



CAPÍTULO I

Introducción

El turismo es uno de los factores más importantes en el crecimiento de México, ya que esta actividad socioeconómica y cultural tiene la capacidad necesaria para generar divisas y empleos, además de contribuir al desarrollo regional; promoviendo las artesanías, las tradiciones y la gastronomía de México (Torres, 2005).

Oaxaca es considerada uno de los centros turísticos más famosos en el extranjero por su clima, monumentos coloniales, zonas arqueológicas, su gastronomía y por conservar un ambiente colonial, con lo cual ha logrado ser reconocida como una de las ciudades más bellas de México (Santiago, 1992).

Según datos de la Secretaría de Desarrollo Turístico del Estado de Oaxaca [SEDETUR] (2004) durante el 2004 la afluencia de visitantes nacionales y extranjeros en todo el Estado fue de 2, 892,991; de los cuales 1, 002,719 visitaron la ciudad de Oaxaca, dejando una derrama económica de 2, 286,374 pesos. Por otro lado, se generaron 29,106 empleos distribuidos dentro de los sectores de hospedaje, alimentación y diversos servicios turísticos como agencias de viaje, arrendadoras, entre otros. Estas cifras confirman que la actividad económica más significativa del estado de Oaxaca es el turismo, por lo cual es de vital importancia cuidar de los turistas que se reciben durante todo el año; elevando la calidad de los servicios y brindando mayor seguridad en cuanto a higiene de los



alimentos se refiere, ya que desde hace algunos años los flujos de turistas empezaron a interesarse más en acudir a sitios donde además de ofrecer atractivos naturales, arqueológicos e históricos, también se les pudiera garantizar servicios de calidad, tranquilidad y seguridad (Vera, 2005).

En 1990 la Secretaría de Turismo (SECTUR) y la Secretaría de Salud y Asistencia (SSA) empezaron a promover entre los prestadores de servicios turísticos de alimentos y bebidas, la generación de una cultura de higiene, seguridad y calidad en la preparación de los alimentos en restaurantes. De esta manera surge el Programa H con la finalidad de buscar el establecimiento de estándares de calidad y las condiciones de seguridad que demandaban los turistas nacionales y extranjeros en los alimentos y bebidas. Desgraciadamente, la carencia de una cultura de higiene en el Estado no motivó a las empresas restauranteras a interesarse en la obtención de este reconocimiento (Diva, 2001).

1.1 Planteamiento del Problema

La gastronomía es una de las manifestaciones culturales que identifican y definen a una nación por su variedad, riqueza y complejidad en sus técnicas, conocimientos y originalidad de sus recetas. La cocina mexicana se ha colocado por sí misma a la altura de las mejores del mundo gracias a la aceptación de los visitantes extranjeros y el gusto de otros pueblos que la han colocado entre las más deliciosas dentro de la gastronomía internacional (Benítez, 2001).



Oaxaca es uno de los estados del país que se ha caracterizado fuertemente por su cocina, la cual es considerada como una de las mejores del país por su autenticidad, sus ricas raíces indígenas mezcladas y su sazón conquistador (García, 1991).

De acuerdo a los indicadores básicos de la actividad turística en el Estado, la ciudad de Oaxaca cuenta con 355 establecimientos de alimentos y bebidas, de los cuales 121 son restaurantes-bar, 40 cafeterías, 4 discotecas, 36 bares y 78 clasificados como: pizzerías, marisquerías, comedores, fondas, refresquerías, taquerías, cocinas económicas, antojitos y loncherías. La mayoría de estos negocios ofrecen comida regional con las tradiciones y sabores de antaño, por lo que son visitados al año por millones de turistas tanto nacionales como extranjeros y gente local. Desgraciadamente, la falta de una cultura de higiene en todo el Estado ha ocasionado un incremento en el número de enfermedades transmitidas por alimentos en los últimos años. Como consecuencia el temor de las personas al consumir alimentos en estos comercios va en aumento, pues se sienten inseguros respecto al manejo higiénico de los alimentos que se lleva a cabo en ellos (Secretaría de Turismo [SECTUR], 1996).

Por fortuna, desde hace 4 años algunos restauranteros del centro histórico de la ciudad de Oaxaca comenzaron a interesarse en la certificación del Distintivo H y, en la actualidad seis de ellos ya cuentan con este reconocimiento: seis de comida regional, de los cuales dos también ofrecen comida internacional. Cabe mencionar que estos representan menos del 2% del total de establecimientos de alimentos y bebidas existentes en la ciudad, lo cual muestra una fuerte carencia de cultura de higiene y un bajo interés de los restauranteros por la certificación del Distintivo H; con lo que contribuirían a la



disminución de incidencias de enfermedades transmitidas por alimentos, mejorarían la imagen del Estado hacia el exterior y promoverían el consumo de platillos regionales, ofreciendo alimentos seguros manipulados adecuadamente con los más altos estándares de calidad e higiene (SEDETUR, 2004).

