

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Introducción.

Este capítulo tiene el objetivo de dar a conocer de forma detallada los resultados que se obtuvieron durante el proceso de investigación a través de los cuestionarios aplicados en el restaurante. Cabe mencionar, que debido a que el presente estudio se realizó utilizando una estadística descriptiva, habiendo recopilados los datos, el análisis de las variables se determina mediante un método sencillo.

En base a los resultados obtenidos, cada gráfica muestra el nivel de conocimientos que tienen los empleados con respecto a las variables evaluadas y los avances obtenidos por parte del personal durante el periodo de certificación, permitiendo la comparación de las mismas.

4.2. Análisis de los Cuestionarios de Empleados.

Dado que la aplicación de los primeros cuestionarios para empleados se llevó a cabo antes de iniciar los cursos de capacitación correspondientes al proceso de certificación de la norma H, es decir, en abril; se evaluaron de forma general los conocimientos y prácticas del personal de las áreas de servicio y producción, utilizando un cuestionario que se dividió en tres factores de importancia para facilitar su interpretación:

- Prácticas operativas.
- Higiene personal.
- Conocimientos sobre el distintivo H.

Por el contrario, la segunda evaluación se realizó seis meses después; es decir, en octubre del mismo año, calificando los aspectos de una manera detallada y dividiendo la información en los mismos factores de importancia.

4.2.1. Prueba realizada en abril al área de servicio. A continuación se presentan los resultados obtenidos en la muestra aplicada al área de servicio en el mes de abril.

4.2.1.1. Prácticas operativas. Este factor se refiere a los conocimientos y prácticas de higiene que tiene el personal de servicio sobre el área de trabajo y los alimentos. De esta forma, la primera prueba evaluó dicho aspecto en base a las preguntas tres, siete, nueve, quince y diecisiete (véase anexo II). Cabe mencionar que los porcentajes mencionados para cada una de las figuras tomaron en cuenta únicamente aquéllos que comprenden las respuestas correctas por parte del personal evaluado.

La tabla 4.1. describe los resultados para conocer los aspectos operativos del personal de servicio en el mes de abril.

Tabla 4.1. Evaluación de las prácticas operativas en el área de servicio (abril).

Factores a evaluar	Porcentajes
Medidas generales de higiene	76%
Limpieza para la zona de trabajo	19%
Manejo de la basura	43%
Procedimiento para sobrantes de comida	81%
Conocimiento de zona de peligro en alimentos	0%

Fuente: Elaboración propia.

4.2.1.2. Higiene Personal. Como su nombre lo dice, se refiere a las prácticas de cuidado y limpieza personal que tienen los empleados, la cuál funge como requisito indispensable para un buen estado de salud, además de un apropiado desempeño laboral. El primer cuestionario aplicado, estimó dicho aspecto en base a las preguntas dos, cuatro, cinco, seis, trece, catorce y dieciséis (véase anexo II).

La figura 4.1. muestra los resultados respecto a lo anterior.

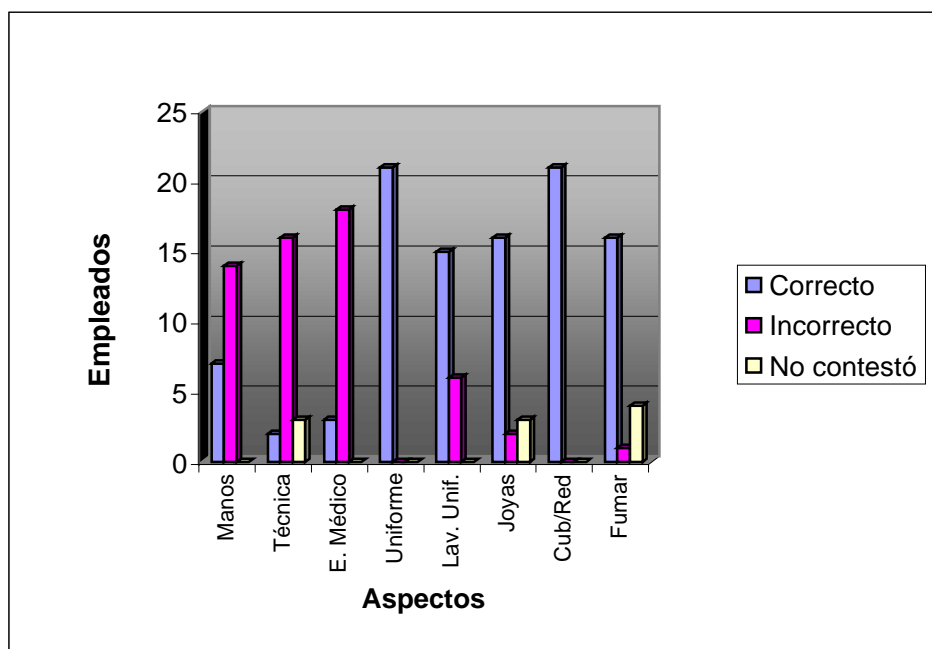


Figura 4.1. Evaluación de higiene personal del personal de servicio en abril.
Fuente: Elaboración Propia.

