



CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1 Importancia de la Sanidad e Higiene en el Turismo

Actualmente, millones de turistas que visitan México corren el riesgo de contraer diversas enfermedades infecciosas al ingerir alimentos contaminados en establecimientos con bajos niveles de higiene. Por este motivo, es fundamental que los lugares que ofrecen alimentos y bebidas respeten las prácticas básicas de higiene que establece la Secretaría de Salud (SS) para disminuir los casos de turistas infectados en nuestro país (Añez, 2000).

El turismo tiene efectos positivos en la economía nacional de México, por lo que la Secretaría de Turismo (SECTUR) y la SS se han preocupado por unir esfuerzos para proporcionar al turista los mejores servicios en un ambiente seguro, ameno y que lo motiven a regresar en un periodo corto; así también reconocen la necesidad de mejorar las condiciones de salud en las zonas turísticas para brindar servicios de calidad e higiene (Frenk, 2002).

De acuerdo a Flores y Vélez (2002) en México el manejo higiénico de los alimentos está contemplado en la Ley General de Salud, en la parte de calidad sanitaria y salubridad general; obteniendo mayor importancia por brindar seguridad al turista e incrementar las ventas en los establecimientos de alimentos y bebidas y, de esta manera,



elevar el ingreso de divisas en el país. Por otro lado, estos autores encontraron que las pequeñas empresas dedicadas al servicio de alimentos son las que llegan a tener más limitaciones y deficiencias en el manejo higiénico de los mismos, por la falta de una cultura sanitaria. Además, las probabilidades de ofrecer programas de capacitación y entrenamiento al personal son casi nulas. Así que el único periodo en el que el empleado puede aprender acerca de la importancia de la higiene es durante la educación primaria, ya que en esta etapa se pueden modificar malos hábitos y así inculcar una cultura de higiene efectiva.

De acuerdo a la SECTUR (2005) la alimentación es la clave para el regreso de un turista al destino que ha visitado, por ello es importante prestar atención al manejo higiénico de los alimentos tomando en cuenta la preparación y servicio como “procesos críticos del turismo” (párr.2). En consecuencia, incluyó programas para garantizar “la calidad de los servicios turísticos, entre ellos el manejo higiénico de los alimentos” (párr.3) en el Programa Nacional de Turismo 2001 - 2006. Así la SECTUR, Gobiernos Estatales, Municipales, Cámaras y Asociaciones se han unido para impulsar y fomentar el programa de manejo higiénico de los alimentos a escala nacional para promover una cultura de higiene y de esta manera, brindar mayor seguridad al turista.

Ruíz, Jiménez, Márquez y Alleyne (1994) mencionan que la afluencia turística proporciona ingresos significativos en los destinos de nuestro país, siendo estos ingresos destinados a diversos sectores como: la construcción, el transporte, la manufactura artesanal, entre otros; todos ellos encaminados a mejorar la imagen de cada destino turístico. Así mismo, estos autores señalan que la salud es un factor sumamente importante en todo destino para lograr un ambiente higiénico, ya que si no se cuenta con una



infraestructura adecuada y buenos servicios médicos, la población de los lugares receptores padecerán enfermedades que pueden ser transmitidas a los visitantes a través de la manipulación de los alimentos en establecimientos que los ofrecen, siendo esta situación un riesgo para la industria del turismo. Así, el visitante que contraiga una enfermedad de esta índole no volverá al destino visitado en mucho tiempo y además, lo difamará como pésimo en su lugar de origen y las consecuencias podrían ser peores si este turista no recibe los servicios de salud adecuados para tratar la enfermedad. Por otro lado, el medio ambiente en los destinos turísticos de un país puede tener una imagen positiva o negativa dependiendo de la calidad del mismo. El riesgo que se puede presentar en el entorno del lugar es la inseguridad del turista con factores como: 1) Las condiciones sanitarias del destino, 2) El agua y los alimentos y 3) la integridad física del visitante.

Según una nota publicada por la Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2002) sobre el Caribe, en las zonas turísticas se pueden presentar problemas relacionados con enfermedades transmitidas por alimentos o existir deficiencias sanitarias, lo que facilita la creación de una mala imagen del destino y generar un impacto negativo sobre la economía del mismo. “El turismo y los viajes generan más de 30 millones de dólares anuales de actividad económica y representan más del 25 por ciento del PIB en el Caribe” (párr.4). Debido a esta preocupación, se generó un programa llamado Proyecto de Turismo del Caribe (QTC), el cual en 1999 encuestó a 199 hoteles y 200 restaurantes dentro del área del Caribe para conocer las necesidades que presentaban con respecto a la salud, seguridad y conservación de los recursos. Investigaciones realizadas por el Centro de Epidemiología del Caribe (CAREC), arrojaron que los problemas de salud que se presentan en los turistas