El presente estudio tiene como propósito fundamental evaluar las ventajas y/o desventajas del Distintivo H en una muestra de restaurantes certificados de la ciudad de Oaxaca y Puebla, así como verificar la aplicación de los conocimientos que tienen los empleados que laboran en ellos en cuanto a los lineamientos que marca el Programa H e identificar si los comensales que frecuentan dichos establecimientos tienen el conocimiento de que éstos cuentan con la certificación.

1.2 Objetivo General

Conocer la situación actual del Distintivo H en una muestra de restaurantes certificados de la ciudad de Oaxaca y Puebla.

1.3 Objetivos Específicos

- Verificar la aplicación de los conocimientos que tienen los empleados de producción y servicio con respecto al Programa H en una muestra de restaurantes certificados en la ciudad de Oaxaca y Puebla.



- Analizar la percepción de los gerentes y chef ejecutivos acerca del proceso de certificación que siguieron en una muestra de restaurantes con Distintivo H en la ciudad de Oaxaca y Puebla.
- Conocer el punto de vista de los gerentes y chef ejecutivos con respecto al Distintivo H en una muestra de restaurantes certificados en la ciudad de Oaxaca y Puebla.
- Evaluar las ventajas y/o desventajas del Distintivo H en una muestra de restaurantes certificados en la ciudad de Oaxaca y Puebla.
- Identificar el conocimiento que tienen los comensales acerca del Distintivo H y si están enterados que el establecimiento al que acuden está certificado.
- Evaluar si los comensales perciben los beneficios que ofrecen los establecimientos certificados con Distintivo H en la ciudad de Oaxaca y Puebla.

1.4 Preguntas de Investigación

- ¿Cómo aplican los conocimientos que establece el programa H los empleados de producción y servicio en una muestra de restaurantes certificados en la ciudad de Oaxaca y Puebla?
- ¿Cuál es la percepción de los gerentes y chef ejecutivos acerca del proceso de certificación que siguieron en una muestra de restaurantes con Distintivo H en la ciudad de Oaxaca y Puebla?



- ¿Cuál es el punto de vista de los gerentes y chef ejecutivos con respecto al Distintivo H en una muestra de restaurantes certificados en la ciudad de Oaxaca y Puebla?
- ¿Cuáles son las ventajas y/o desventajas del Distintivo H en una muestra de restaurantes certificados en la ciudad de Oaxaca y Puebla?
- ¿Los comensales tienen conocimiento acerca del Distintivo H?, ¿Están enterados que el establecimiento al que acuden está certificado?
- ¿Qué beneficios perciben los comensales en los establecimientos certificados con Distintivo H en la ciudad de Oaxaca y Puebla?

1.5 Justificación y Relevancia

La ciudad de Oaxaca recibe anualmente más de un millón de turistas tanto nacionales como extranjeros, los cuales van dispuestos a disfrutar de los platillos tradicionales del Estado; teniendo la certeza que lo que consuman durante su estancia en los establecimientos de alimentos y bebidas no les transmitirá ningún tipo de enfermedad causada por la contaminación de los mismos. Por lo cual, es de vital importancia conocer la situación actual del programa del manejo higiénico de los alimentos en los seis restaurantes que ya obtuvieron la certificación del Distintivo H, así como la aplicación de los conocimientos de sus empleados con relación a las especificaciones del programa; esto con la finalidad de presentar la información que se obtenga en esta investigación a la SEDETUR del estado de Oaxaca para que se encargue de difundir y promover entre los 349 establecimientos de



alimentos y bebidas restantes los beneficios que pueden obtener con esta certificación, de esta manera se logrará motivar cada vez a más restauranteros en la ciudad de Oaxaca para que se interesen en este programa y obtengan el reconocimiento, así como fomentar poco a poco una cultura de higiene en todo el Estado.

1.6 Alcances y Limitaciones

La información se obtendrá del estudio realizado en una muestra de restaurantes certificados en la ciudad de Oaxaca y Puebla; así como de la SEDETUR del Estado. Esto a través de entrevistas, cuestionarios y encuestas aplicados a gerentes y chef ejecutivos, personal (producción y servicio) y a los comensales; con la finalidad de conocer la situación actual del Distintivo H en esta muestra de restaurantes certificados.

El acceso a la aplicación de los instrumentos de medición en los restaurantes puede ser restringido, es decir, que los anteriores no acepten formar parte en la investigación. Por otro lado, la disponibilidad y el nivel de educación de las personas para contestar las entrevistas, cuestionarios o encuestas y, la veracidad de éstos, pueden ser algunas de las limitaciones que enfrente el presente estudio.

En cuanto a los alcances, se tiene como objetivo investigar el porque la certificación de Distintivo H ha alcanzado sólo a un 2% de 355 establecimientos existentes en la Ciudad de Oaxaca y de esta manera, hacer recomendaciones a la SEDETUR para incrementar este porcentaje.



1.7 Glosario de Términos

Alimentos perecederos. Son aquellos que se descomponen fácilmente, como la leche, las carnes, los huevos y las verduras (Juárez & Nava, 2004).

Alimentos potencialmente peligrosos. Son aquellos que tienen un alto grado de humedad y proteína, en los cuales las bacterias pueden desarrollarse fácilmente (Bravo, 2004).