4.2.1.3. Conocimientos sobre el Distintivo H. Se refiere a las normas de sanidad e higiene necesarias para el manejo higiénico de los alimentos, que el personal debería conocer y llevar a la práctica.

Dichos aspectos fueron examinados conforme a los conocimientos de la norma H a través de las preguntas uno, ocho y diez (véase anexo II); y sus resultados se perciben mejor en la figura 4.2.

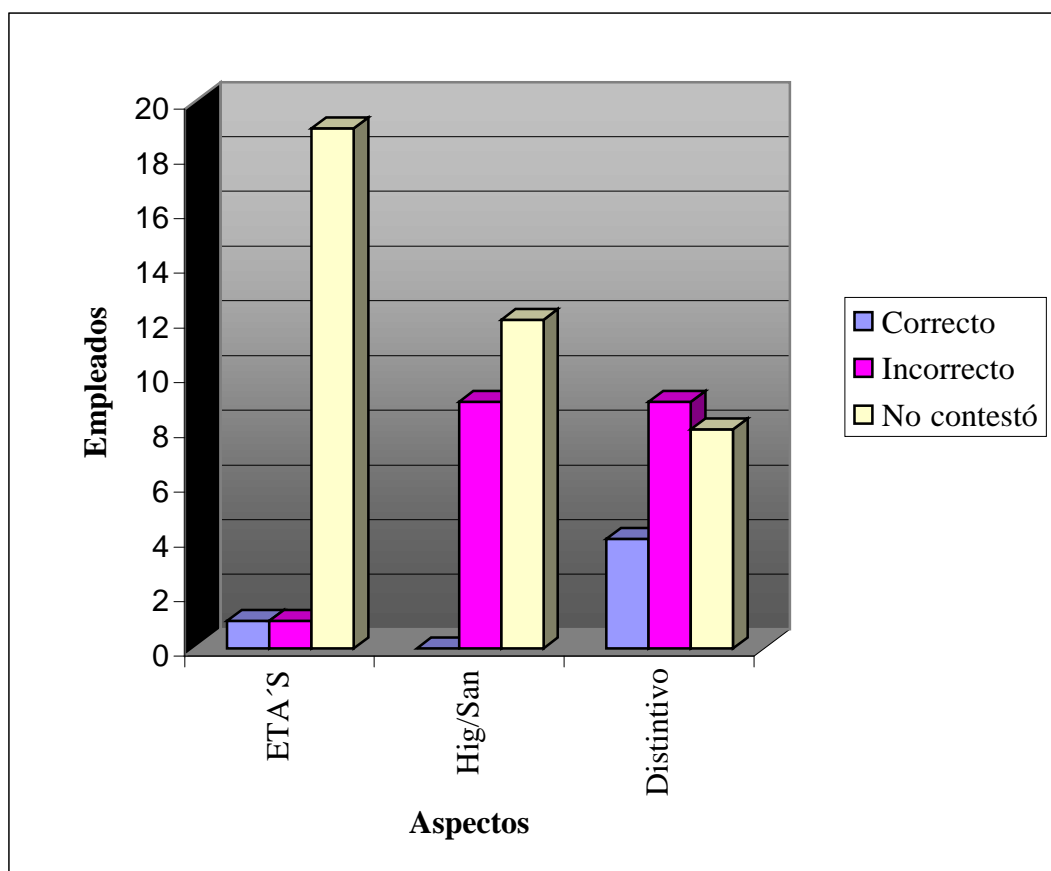


Figura 4.2. Evaluación de conocimientos de la Norma H del personal de servicio en abril.
Fuente: Elaboración Propia.

4.2.2. Prueba realizada en abril al área de producción. Las pruebas para el personal de cocina también se aplicaron antes del primer curso de capacitación impartido; sin embargo, únicamente se evaluó el manejo higiénico de los alimentos a través de diez preguntas (véase anexo I); y la tabla 4.2. muestra los porcentajes obtenidos en los conocimientos del personal.

Tabla 4.2. Conocimientos en relación al cuestionario aplicado en abril (cocina).

Factores a evaluar	Porcentajes
Efectos de un enfriamiento inadecuado	86%
Temperatura adecuada para recalentar alimentos	28%
Temperatura interna de cocción	50%
Utilización correcta de uniforme limpio y protección para el cabello	100%
Empaquetado de alimentos	86%
Contaminación física	64%
Desinfección de termómetros	64%
Procedimiento para lavar y desinfectar tanto loza como alimentos	0%
Conocimiento de la zona de peligro en alimentos	79%
Descomposición de alimentos	100%

Fuente: Elaboración propia.

