

# ÍNDICE

TEMAS	PÁGINA
Instrucciones para el estudio del curso.....	4
Unidad 1: Tu Aporte a la Calidad.....	6
Unidad 2: Inocuidad de alimentos .....	20
Unidad 3: Impecabilidad en el Servicio .....	33
Para Compartir en Familia.....	45



DÍA CHARLA DE 5 MIN. DE CALIDAD	PÁGINA
1. Mis Valores.....	7
2. Mis Valores (continuación).....	12
3. Incrementar mi Calidad Personal .....	15
4. Concepto de Inocuidad .....	21
5. ¿Qué son las BPM?.....	23
6. Aseguramiento de Alimentos .....	24
7. Manipulador de alimentos e higiene .....	26
8. Lavado de manos .....	27
9. Uniforme de trabajo .....	28
10. Cultura de Inocuidad .....	29
11. Gestión Alérgenos .....	30
12. Servicio.....	34
13. Actitudes de Servicio.....	38
14. Reglas de Servicio.....	40
15. Momentos de Verdad.....	41



## INSTRUCCIONES PARA EL ESTUDIO DEL CURSO

Este manual está elaborado con técnicas que facilitan el aprendizaje a través de la exposición de contenidos secuenciados lógicamente, ejemplos ilustradores y actividades independientes que debes desarrollar.

En cada unidad encontrarás cuatro partes: los objetivos de la unidad, contenidos para estudiar, tus ideas y prueba de autoevaluación con sus respectivas respuestas.

Al final de la tercera unidad encontrarás una prueba final, con preguntas de selección múltiple, que incluirá las materias tratadas y que deberás responder y luego hacer entrega al coordinador del curso, para tu calificación final y así acceder a tu certificación.

Los tiempos de estudio para cada unidad y la entrega de tu prueba final, te serán entregados por el coordinador.



**Diagnóstico inicial:** Instrumento que sirven para conocer el grado de conocimiento con el que comienzas el curso.

**Los objetivos:** Están al inicio de cada unidad y te permiten conocer lo que esperamos que aprendas al término de su estudio.

**Para estudiar:** Corresponde al desarrollo de los contenidos de la unidad, en una presentación de fácil lectura, incluye ejemplos que ilustran lo explicado.

**Pruebas de autoevaluación:** Instrumentos que sirven para que verifiques el grado de aprendizaje en cada unidad. Se agrega una clave de respuestas correctas para que hagas una autocorrección de la prueba.

**Evaluación final:** Al final del texto encontrarás una evaluación final del curso.



### Algunas recomendaciones para el estudio de cada unidad

1. Lee con atención los objetivos de la unidad y trata de internalizar lo que esperamos que aprendas. Las evaluaciones del curso estarán íntimamente relacionadas con estos objetivos.
2. Estudia los contenidos del texto en forma sistemática, no dejes de desarrollar las actividades que te proponemos, escribe tus respuestas, anota tus dudas. En caso de dudas frente a algún tema tratado en el curso, puedes contactarte con el tutor del curso, Sr. Patricio Reyes, llamando al teléfono (56)-978484807 en horario de 9:00 a 18:00 horas, o bien enviar un email con tu consulta a [capacitacion@r-yes.cl](mailto:capacitacion@r-yes.cl), quien responderá en un plazo máximo de 24 horas.
3. Al final de cada unidad aplícate la prueba de autoevaluación y luego compara tus respuestas con la clave que te damos.

No leas las respuestas antes de haber contestado tu prueba. El auto engaño no te permite mejorar tus conocimientos. Se honesto contigo mismo.

Por último, en caso de que tengas que interrumpir el curso deberás informar inmediatamente al coordinador de tu empresa señalando los motivos de su interrupción, ya sea por enfermedad u otra causa, para que este tome las medidas del caso y dar aviso a SENCE.





## TU APOORTE A LA CALIDAD

### OBJETIVO:

Al término de esta unidad, esperamos que estés en condiciones de:

- ❖ Conceptualizar los elementos que definen a una persona responsable y confiable, reconociendo la importancia que tiene el actuar en su quehacer laboral, familiar y social en base a valores, siendo capaz de satisfacer las expectativas de las personas con las que te relacionas y manteniendo su autoestima.





## Para estudiar

### 1. CALIDAD PERSONAL

*“Calidad es el grado o medida en que un producto o servicio, satisface las necesidades de un cliente”,* sin embargo, tenemos que para lograr la calidad de un producto o servicio, hay que comenzar por la **CALIDAD PERSONAL**.

La **Calidad Personal** es la característica de la persona que, manteniendo su **autoestima**, es capaz de satisfacer expectativas de las personas con las que se relaciona, dando todo lo mejor de sí mismo en el día a día.

