie durante la mayor parte del tiempo de la jornada de trabajo para la cual se formará e informará al trabajador en los riesgos en la realización de sus tareas y las posibles alteraciones músculo y del esqueleto que puede sufrir como consecuencia de largas horas de estar de pie. No se debe forzar la posición para alcanzar objetos distantes, no se debe alterar tareas en las que estén involucrados grupos musculares distintos; el palo de la escoba y el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

trapeador será de un largo adecuado a la altura del trabajador, se debe evitar los giros del tronco, se debe girar siempre con los pies, hay que evitar las flexiones del tronco hacia adelante o encorvar la espalda, se debe flexionar las rodillas para agacharse de manera correcta, se debe tener taburetes para que el personal pueda descansar en las horas muertas y no se mantengan todo el tiempo de pie.

La fatiga física en el momento de manejar cargas se debe manipular de la siguiente forma: Si las cargas que se van a manipular se encuentran en el suelo o cerca del mismo, se utilizarán las técnicas necesarias de manejo de cargas que permitan utilizar los músculos de las piernas más que los de la espalda.

Para levantar una carga se deben seguir el siguiente paso:

-Planificar el levantamiento con anterioridad para realizarla de la manera adecuada.

-Colocar los pies de manera correcta.

-Adoptar la postura de levantamiento adecuada.

-Se debe tener un agarre firme.

-El levantamiento debe ser de manera suave.

-Se debe evitar los giros bruscos.

-La carga debe ir pegada al cuerpo.

-Se debe depositar la carga de manera correcta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se deberá realizar una extrema limpieza en la zona de cocinado para evitar la proliferación de agentes biológicos, se debe lavarse con frecuencia las manos y siempre después de haber manipulado carnes o pescados y los diferentes productos, evitando en todo momento el tocarse los ojos, boca, o nariz, de preferencia se utilizaran guantes para la manipulación de los alimentos.

Se puede concluir que se debe realizar inspecciones periódicamente de los puntos críticos a tratar con el fin de tratar de minimizar los riesgos y así optimizar y mejorar el funcionamiento de la cocina de un restaurante además será de gran utilidad para las personas que lo pongan en práctica en el funcionamiento óptimo del restaurante además se debe saber cómo organizar las inspecciones ya estas deben quedar registradas en un registro para mayor control y así saber cuáles son los puntos críticos que se pueden seguir ir mejorando y darse cuenta de los procesos que se van a seguir.



Sección 4: Enfoque a su punto de vista, análisis crítico, argumentos del contexto y reflexiones dentro del ensayo.

Punto de vista

Desde el punto de vista de la práctica se debe tomar en cuenta muchas medidas preventivas frente a los riesgos físicos para lo cual el personal debe estar capacitado para que el mismo se dé cuenta de los riesgos físicos que los aquejan para lo cual se tiene que estar consciente de los mismos.

Además hay que tomar en cuenta las instalaciones en las que se desarrollan las actividades, se debe observar si estas son propicias y si está en perfectas condiciones si no es así puede ocasionar un accidente dependiendo de donde existe la falla o la deficiencia, el personal está en la obligación de avisar cualquier anomalía que se observe dentro del área de trabajo para lo cual se deben tener revisiones periódicas de cada sitio de trabajo y de los puntos críticos que se evalúen dentro de la cocina.

En cuanto si es que dentro de la cocina o restaurante no se tiene un reglamento interno donde estén o se den a conocer los riesgos físicos que se tienen dentro de la cocina, esta debería ser evaluada e implementada para tener un mejor seguimiento y un mejor control de los riesgos que se pueden tener dentro de ella.



La importancia

La importancia de que se tenga conocimiento de los riesgos físicos es indispensable para un cocina de un restaurante por el simple hecho de que es parte fundamental de la capacitación que se dé al personal por que si este no es implementado al mismo por falta de conocimiento se puede ocasionar accidentes graves causando lesiones corporales teniendo incapacidad temporal o permanente dependiendo de la gravedad del accidente, con lesiones parciales o totales, dependiendo el caso además dependiendo de la magnitud del accidente inclusive se puede causar hasta la muerte.