4.2.3. Prueba realizada en octubre al área de servicio. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la segunda muestra analizada; en el mismo orden que los presentados anteriormente para permitir una mejor comprensión acerca de ellos y detectar las principales diferencias ocurridas en el transcurso del tiempo.

4.2.3.1. Prácticas operativas. En la segunda muestra, este factor se examinó con las preguntas tres, cuatro, cinco, seis, siete, doce, quince y dieciséis (véase anexo III). La figura 4.3. presenta con detalle los resultados en el área de servicio.

4.2.3.2. Higiene Personal. De la misma manera, dicho aspecto fue analizado en las consultas número dos, ocho, nueve y diez (véase anexo III). La figura 4.4., describe los resultados obtenidos, tomando en cuenta los hábitos y prácticas llevadas a cabo regularmente en el área de servicio.

4.2.3.3. Conocimientos sobre el distintivo H. A diferencia de lo anterior, la figura 4.5. indicó una deficiencia en los resultados obtenidos con respecto a los conocimientos de la norma H, en particular; el conocimiento de los significados de las siglas ETA'S y PEPS se resumieron en un 38% y 23%; sin embargo, se concluyó que el personal, no conoce la diferencia entre higiene y sanidad.

4.2.4. Prueba realizada en octubre al área de producción. Debido a que el primer cuestionario evaluó únicamente el manejo higiénico de los alimentos, se vio la necesidad de evaluar también los demás aspectos logrados en las prácticas regularmente utilizadas por los empleados.

4.2.4.1. Prácticas operativas. De este modo, la tabla 4.3. presenta los porcentajes obtenidos en dicha evaluación.

Tabla 4.3. Resultados de octubre en las prácticas operativas (cocina).

Aspectos a evaluar	Porcentajes
Procedimiento para abrir una lata	33%
Uso de termómetros	96%
Temperatura de refrigerador	54%
Temperatura de congelación	63%
Temperatura de alimentos calientes	83%
Temperatura para recalentar alimentos	50%
Procedimiento para sobranes de comida	100%
Registros de temperatura de refrigeración	88%
Lavado de loza	67%
Zona de peligro de los alimentos (conocimiento)	17%
Frecuencia para la limpieza profunda del equipo de trabajo	50%
Frecuencia para la limpieza profunda de cocina	92%

Fuente: Elaboración propia.