**La calidad fomenta tu autoestima y la autoestima es base de la calidad.**

*Tu autoestima tiene una influencia esencial sobre tu comportamiento, tu desarrollo, tu sentido del bienestar, tu eficacia, tu nivel de actuación y tus relaciones con los demás.*

Digamos que para ser una buena persona no bastan los conocimientos y habilidades técnicas, ya que toda persona al interior del trabajo debe poner en juego sus cualidades, que deberá mostrar en algún momento. El hombre no sólo es su cabeza. Muchos de los que fracasan lo hacen no por carecer de una buena preparación profesional, sino por no tener una serie de condiciones humanas que son imprescindibles en el área laboral.

Así es que tenemos que la calidad se basa en **Nuestros Valores**, con los que actuamos en toda acción de nuestra vida. Por ejemplo, la *responsabilidad con que asumimos la seguridad y el autocuidado*.

### 2. NUESTROS VALORES

Referente a este tema, en primer lugar digamos que la fuente de los valores está en la **Moral**, como valoración del entendimiento o de la conciencia, basada en los principios de la noción del bien y del mal; es **el deber de practicar el bien; la obligación de evitar el mal**. Los valores pertenecen a la **Moral**, a la **Conciencia Individual** y la **Ética Profesional**.



## 2.1. ETICA

El concepto de ética considera que el ser humano, como una entidad o ser, conformado por un cuerpo y sujeto, a condiciones de espacio y tiempo, definidas y finitas, **es capaz de distinguir entre lo bueno y lo malo**, de acuerdo a la cultura social donde se vive.



**"Ética Profesional:** Actividad personal, puesta de una manera estable y honrada al **SERVICIO de los demás y en beneficio propio**, dentro de tu profesión y con la dignidad que corresponde a la persona humana"

Por ejemplo: Un chofer que tiene a cargo el conducir un máquina que traslada a una o muchas personas o niños, debe actuar éticamente, es decir poniendo en juego sus valores a fin de no causar daño a nadie. Actuar responsablemente haciendo bien su trabajo.

Si conduce bajo los efectos del alcohol, él sabe, ya que puede distinguir entre lo bueno y lo malo, que está realizando una tarea "mal hecha". Toda tarea "mal hecha" no sólo lo afecta a él en su **reputación**, sino que además pone en peligro la seguridad de otros.

**La reputación es cómo te ven los demás.**

Por lo anterior, diremos algo sobre los valores que debieran guiar nuestros actos en la vida, ya que estos son las cualidades del alma, que aparecen como la entereza de ánimo para cumplir las obligaciones y deberes que tenemos, sin amedrentarnos por los peligros, amenazas, burlas y calumnias a que nos exponemos.

Los valores son los principios que impulsan a luchar por el bien en contra del mal; son las características que enaltecen a una persona y la destacan como un verdadero **modelo para los demás**.



## 2.2. LOS VALORES PARA LA VIDA



CHARLA DÍA 1: MIS VALORES

A continuación señalaremos los valores que están consagrados en las normas de derecho positivo, como principios imperativos básicos para la convivencia humana:

### RESPECTO

Es valorar a los demás, aceptar la autoridad y considerar en alto grado su dignidad, se acoge siempre a la verdad. Exige un trato amable y cortés; es la norma fundamental o la esencia de las relaciones humanas, de la vida en sociedad, del trabajo en equipo, de la vida familiar, de cualquier relación humana. Permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el

reconocimiento de las virtudes de los demás, admite el derecho a ser diferentes. Respeto es apreciarse a uno mismo como "ser humano" y a los demás como "seres humanos".



### ❖ RESPONSABILIDAD

Obligación de responder por alguna cosa o responsabilidad, facultad que permite al ser humano interactuar, **comprometerse** y aceptar las consecuencias de un hecho libremente realizado. La persona responsable es digna de todo crédito y de confianza absoluta, sus actos obedecen íntegramente a sus compromisos. **Siempre se esfuerza por hacerlo todo muy bien, sin necesidad de tener supervisión, recibir promesas, ni ser objeto de amenazas. Cuida los más mínimos detalles, camina por los senderos de la calidad y la mediocridad está fuera de su accionar.**



### ❖ HONESTIDAD

Compostura, decencia y moderación en la persona, en sus acciones y palabras. Búsqueda permanente de lo recto, de lo honrado, de lo razonable y de lo justo. **La honestidad consiste en actuar de acuerdo con cómo se piensa y se siente.** La persona honesta jamás se aprovecha de la confianza, de la inocencia o de la ignorancia de los demás, sabe muy bien que la vida ofrece oportunidades de obtener dinero fácil; pero, prefiere ganarlo mediante el trabajo honrado, sin importar los sacrificios que esto exija.