El dueño del restaurante debe saber la importancia de la información necesaria que debe tener el personal, además el personal con anterioridad debe haber sido calificado, y capacitado dependiendo la función que vaya a desempeñar dentro del mismo o dependiendo de la función del Chef también en cierta forma es el responsable de que su personal a cargo este capacitado, informado a cerca de los riesgos físicos que se tenga dentro de la cocina.

Se debe tomar en cuenta la salud ocupacional se tiene que velar el bienestar físico, mental y emocional de la colectividad, que permitan que la empresa cumpla los objetivos propuestos.

También se debe tomar en cuenta y darles las herramientas necesarias y suficientes para el desempeño de su labor en la empresa, se debe tener un plan estratégico para el buen funcionamiento de la cocina y para el buen aprovechamiento de los recursos existentes.

El propósito de la salud ocupacional es prevenir las consecuencias de las enfermedades, para prevenir las consecuencias de los accidentes que producen perdidas personales y materiales, el programa de salud es importante implantar



UNIVERSIDAD DE CUENCA

normas de salud ocupacional, esto se debe recalcar que no existirá una eliminación inmediata de los riesgos y de las enfermedades con esto se llevará a un aumento en la productividad, mayor bienestar y mejor ambiente de trabajo.

Se debe tomar en cuenta de que los empleados no realicen actos inseguros en el transcurso de sus labores cotidianas, dentro del ambiente de trabajo debe tener condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en la salud y vida del trabajador.

Las diferentes causas de los accidentes de trabajo

Una de las principales causa de accidentes son: el agente en sí, la condición insegura, el tipo de accidente y el factor personal de inseguridad, siempre existen factores causales en la cuando ocurren los accidentes de trabajo, cuando se determina correctamente las causas de un accidente de trabajo se pueden implementar programas de capacitación.

Condiciones de trabajo

Estas son el conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se desarrolla e incluye el análisis de los aspectos relacionados con la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar la condición de salud de las personas.

Consecuencias de los accidentes de trabajo

Son lesiones personales y las pérdidas económicas por varios aspectos, estas consecuencias personales pueden ser desde lesiones pequeñas hasta la muerte, las de tipo económico comprenden pensiones por invalidez, además por



indemnizaciones por incapacidad temporal o incapacidad permanente parcial y de auxilio funerario, si los daños se produjeron en las máquinas o equipos, paro en la producción y los valores de servicios médicos y los salarios entre otros.

La clasificación de los riesgos físicos

Los riesgos físicos son los siguientes:

- Ruido
- Vibraciones
- Temperaturas extremas
- Iluminación
- Radiaciones ionizantes
- Radiaciones no ionizantes
- Presión Anormal

Riesgos ergonómicos

- Posturas inadecuadas
- Movimientos repetitivos
- Sobre esfuerzo físico



-Diseño del puesto de trabajo

-Superficies reflectivas

-Cambios de temperatura

-Comodidad térmica

Riesgos del local

-Estructuras

-Instalaciones

-Superficies de trabajo

-Espacio de trabajo

-Almacenamiento

-Organización del área de trabajo

Factores de riesgo

La existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que comprenden una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo se clasifican en: Físicos, mecánicos, locativos, eléctricos, ergonómicos, psicosociales y biológicos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los riesgos físicos pueden resultar por objetos extraños que se encuentran en el alimento estos pueden ser ocasionados por una mala práctica de manipulación del alimento por qué se debe tener cuidado en el momento que se manipulen los mismos y cumplir con las exigencias debidas para que se cumplan con todas las medidas preventivas.

El panorama de factores de riesgo debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Ubicación e identificación de aquellas condiciones de riesgo que constituyan amenazas concretas en la salud e integridad de las personas.
- El número total de trabajadores expuestos al agente de riesgo y tiempo de exposición.
- Valoración cualitativa y cuantitativa de los factores de riesgo como resultado de evaluaciones ambientales.
- El efecto o consecuencia más probable con respecto a si es un accidente de trabajo o enfermedad profesional.
- Priorización de los factores de riesgo encontrados.
- Medidas de control existentes en la fuente, en el medio y en el receptor, acordes con la naturaleza de la organización.
- Fecha de actualización y vigencia del mismo.
- Recomendaciones y sugerencias encaminadas al mejoramiento de las



condiciones laborales.