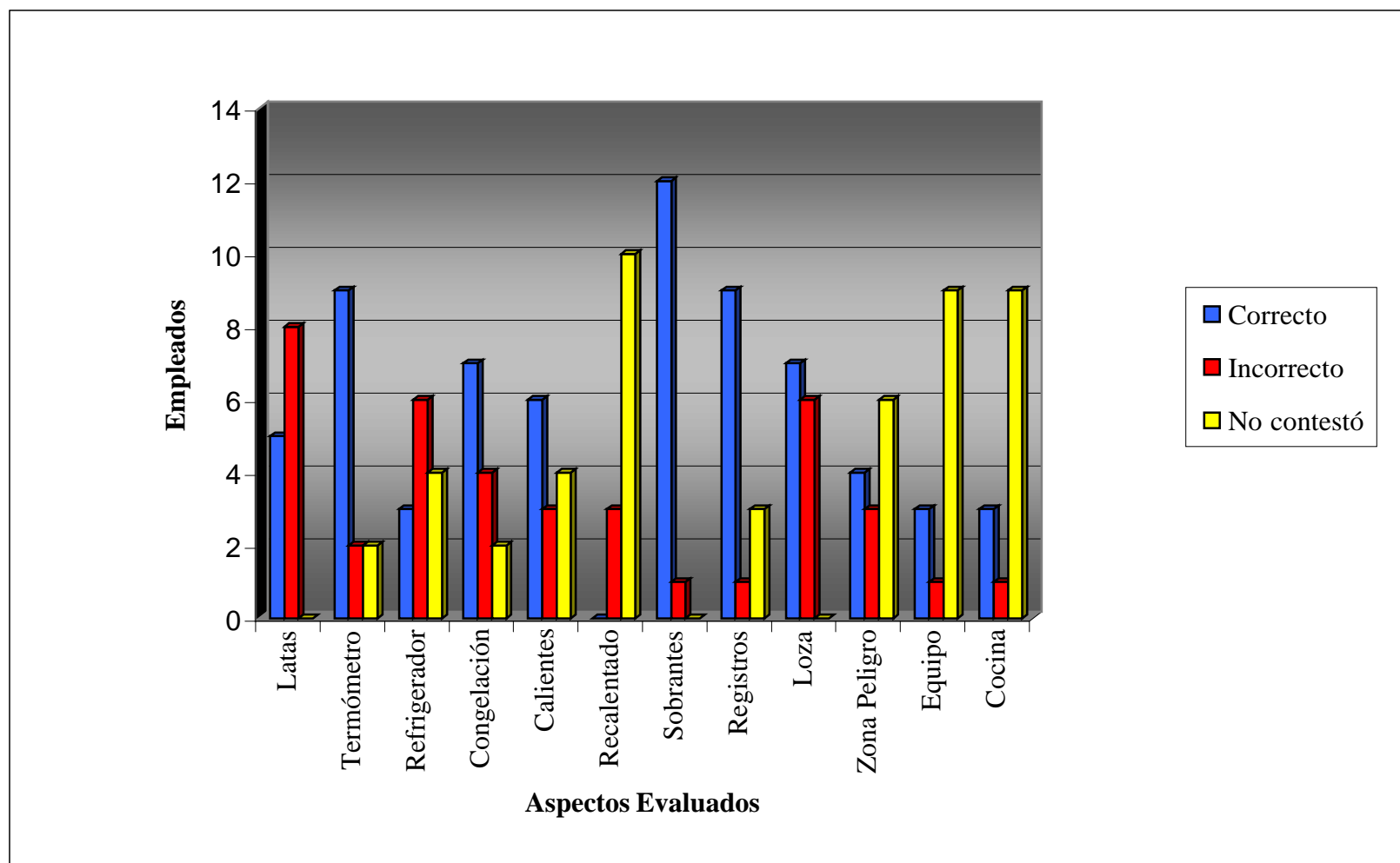


Figura 4.3. Evaluación de aspectos operativos del personal de servicio en octubre.
Fuente: Elaboración propia.

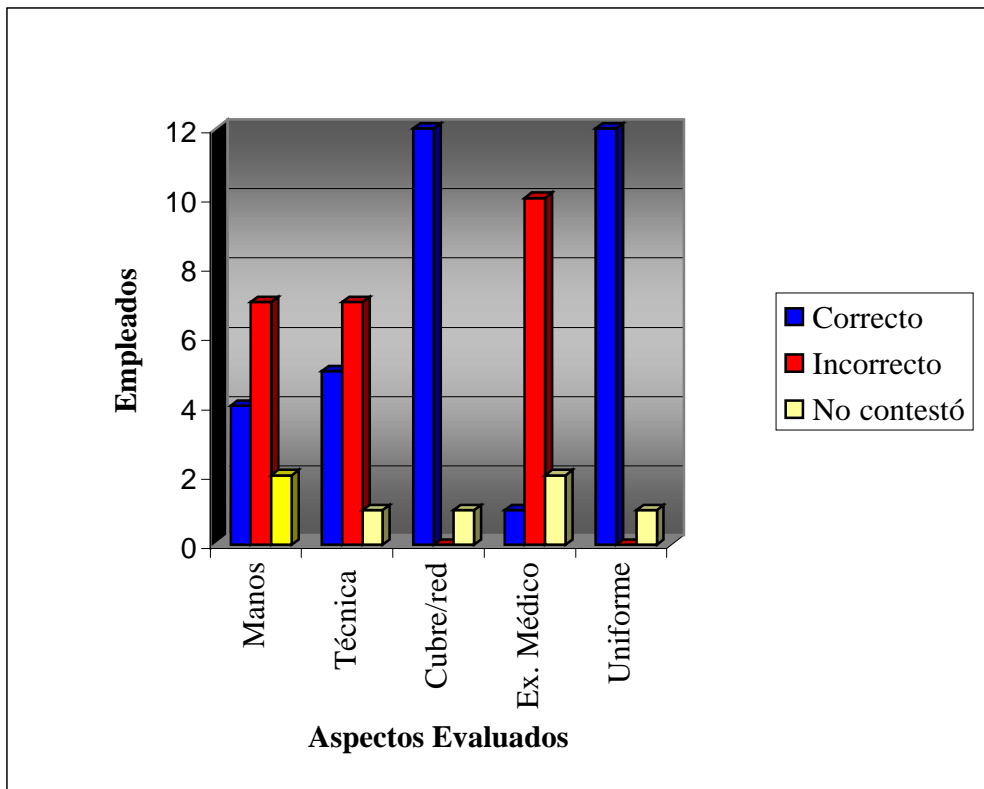


Figura 4.4. Evaluación de higiene personal del personal de servicio en octubre.
Fuente: Elaboración Propia.