❖ **COMPAÑERISMO**

Compañero es el que acompaña en el camino. **Actitud permanente a dar la mano al otro y no retirársela hasta lograr una meta común, el bienestar de todos.** Se puede ser compañero de trabajo, compañero de viaje, compañero de cualquier actividad; pero, el verdadero compañerismo radica en el **compartir los intereses, propósitos y objetivos con los demás** y aportar lo mejor de mí para que la vida sea agradable. No es el llegar primero sin importar lo que suceda con los otros, es el llegar juntos; no mi éxito, sino el **éxito de todos.**

*"El verdadero compañero sabe que en muchas ocasiones es preferible detener el paso y, a veces, tomar sobre los propios hombros la carga del otro, para hacerla más liviana y aminorar la fatiga".*

❖ **CORDIALIDAD**

Afectividad del corazón. Es el valor que más enriquece las relaciones humanas; se origina en la sencillez del espíritu, en la grandeza del alma y en la nobleza de los sentimientos. **El ser humano cordial siempre tiene en sus labios una frase amistosa, un mensaje de afecto sincero; y en sus manos, un don, una caricia; no niega el saludo a nadie, no se cansa de agradecer un favor, pide disculpas cuando se equivoca,**

**solicita ayuda con humildad, cuando la necesita, y está presto a ayudar siempre. Regala sonrisas a todos.**

❖ **EFICACIA**

Capacidad de hacer las cosas con la máxima calidad y la mayor efectividad en todas las tareas ejecutadas. **Siempre bien, desde la primera vez bien,** es decir, con calidad. Persona eficaz es la que está dispuesta a dar un poco más de lo requerido para garantizar un logro. El ser humano eficaz es el que no pone pretextos para las cosas, su meta es el éxito y lucha de manera incansable para lograrlo.

❖ **FLEXIBILIDAD**

**Capacidad para acomodarse fácilmente** al dictamen de otro, a las exigencias de las circunstancias, a los requerimientos de nuevas situaciones o a condiciones laborales, sociales o personales diferentes. La flexibilidad debe ser permanente en el ser humano, por cuanto todo en la vida está marcado con el sello del cambio.



❖ **SERVICIALIDAD**

**Actitud de servir con diligencia, cuidado y voluntad.** El servicio nace del deseo de compartir, de la convicción de que **sólo quien siembre cosecha**, y del propósito de que la mano izquierda no sepa lo que da la derecha. El servir es entregar y siempre, en realidad, se recibe más de lo que se entrega a otro.

❖ **EQUIDAD**

Justicia natural, **actitud de búsqueda permanente de la justicia**, para obrar correctamente, sin que haya necesidad de que los demás lo exijan. La persona equitativa está atenta a respetar los derechos de los demás y dispuesta siempre a dar lo que a cada quien le corresponde en justicia. La equidad adquiere su verdadera dimensión cuando se nutre de misericordia y no olvida que el perdón enriquece y dignifica al ser humano.

❖ **VERACIDAD**

**Búsqueda constante, sin tregua, de la verdad**, para amarla, proclamarla y defenderla, aún con la vida. El ser humano veraz no tolera la mentira bajo ninguna circunstancia, ni las verdades a medias, ni peor aún las mentiras piadosas. Por estas razones, el ser humano veraz es digno de credibilidad total, su palabra tiene la fuerza del huracán, la claridad del sol meridiano, la transparencia del cristal más puro.

❖ **LEALTAD**

**Capacidad para mantenerse firme en respaldo a una causa, a un ideal, a una institución, a una persona**, sin que interesen o importen las circunstancias. La expresión *"cuenta siempre conmigo"* define al ser humano que la manifiesta con autenticidad, como el mejor compañero y amigo ideal. Su amistad y apoyo son incondicionales, por lo que es digno de fe. La persona leal no da jamás la espalda al amigo; por eso, siempre se puede contar con ella y tener la garantía de su mano, de su consejo y de su amistad.

❖ **ENTUSIASMO**

Fogosidad del ánimo, es la adhesión fervorosa que activa el pensamiento, la imaginación, las habilidades, las destrezas y las actitudes para favorecer una causa o empeño. **Es la alegría de vivir y el deseo de compartir la felicidad con los demás.** El ser humano entusiasta demuestra inmensas ganas de: *amar, servir, aprender, progresar, trabajar, ser, hacer y dar*, simplemente, infinitas ganas de **vivir alegre y contento en compañía de los demás.**