Para evitar los riesgos se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Evaluar los riesgos que son inevitables.
- Combatir los riesgos en su origen.
- Alternar el trabajo monótono y repetitivo.
- Tener en cuenta la evolución técnica.
- Sustituir lo peligroso por lo que implique poco o ningún peligro.
- Planificar la prevención integrando técnicas, organización y condiciones de trabajo.
- Tomar medidas que tengan la protección colectiva a la individual.
- Estar totalmente instruidos en todo momento.
- Evitar posibles distracciones e imprudencias.
- Trabajar con los equipos de protección individual adecuados.
- Guardar en todo momento los requisitos indispensables de seguridad en la utilización de máquinas.
- Capacitarse en cuanto sobre materia preventiva, como en medidas de emergencia.



-No realizar trabajos que impliquen riesgo grave o inminente para nuestra vida o salud.

Finalmente, y con lo anterior mencionado podemos decir que las principales contribuciones que se ha realizado con el presente trabajo van encaminadas principalmente hacia la necesidad de implementar dentro de las cocinas de los restaurantes técnicas apropiadas para una correcta manipulación de los alimentos y maquinarias dentro de este espacio de trabajo.

Si bien dentro de algunos restaurantes no se tiene conocimiento de cuáles son los riesgos físicos, se ha detectado la necesidad de implementar medidas preventivas para poder prevenir accidentes, y medidas informativas para tener un mejor conocimiento de las mismas, también se detectó la necesidad de realizar capacitaciones periódicas para así dar a conocer de mejor manera los riesgos físicos.

Se hace hincapié también en la importancia del conocimiento de los riesgos físicos, por tanto, es importante los conocimientos en este tema ya que si no se toman las medidas necesarias para la buena organización de una cocina y su buen funcionamiento, y que el personal se encuentre adiestrado de manera correcta es más factible que se eviten este tipo de accidentes.

Resultados

Se realizaron 50 encuestas en 10 restaurantes de la ciudad de Cuenca, cinco encuestas por restaurante (ver nombres de los restaurantes y el diseño de la encuesta en Anexo 1), los resultados obtenidos mediante las encuestas muestran los siguientes datos:

En primer lugar, en cuanto a si existe dentro de los restaurantes programas de capacitación para evitar riesgos físicos en este sitio de trabajo, en las 50 encuestas realizadas en 10 restaurantes se puede evidenciar que el 82% de los establecimientos poseen este tipo de programas, mientras que en un 18% no se ha encontrado programas de capacitación (ver Figura 1); resultado que sugiere que en la ciudad de Cuenca, en la muestra obtenida existe un buen nivel de prevención en cuanto a capacitación se refiere. Por otra parte, en cuanto a la necesidad de que los trabajadores de un restaurante obtengan información respecto al tema de la importancia del conocimiento de los riesgos físicos, en las 50 encuestas realizadas en 10 restaurantes se puede evidenciar que un 98% de los dueños de establecimientos piensan que es importante capacitar a su personal en cuanto a este tema, mientras que en un 2% no lo consideran importante (ver Figura 1), esto demuestra que aunque casi la totalidad de los dueños de los establecimientos que expenden alimentos, de la muestra medida piensan que si es importante capacitar a su personal, todavía queda un 2% que debería trabajar en este tema.