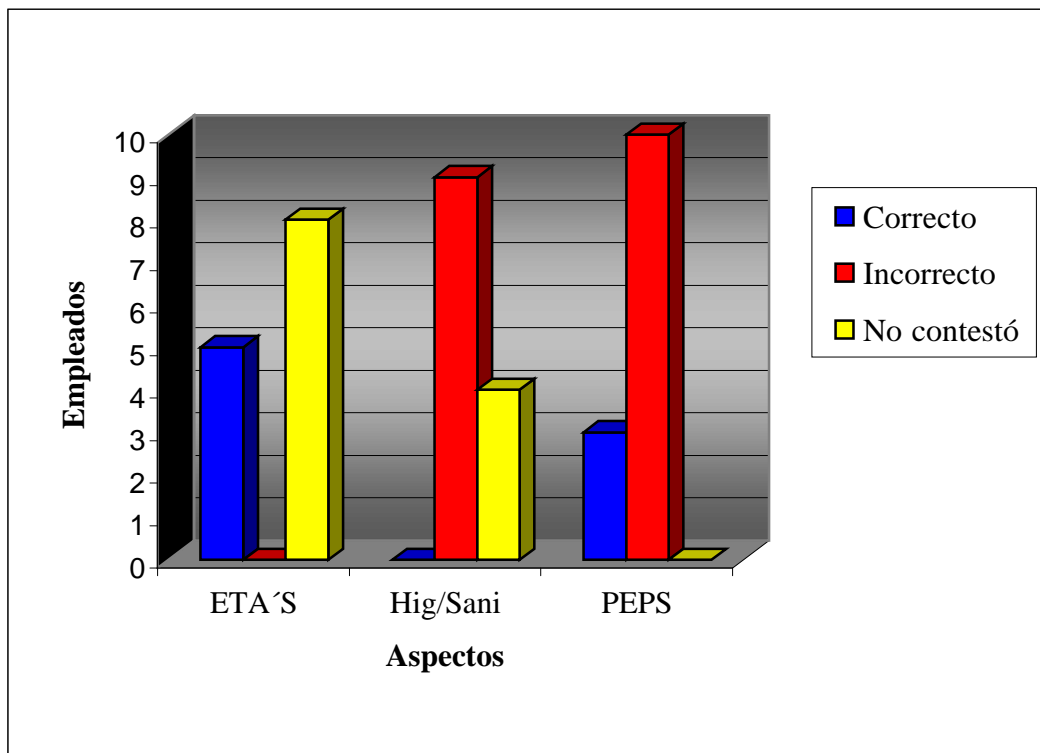


Figura 4.5. Evaluación de conocimientos de la Norma H del personal de servicio en octubre.
Fuente: Elaboración Propia.

4.2.4.2. Higiene Personal. Aquí se indican los aspectos logrados dentro del factor higiene como parte de las prácticas regularmente utilizadas. Éste fue analizado en las consultas número dos, ocho, nueve y diez (véase anexo III); por lo mismo, los desglosan en la tabla 4.4.

Tabla 4.4. Aspectos sobre higiene personal en el área de producción (octubre).

Factores a evaluar	Porcentajes
Frecuencia en el lavado de manos	67%
Técnica utilizada para lavarse las manos	67%
Función de cubre bocas y red	88%
Uso de uniforme	96%
Examen médico como requisito para laborar en el restaurante	17%

Fuente: Elaboración propia.

4.2.4.3. Conocimientos de la norma H. Se consideraron aquellas cuestiones básicas y necesarias para un manejo adecuado de los alimentos, así como su producción y servicio que son de gran utilidad, pues reflejan un alto estándar de calidad en establecimientos que los ofrecen. Considerando lo anterior, las preguntas uno, once y trece se adecuaron para evaluar dicho concepto (véase anexo III).

En la figura 4.6., se determinan los resultados sobre términos utilizados por la Norma H.

