

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones.

En primer lugar, se consideró necesario evaluar la situación del restaurante antes de presentar cambios con respecto al proceso de certificación, notando que el mismo presentaba mayor interés y atención en la calidad del servicio que en las prácticas de sanidad e higiene utilizadas en los alimentos; también se observó que el factor higiene no era decisivo para los clientes al elegir el establecimiento; y se pudo comprobar que el personal carecía de conocimientos básicos de cuidado y limpieza en su área de trabajo ya que sus hábitos no resultaban aceptables para las normas establecidas por el programa H.

Por otro lado, respecto a la situación actual del establecimiento se puede concluir que en base a los comentarios obtenidos en los cuestionarios, el establecimiento ha permanecido en el gusto de la gente que lo visita ya que ha manteniendo la gran afluencia de clientes por

la que se ha caracterizado. Así mismo, ha presentado cambios notables en el manejo higiénico de los alimentos ya que el personal se encuentra más informado e involucrado en relación al control y función de la higiene para alimentos y bebidas.

Basándose en lo anterior, de acuerdo al desempeño de los empleados en las prácticas de sanidad e higiene cabe señalar que en un principio mostraba una deficiencia notable en los conocimientos básicos del área de producción, como ejemplo de ello, desconocían la ocasión apropiada y la técnica correcta para el lavado de manos, así como los métodos indicados para la desinfección de vegetales.

De igual importancia, la rotación de personal influyó en gran medida para los avances y logros de objetivos, ya que no se pudo mantener una constancia en conocimientos y prácticas; así también, la capacitación impartida a los mismos no representó cambios notables debido a que gran parte de los empleados dejó la empresa poco tiempo después de haber asistido a los cursos programados.

Simultáneamente, se considera que la empresa debe brindar apoyo a los empleados ofreciéndoles las herramientas y equipo necesario para desempeñar sus tareas de la manera correcta, ejemplos de ello son la ausencia de una estación de lavado de manos dentro del área operativa y la inexistencia de tarimas y estantes apropiados, así como de un espacio adecuado para la recepción y almacén de alimentos.

Cabe mencionar, que existe aún la falta de cultura en ciertos empleados, debido a que no se ha percibido un cambio positivo, ni siquiera el interés por adoptar las nuevas prácticas establecidas por la normatividad H.

Además, los resultados comprobaron que el personal de servicio, al no verse directamente relacionado con la producción de alimentos, ha permanecido constante sólo en sus tareas específicas sin mostrar interés por el programa H.

En contraste a lo anterior, otro de los objetivos trató de identificar los avances que tuvo el personal en su desempeño, concluyendo que en el área de producción los conocimientos de empleados aumentaron y su actitud mejoró notablemente, logrando un mayor compromiso y disposición para conseguir las metas establecidas.

No obstante, los beneficios resultantes del proceso de certificación H fueron el mejorar la imagen del restaurante al utilizar técnicas y prácticas de sanidad e higiene en la producción de alimentos; así como hacer sentir al cliente un poco más interesado por la higiene de los alimentos.

Finalmente, se concluye que la primera muestra de clientes no presenta un interés visible en relación a las normas practicadas de higiene dentro del lugar, puesto que mostraron una mayor inclinación hacia la calidad en el servicio que reciben en el establecimiento, sin embargo, la segunda muestra mostró un progreso en el grado de conocimiento del distintivo H, además de sugerir una mayor preocupación por los alimentos consumidos en el mismo.

5.2. Recomendaciones.

En base a la información reflejada en los resultados, esta investigación propone la existencia de mayor difusión del programa a través de medios de comunicación como revistas, anuncios televisivos, programas de radio, conferencias, etcétera; de tal manera que el cliente tome conciencia de la importancia de la higiene, desarrolle una cultura más crítica sobre la misma y así pueda exigir mayor seguridad y calidad de los productos que consume.

Por otra parte, se sugiere que dentro de la misma organización, exista una persona exclusivamente encargada de la supervisión de las normas establecidas para obtener el distintivo H, así como el crear conciencia en todos los niveles de la organización.

No obstante, se recomienda que además de surgir el interés por obtener la certificación H, la empresa considere que se necesita de una inversión de dinero suficiente para cubrir infraestructura, equipo y capacitación, ya que los beneficios para el restaurante se reflejarán en mejor aceptación, mejorará su imagen y contará con una clientela más satisfecha.

Por último, se sugiere que la empresa muestre interés por la rotación tan constante de personal e investigue las posibles causas que la ocasionan; de este modo, los objetivos establecidos se alcanzarán, además de que la capacitación recibida por el personal será únicamente utilizada en beneficio de la organización y no contribuirá en pérdidas de dinero.