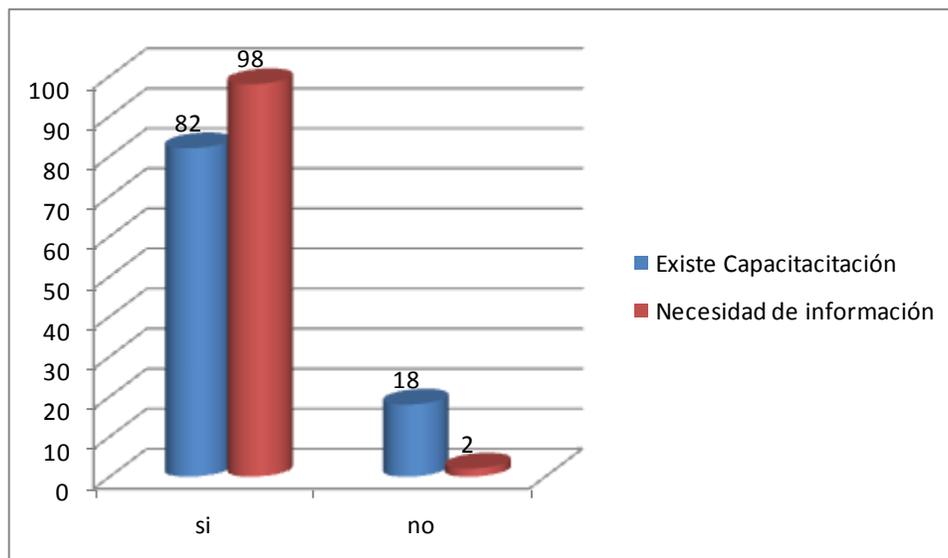


Figura 1. Capacitación e importancia de la información en temas de riesgos físicos dentro de la cocina de un restaurante.

En las encuestas realizadas en los distintos restaurantes se ha tomado una muestra en la cual podemos observar que dentro de los restaurantes tienen capacitación en un 48%, esto nos quiere decir que una vez al año este 48% recibe capacitación, mientras que dos veces por año reciben capacitación un 34% del personal, otro pequeño porcentaje recibe 3 veces por año que es el 4% de la muestra medida, y el resto del personal no recibe ningún tipo de capacitación esto quiere decir un 14% el cual no tiene ninguna información de ninguna clase (ver Figura 2).

Dentro de lo que se puede observar de medidas preventivas dentro del reglamento interno podemos ver que un 68% no cuenta con un reglamento interno dentro del restaurante y un 32% si cuenta con un reglamento interno y con medidas preventivas de riesgos físicos dentro del mismo, (ver Figura 2)

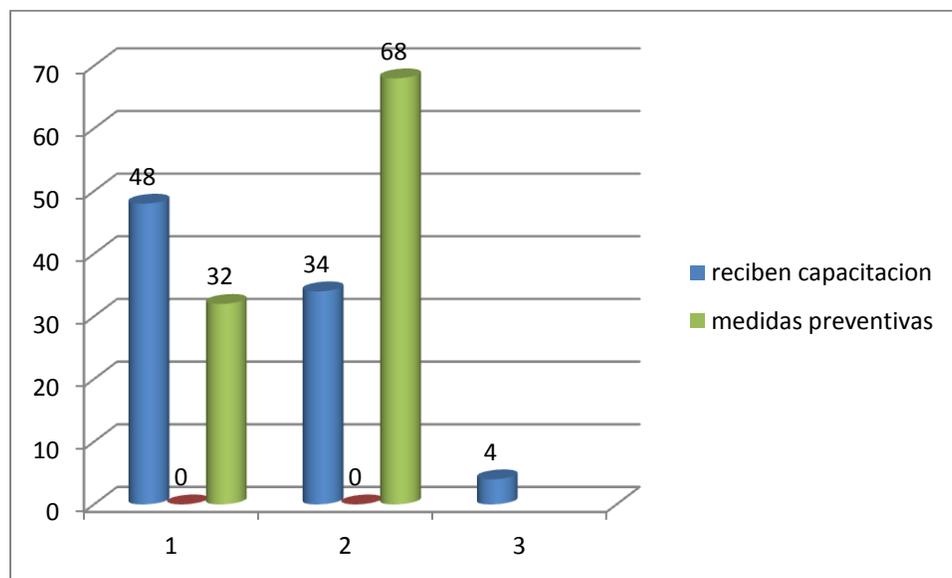


Figura 2. Capacitación al personal y medidas preventivas de riesgos físicos.

Dentro de lo que podemos observar en la cocina de los restaurantes si cuentan con el conocimiento necesario sobre lo que son riesgos físicos dentro de la cocina podemos darnos cuenta que un 66% si los tiene sobre el tema y un 34% no cuenta con la información necesaria sobre el tema que estamos tratando, (ver Figura 3).