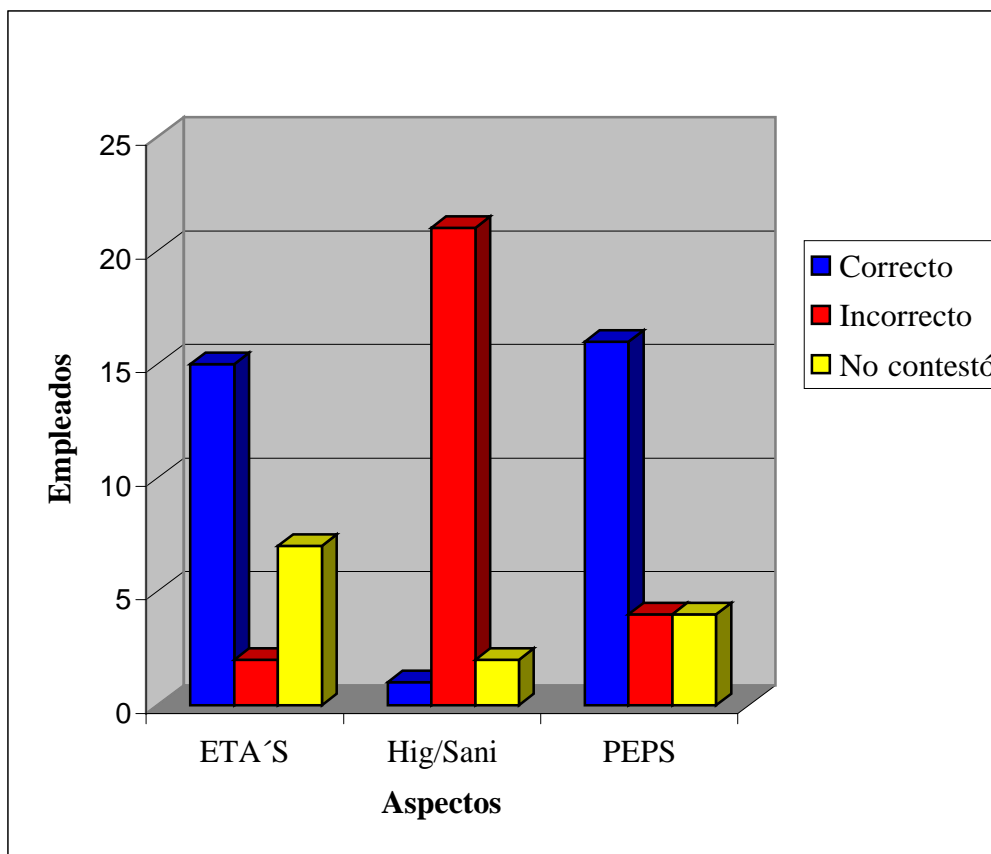


Figura 4.6. Conocimientos de la norma H de los empleados de cocina en octubre.
Fuente: Elaboración Propia.

4.3. Análisis de los Cuestionarios Aplicados a Comensales.

Simultáneamente, se tuvo el interés de analizar la opinión que tienen los clientes sobre el establecimiento; así como detectar si existía algún conocimiento sobre la certificación H; por lo que se aplicaron cuestionarios, tanto en mayo, como en octubre.

4.3.1. Calidad de productos y servicios. El término hace alusión a todos aquellos comentarios y expectativas que el cliente expresa por el restaurante, en otras palabras, se refiere a la visión acerca de los productos y servicios que se ofrecen en el establecimiento, y al mismo tiempo, ver si se logra o no la satisfacción de las personas que lo visitan.

A continuación, se pueden observar las gráficas del estudio realizado a clientes, donde se detectó la calidad de los productos y servicios, colocando primeramente la del mes de mayo, y en seguida la de octubre, en las figuras 4.7. y 4.8. respectivamente.

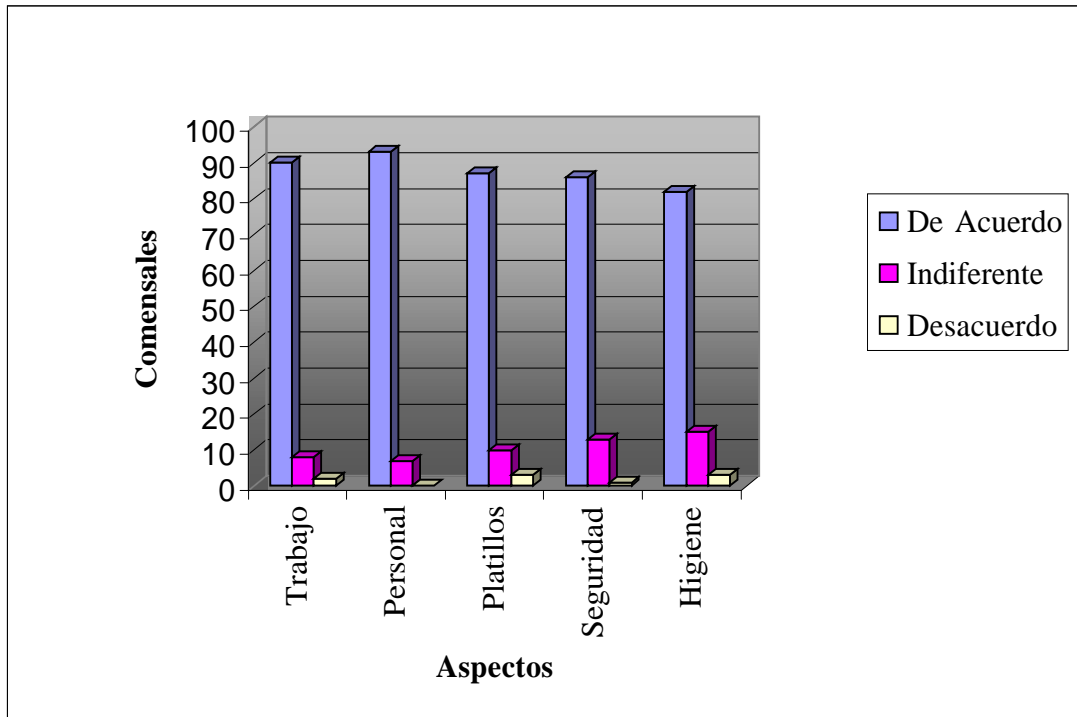


Figura 4.7. Opinión de los clientes sobre la calidad y servicio del establecimiento en mayo.
Fuente: Elaboración Propia.