Análisis de riesgos para puntos de control crítico (HACCP). Es un sistema de seguridad que se enfoca en el proceso de los alimentos en una operación de servicio y que reduce el riesgo de brotes de enfermedades alimenticias (Bravo, 2004).

Brote. Es un incidente en el cual dos o más personas experimentan la misma enfermedad después de consumir el mismo alimento (Bravo, 2004).

Calidad. Es la totalidad de las características o rasgos de un producto o servicio que se apoya en su habilidad para satisfacer las necesidades que ofrece cumplir a sus consumidores y además, hacerlo bien desde la primera vez (Hopeman, 2002).

CANIRAC. La Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados es una institución no lucrativa de interés público, autónoma, con



personalidad jurídica y patrimonio propios, que está integrada principalmente por las empresas restauranteras, cuya finalidad es defender y representar los intereses y patrimonios de los restauranteros, además de promover y actuar en beneficio de los mismos (CANIRAC, 2005).

Certificación. Prueba legal de que algo ha sido inspeccionado y aprobado como fuera de peligro, consiste en atestiguar que un producto o servicio se ajusta a determinadas especificaciones técnicas y/o normas, con la emisión de un acta en la que se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en dichas especificaciones y/o normas (Public Health - Seattle & King County, 2004).

Contaminación. Es la presencia no intencionada de sustancias dañinas o microorganismos (Bravo, 2004).

Contaminación cruzada. Es la transferencia de sustancias dañinas o microorganismos causantes de enfermedades hacia los alimentos por medio de las manos, superficies de contacto con comida, trapos de limpieza que tocan alimentos crudos y que no están limpios ni desinfectados y que después tocan los alimentos listos para comerse (Bravo, 2004).



Desinfección. Proceso a través del cual se produce la destrucción o eliminación de agentes infecciosos y contaminantes que se encuentran fuera del organismo, o sobre la piel por la aplicación directa de medios físicos o químicos (Juárez & Nava, 2004).

Distintivo H. Es un reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud a aquellos establecimientos fijo de alimentos y bebidas por cumplir con los estándares de higiene que marca el Programa H (SECTUR, 2005).

Enfermedad transmitida por alimentos (ETA). Es una enfermedad que es portada o transmitida a la gente por medio de los alimentos (Bravo, 2004).

Evaluación. Se entenderá por evaluación, el enjuiciamiento sistemático de la valía o mérito de un objeto. La evaluación emplea métodos y objetivos para obtener información (Zuñiga, 1999).

Higiene. Reglas básicas que toda persona en un servicio de alimentos debe llevar a cabo para evitar la propagación de enfermedades y la contaminación de los alimentos (Aguilar & Vázquez, 2003).

Inocuo. Aquellos alimentos que no causan daño por haberse procesado con altos estándares de higiene (Luna & Villa, 2003).



Limpio. Libre de suciedad visible, incluyendo las partículas de alimentos (Bravo, 2004).

Limpieza. Eliminación física de materia orgánica, polvo y cualquier material extraño de los objetos. Debe realizarse con agua, con o sin detergente, acción mecánica y proceder a los procesos de desinfección y esterilización. Esta actividad está diseñada para remover y no para matar microorganismos (Suárez, 2003).

Norma. Es una especificación técnica aprobada por una institución con actividades de normalización, para su aplicación repetitiva o continua, y cuya observación no es obligatoria (SECTUR, 2005).

OMS. Organización Mundial de la Salud (Diva, 2001).

OPS. Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2002).

PEPS. Sistema de almacenaje que significa Primeras Entradas, Primeras Salidas (Bravo, 2004).

Programa H. Programa creado por la Secretaría de Turismo para mejorar la imagen internacional de nuestro país de acuerdo al control y prevención de enfermedades



transmitidas por alimentos y disminuir la incidencia de gente que se enferma a causa de su consumo (Aguilar & Vázquez, 2003).

Sanidad. Establecer y conservar condiciones elevadas de higiene en establecimientos para evitar la contaminación en equipo y alimentos, creando un ambiente seguro (Aguilar & Vázquez, 2003).

Sanitizante. Agente que reduce el número de microorganismos a niveles bajos, de manera que no sean riesgosos para la salud. Está ligado a operaciones de limpieza sobre objetos inertes (Juárez & Nava, 2004).

SECTUR. Secretaría de Turismo. Institución orientada al desarrollo económico y social de cada Estado del país, busca coordinar los esfuerzos públicos y privados con acciones que consoliden a los estados como destinos turísticos (SECTUR, 2005).

SEDETUR. Secretaría de Desarrollo Turístico del Estado de Oaxaca (SEDETUR, 2005).

SS. Secretaría de Salud (SECTUR, 2005).

Superficies de contacto. Es cualquier equipo o utensilio que normalmente entra en contacto con alimentos (Bravo, 2004).



Zona de peligro. Rango de temperatura entre 4° y 60° C donde las bacterias se desarrollan con mayor facilidad en los alimentos, ocasionando graves enfermedades por intoxicación o infección alimentaria (Aguilar & Vázquez, 2003).