En cuanto podemos observar en lo que a accidentes de cocina se refiere, la mayor parte del personal si se accidentan una vez o más de una vez por mes, se puede ver muy claramente que un 72% se accidentan con más frecuencia, y en un 28% que no lo hacen (ver Figura 3).

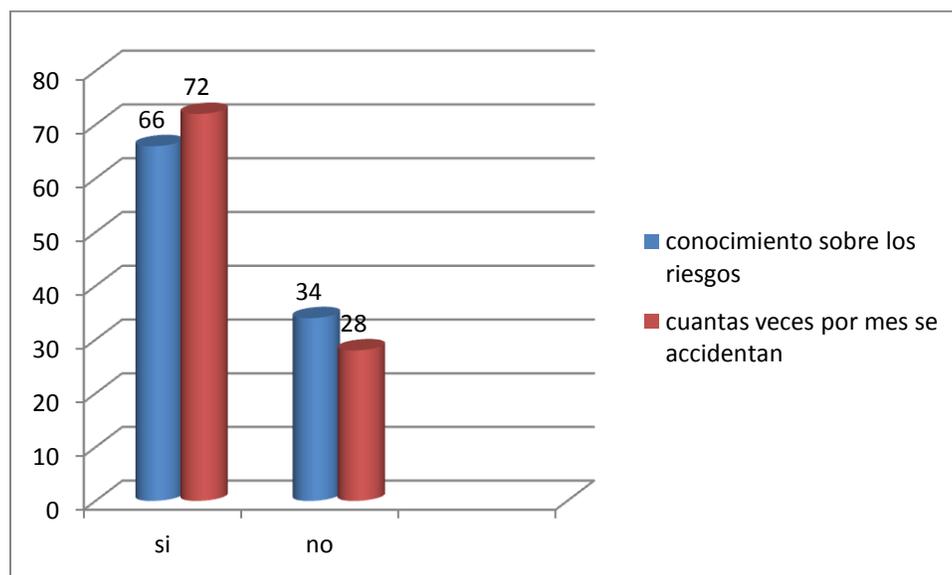


Figura 3. Conocimiento sobre riesgos físicos y accidentes del personal.

Por otra parte, en la Figura 4 podemos observar que la mayoría del personal está consciente de estar capacitado sobre el tema de los riesgos físicos en cuanto nos podemos dar cuenta que en un 54% está informado sobre el tema y que en un 46% desconoce sobre el tema y no se le ha informado lo suficiente.

En cuanto a los principales accidentes registrados dentro de las cocinas de los restaurantes encuestados tenemos: cortes, quemaduras, resbalones, desorden, desaseo, etc.

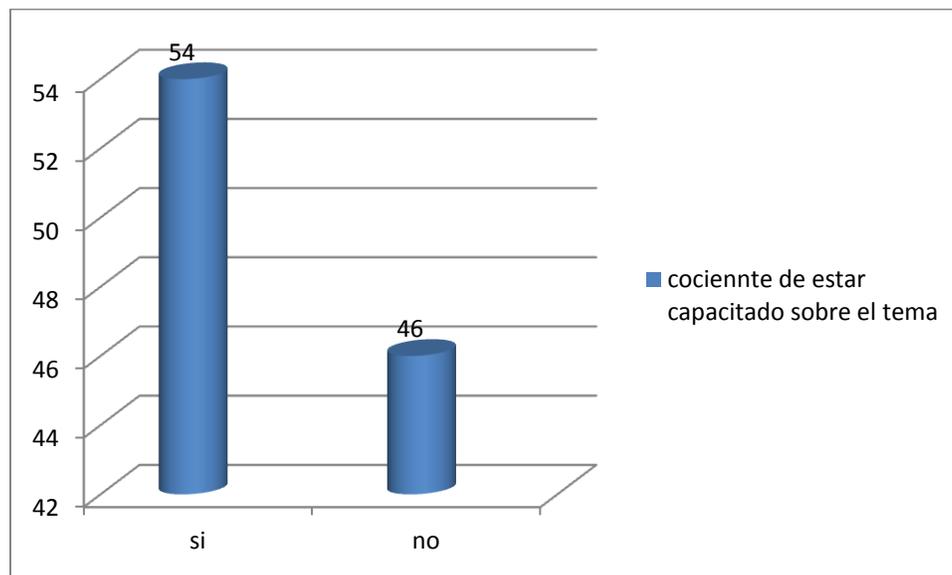


Figura 4. Personal esta consiente de estar capacitado sobre el tema.