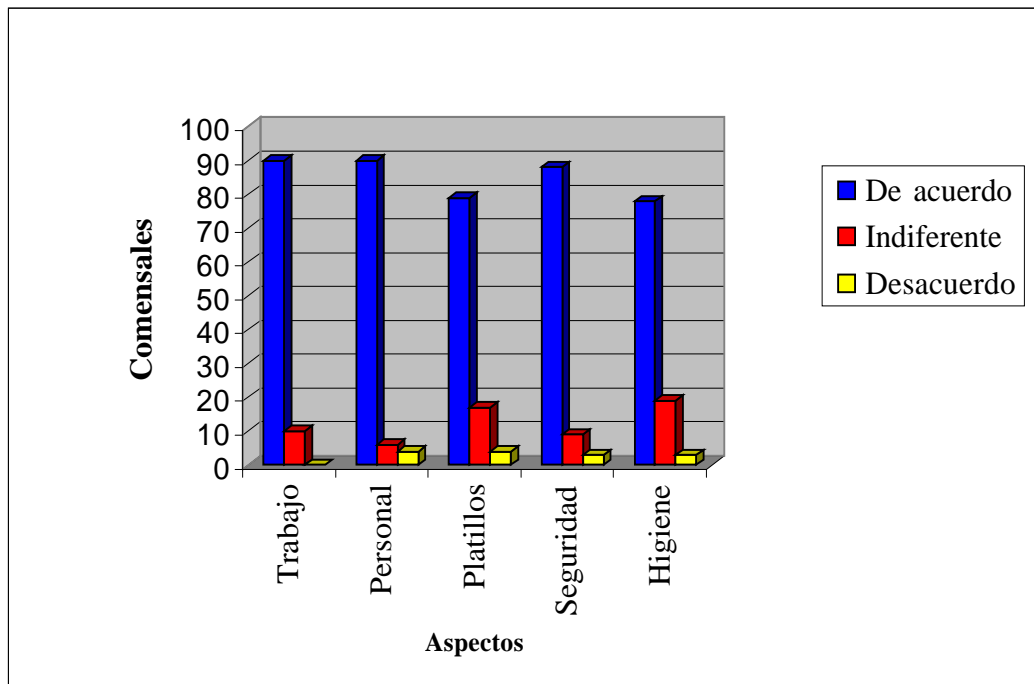


Figura 4.8. Opinión de los clientes sobre la calidad y servicio del establecimiento en octubre.
Fuente: Elaboración Propia.

4.3.2. Distintivo H. Debido a que la investigación pretendía descubrir el grado de conocimiento que los empleados tenían acerca del programa H, se formuló además como parte de la evaluación a clientes un apartado que hiciera notar qué tan familiarizados se encontraban con éste término y sus conocimientos acerca del mismo.

Como resultado, la figura 4.9. muestra con detalle el grado de conocimiento del distintivo H que tienen los clientes; donde se presentaron: 15% y 21%, respectivamente.

