

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.

A lo largo de los años el sector restauranero de la ciudad de Puebla ha presentado un crecimiento notable, específicamente en los últimos cinco años; como resultado surge la imperante necesidad de lograr una posición competitiva con el fin de mantenerse en el mercado.

En la actualidad, factores indispensables como la higiene en los alimentos y correctos principios de sanidad, juegan un papel importante en empresas líderes que sobresalen del resto de la competencia (Secretaría de Salud, 1996). Como consecuencia, se planteó el objetivo de crear y mantener altos estándares en materia de higiene para disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por alimentos, así como de mejorar la imagen internacional, permitiendo que la gente regrese con gusto a México ya que el turismo es una de las industrias que genera más recursos económicos al país (Durán, 2002).

De tal manera nace el interés de estudiar la situación actual de un restaurante de la ciudad, debido a que ha permanecido con gran éxito en el mercado por más de tres años, cuenta con un gran número de clientes y es reconocido por los mismos. Cabe mencionar que dicho restaurante fue elegido por su interés en obtener la certificación H; para así, evaluar las prácticas de sanidad e higiene realizadas por los empleados y el proceso correspondiente en la implementación del programa H.

1.2. Objetivo General.

Conocer los aspectos más relevantes sobre el manejo higiénico de los alimentos, que influyen negativamente en la certificación H del restaurante.

1.3. Objetivos Específicos.

- Evaluar la situación del restaurante antes del proceso de certificación H, con respecto a los conocimientos de los empleados sobre el manejo higiénico de los alimentos.
- Determinar la situación actual del restaurante en base a la higiene de los alimentos.
- Analizar el desempeño de los empleados de acuerdo con las prácticas de sanidad e higiene que utilizan en el restaurante.

- Identificar los avances en el personal de acuerdo a los conocimientos adquiridos sobre el manejo higiénico de los alimentos.
- Verificar los avances del proceso de certificación H en el establecimiento.
- Identificar el conocimiento que tienen los clientes sobre el distintivo H.

1.4. Justificación.

Al observarse una amplia gama de restaurantes que compiten día a día por permanecer y sobresalir en dicho sector, se considera necesario determinar las medidas de sanidad e higiene que se practican dentro del restaurante; así como la identificación de los avances resultantes del programa H, con el fin de evaluar su efectividad y los beneficios que se generen en el establecimiento.

Tomando en cuenta el nivel de clientela, se considera interesante el conocimiento de posibles diferencias así como la utilidad que pudiera surgir para personal y clientes, al obtener dicha certificación.

1.5. Limitaciones.

La información se obtendrá únicamente del estudio realizado en el restaurante “Mi Ciudad”, ubicado en la Avenida Juárez No. 2507 Col. La Paz de la ciudad de Puebla a través de cuestionarios aplicados a personal y clientes.

La rotación de personal que se tuvo durante el proceso fue una limitación notable, ya que los resultados no pudieron ser continuos, de este modo, la aplicación de cuestionarios se hizo tomando en cuenta a todos los empleados, tanto aquellos que fueron parte desde el inicio de la certificación, como a los de reciente ingreso.