En la Figura 5 podemos observar sobre si el jefe del personal se preocupa por capacitar al personal por lo que se puede tomar en cuenta que dentro de este que en un 92% dice que si se preocupan por capacitarlos y en un 8% en el que no se preocupan por capacitarlos en realidad es una minoría pero en esa minoría hay tomar mucho en cuenta de que esta sea cada vez menos, (ver Figura 5).

También se puede observar que el personal en realidad si tiene acceso a información sobre lo que son riesgos físicos podemos darnos cuenta que en un 68% si lo tiene y que en un 32% no tiene acceso a información lo que son los riesgos físicos por lo que se debe impulsar para que todos tengan acceso a esta información para que así se pueda fomentar dicha información y para que el personal no tenga esos vacios sobre el tema y además para que pueda tomar medidas preventivas, (ver Figura 5).

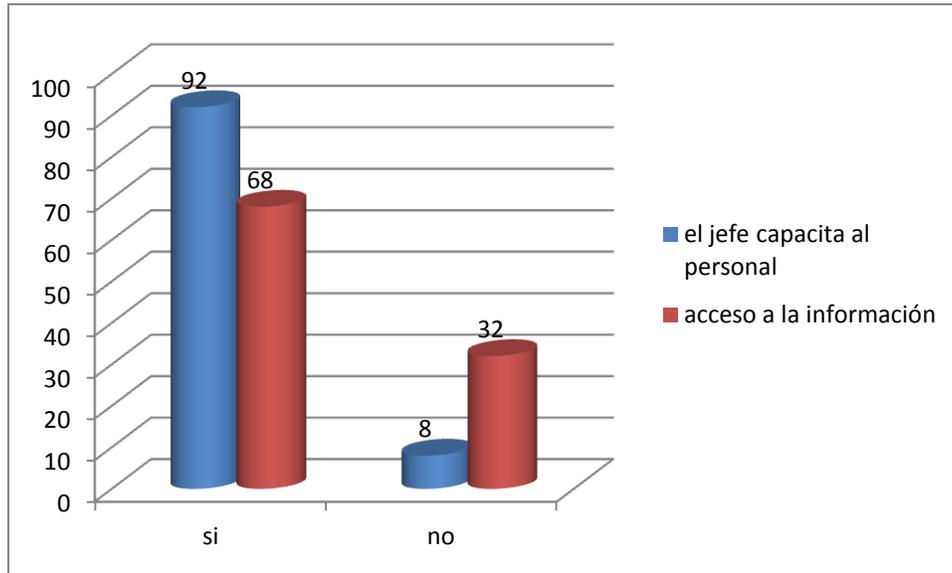


Figura 5. Si se preocupa por capacitar al personal y acceso a información sobre riesgos físicos.



Conclusiones

Se puede concluir que en la mayoría de restaurantes de Cuenca no tienen el conocimiento suficiente en lo que son riesgos físicos dentro de la cocina, además no se tiene implementado dentro del reglamento interno para el conocimiento del personal.

No existe el conocimiento necesario de los accidentes físicos ya que no se tienen acceso a dicha información y no se ha implementado, por lo que es importante que el personal se lo capacite y también se le de acceso a la información necesaria para que se tenga el conocimiento para que se sepa cómo actuar frente a un riesgo físico.

Además se debe tomar en cuenta el nivel de conocimientos de los empleados frente a los riesgos físicos, y tratar de que ellos estén informados lo suficiente para que puedan actuar frente a las diferentes situaciones.

Recomendaciones

Entre las recomendaciones que se puede acotar es que se debe implementar dentro del reglamento interno para una mayor información del personal.

Se debe tener informado y capacitado al personal sobre los riesgos físicos que pueden tener.

Tomar en cuenta los puntos críticos a tratar dentro de la cocina.