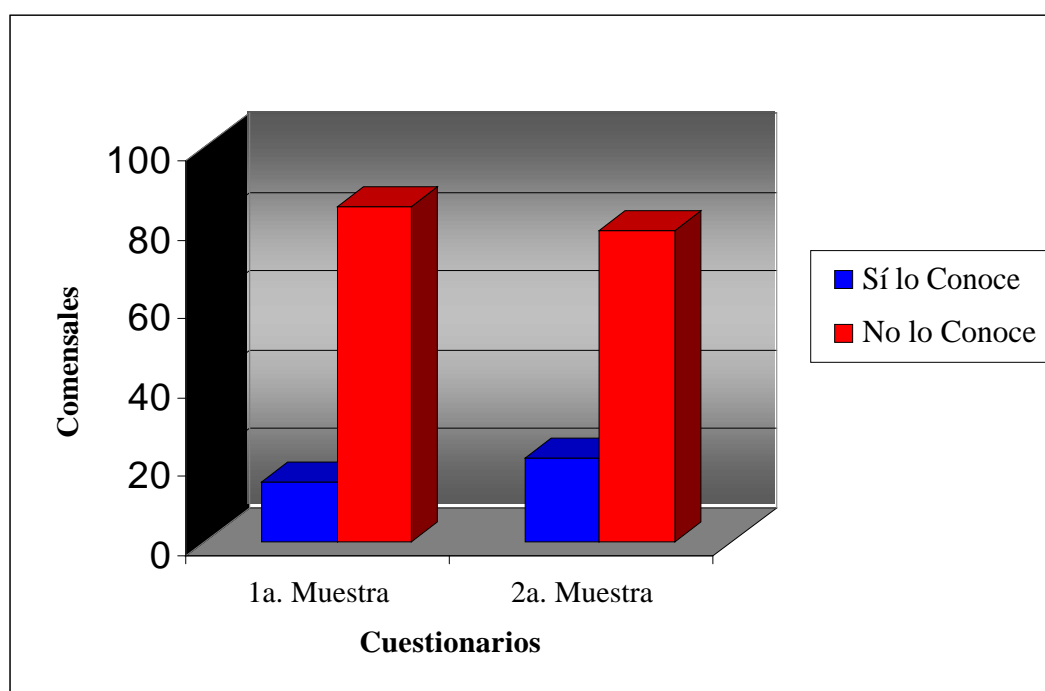


Figura 4.9. Conocimiento del Distintivo H por parte de los clientes en mayo y octubre.
Fuente: Elaboración Propia.

4.3.3. Comentarios de clientes. Como parte de los cuestionarios a clientes se investigó la percepción que tenían por el restaurante y sus resultados se muestran a continuación.

Comentarios primera muestra

- Los meseros sirven las copas muy cargadas para emborrachar a los clientes, eso es muy malo.
- Muy buen sabor.

- Pedí res y me dieron pollo.
- La crema estaba tibia y el platillo fuerte mal cocido y sin sabor.
- No se nada sobre la higiene del restaurante.
- Me gusta el lugar, considero que la cortesía es fundamental.
- Más servicio y atención a clientes.
- Buen servicio y atención.
- Muy buena actitud y vocación de servicio.
- Felicidades por el servicio.
- El servicio es excelente.
- Atención y servicio excelente.
- Excelente servicio.
- Excelente servicio.
- Muy buen servicio y atención al cliente.
- Es un buen restaurante.
- Excelente servicio y cordialidad por parte de los meseros, aún mejor que los mandiles.
- Excelente desde que se inauguró.
- Muy bueno.
- Muy bien.
- Muy bueno.
- Que sigan como hasta ahora, excelente.
- Es en este restaurante donde se sirven platillos acorde a la gastronomía de Puebla.
- Buena comida, buena atención.
- Un lugar con atmósfera agradable.

- Muy bueno.
- Buen ambiente, agradable.
- Es un buen restaurante.
- Algunos mandiles no deberían trabajar aquí, su actitud es muy diferente a todos los demás.

Comentarios segunda muestra

- Todo está bien.
- Debería haber más cosas en el menú.
- Todo bien, en especial el servicio.
- Asegurarse de explicar mejor los platos que ofrecen.
- Todo bien.
- El lugar me parece muy bien.
- Felicidades! Y muy rico.
- No cambien (productos y servicios).
- Todo está riquísimo y adecuado.
- Los cocineros hacen su trabajo con gran entusiasmo.
- Menos sal en los alimentos (pipián y frijoles).
- Estoy a gusto con la buena atención, siempre recomiendo el restaurante.
- Todo muy bien.
- Excelente servicio.
- El restaurante es acogedor.
- Sirven las copas inmediatamente después de que las personas se la terminan, eso me parece incorrecto ya que los consumidores toman más vino del que están dispuestos a beber.

4.3.4. Opinión de los clientes respecto a la obtención del distintivo H. Para la segunda muestra de clientes se pretendía conocer su opinión acerca de la certificación en el restaurante y sus expectativas se muestran en seguida:

- Desconozco de qué se trata.
- Que la norma no sea tan exigente para dar mayor facilidad de obtenerlo.
- Es bueno para el lugar.
- Es excelente ya que mejora y se vuelve más competente.
- Sería muy bueno.
- Sería bueno.
- Muy bien por su interés en conseguirlo.
- Excelente, prestigia a Puebla y a México, Felicidades.
- Creo que se lo merece.
- Me parece perfecto.
- De esta manera aseguraría la calidad en los alimentos.
- Sería muy adecuado pues es excelente.
- Es perfecto para evaluar el ramo.
- Excelente.
- Está bien visto por los clientes.
- El lugar está calificado para este distintivo.
- Es buen candidato.
- Hace falta en establecimientos de Puebla.
- Me gustaría saber en qué consiste el distintivo H.
- Que se diera a conocer el concepto del distintivo H.
- Que se comente más acerca del distintivo H.
- Felicidades por su interés en la obtención.

- Mejoraría la imagen del restaurante.
- Es muy importante que exista porque asegura tener buenos alimentos.
- Es un gran compromiso para el establecimiento.
- Es necesario para obtener mejores negocios.
- Le daría más prestigio al establecimiento.
- Es una buena empresa para la obtención del reconocimiento.
- A pesar de no saber sobre el distintivo H, creo que sería bueno obtenerlo ya que en Puebla necesitamos establecimientos con calidad.
- Todos los restaurantes deberían adoptarlo.