Implementar medidas preventivas contra los riesgos físicos dentro de la cocina.

Se debe adiestrar al personal de la manera correcta para que sepan cómo actuar frente a los riesgos físicos; también se le debe dar al personal acceso a información sobre riesgos físicos para que tengan un poco más de información y sepan de lo que se trata.



Bibliografía

Catalano, A M. 2004. Diseño curricular basado en normas de competencia Laboral: conceptos y orientaciones metodológicas. 224 Pp.

Gallego, J. 2012. Aplicación de Normas y Condiciones Higiénico – Sanitarias en Restauración. En:

<file:///C:/Users/bocha/Desktop/Aplicaci%C3%B3n%20de%20normas%20y%20condiciones%20higi%C3%A9nico-sanitarias%20en%20restauraci%C3%B3n%20-%20Felipe%20Gallego%20-%20Google%20Libros.htm>

Lee, P. T. 2006. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo: Hoteles y Restaurantes, Servicios. En:

<http://www.bvsde.paho.org/bvsast/e/fulltext/enciclopedia/98.pdf>

Lozano, R. Martín, A. & Martín, J. 2007. Procesos de Cocina (Aspectos Transversales). En:

<file:///C:/Users/bocha/Desktop/PROCESOS%20DE%20COCINA.%20%28Aspecto%20transversales%29%20-%20Alfredo%20Mart%C3%ADn%20Artacho,%20Juan%20Antonio%20Mart%C3%ADn%20Artacho,%20Rafael%20Lozano%20Leal%20-%20Google%20Libros.htm>

Martín, J. 2012. Manipulador de Alimentos. Higiene Alimentaria. En: www.manualderiesgosenlacocina.pdf

Palma, D. 2011. Estudio para la implementación de buenas prácticas de manufactura en los servicios de alimentación del Hotel Río Amazonas. Tesis de licenciatura.

Hernández, M. 2012. Seguridad en el Trabajo. En:

<http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/8/seguridad-trabajo-12298.pdf>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Segura, M. & Varó, P. 2009. Manipulador de Comidas Preparadas. En:
[file:///C:/Users/bocha/Downloads/Manipulador%20de%20comidas%20preparadas.
htm](file:///C:/Users/bocha/Downloads/Manipulador%20de%20comidas%20preparadas.htm)

Atruch, J. M. 2008. Propuesta de negocio para el establecimiento de un Restaurante Gourmet de Comida Internacional basado en la teoría de Administración de Proyectos. Tesis de licenciatura. 123 Pp.



ANEXOS

Anexo 1

Diseño de la encuesta a ser aplicada en los restaurantes:

UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.- Dentro de su restaurante existe capacitación para riesgos físicos dentro de la cocina.

Si No

Porque.....

2.- Cree usted que es necesario que el personal debe tener información sobre riesgos físicos.

Si No

Porque.....

3.- Cuantas veces al año reciben capacitación el personal sobre accidentes de trabajo.

1 2 3 4 ninguna

Porque.....

4.- Tienen medidas preventivas contra riesgos físicos dentro del reglamento interno.

Si No

Porque.....



5.-Tienen usted conocimiento sobre lo que son riesgos físicos dentro de la cocina.

Si No

Porque.....

6.-Cuantas veces por mes se accidentan personal de la cocina.

Si No

Porque.....

7.-La mayoría del personal esta consiente de estar capacitado sobre el tema.

Si No

Porque.....

8.-Cuales son los inconvenientes que usted ha tenido dentro de la cocina.

.....
.....

9.-Su jefe esta consiente o se preocupa de capacitar al personal.

Si No

Porque.....

10.-Tiene usted acceso a información sobre riesgos en la cocina.

Si No

Porque.....

Lista de restaurantes encuestados:

- Restaurante El Asador
- Restaurante El Tequila
- Restaurante Las Palmeras (San Joaquín)
- Restaurante El Manantial



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Restaurante Los Picantes de Leo
- Restaurante el Goloso
- Restaurante La Pérgola
- Restaurante Los Pollos de la Remigio
- Restaurante Pollería Vikos
- Restaurante El Rancho Dorado