son muy frecuentes, así el Dr. James Hospedales, director de la CAREC, señaló que “varios brotes de enfermedades transmitidas por agua o alimentos en hoteles importantes y brotes en la comunidad en años recientes, han resultado en cancelaciones de viajes turísticos, demostrando el vínculo claro entre salud y turismo sostenible” (párr.5). Esto demuestra la relación estrecha que tiene la salud o bienestar físico del viajero con la afluencia de turistas en un destino turístico, así por un pequeño descuido se podrían perder millones de dólares como consecuencia de la incidencia de enfermedades entre los turistas. De esta manera, el proyecto tiene el fin de mejorar las condiciones de higiene que presentan los hoteles y restaurantes para cuidar la salud de los huéspedes y el personal dentro de los hoteles, así como de los comensales en los restaurantes; con la finalidad de respaldar el turismo, mantener y aumentar los beneficios económicos.

2.1.1 Control Higiénico de Alimentos

El manejo higiénico inadecuado en los establecimientos de alimentos representa un grave problema a nivel nacional, pues constituye un brote de epidemias en los destinos turísticos con mayor demanda. Desafortunadamente, en estas zonas el presupuesto destinado a inspecciones y control sanitario es limitado, causando serias complicaciones en la salud de los habitantes de la población y de los visitantes; actualmente entre un 20% y 50% de los turistas presentan trastornos gastrointestinales como diarrea y vómito. De igual manera, este problema repercute directamente en el rendimiento económico del lugar, pero tal



parece que sólo algunos destinos turísticos de nuestro país están conscientes de ello y los otros simplemente ignoran el suceso (OPS, 2002).

La calidad deficiente de la comida que ofrecen los establecimientos de alimentos y bebidas, así como el consumo de agua contaminada para manipularlos representan un riesgo alto de intoxicación alimentaria, siendo la salmonelosis la más común en el mundo (Ruíz et al., 1994).

2.2 El Manejo Higiénico de los Alimentos

La aplicación correcta del manejo higiénico de los alimentos juega un papel fundamental, ya que se pueden obtener beneficios: a) Para el cliente: seguridad, lealtad y satisfacción; b) Para el personal: aprendizaje, compromiso y desarrollo de nuevas habilidades; c) Para la empresa: control y administración de los alimentos (proveedores, almacén, proceso y servicio) y aumento en la competitividad; d) Para el país: mejora de la imagen de los destinos turísticos, tanto nacional como internacional, aumento de la derrama económica y la disminución en la incidencia de enfermedades transmitidas por alimentos (SECTUR, 2005).

Actualmente, la preparación de alimentos en todo tipo de establecimiento representa un riesgo para las personas que los consumen por la falta de higiene o incorrecta manipulación de los mismos, es por esto que toda persona que prepare alimentos debe estar capacitada para manejarlos correctamente (Bravo, 2004).



En un estudio realizado en la ciudad de San Luis Potosí por Irma Suárez (2003) se encontró lo siguiente:

En un 57% de los establecimientos encuestados, el personal de cocina desconoce la Norma Oficial Mexicana que establece los estándares para el manejo higiénico de los alimentos y bebidas en establecimientos fijos. En un 13% de los establecimientos todavía se siguen usando tablas de picar de madera; en un 57% de la muestra el personal de cocina desconoce las temperaturas para el desarrollo de bacterias en los alimentos. En un 31% se desconocen las formas de contaminación de los alimentos y en un 39% de los negocios encuestados no se practican exámenes médicos al personal que labora en el área de preparación y servicio de alimentos y bebidas. (p.8)

Estos datos muestran que en nuestro país existe una deficiente cultura de higiene en el personal que labora en establecimientos que ofrecen servicio de alimentos y bebidas. Suárez (2003) concluye que las empresas restauranteras deben contratar personal calificado y capacitarlo constantemente.

2.2.1 Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA's)

Grover y Dausch (2000) señalan que es mejor ser constante en las medidas que se aplican en el manejo higiénico de los alimentos para evitar que los comensales contraigan enfermedades transmitidas por alimentos contaminados, que enfrentar problemas legales por clientes infectados que podrían traer como consecuencia la clausura del negocio. Las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA's) ocasionan infecciones intestinales, causando dolores, diarrea y vómito. Las personas pueden contraer estas enfermedades a



través de los alimentos contaminados por bacterias nocivas o productos tóxicos que se consumen en establecimientos con bajos estándares de higiene.

Howard menciona algunos puntos que intervienen en la propagación de enfermedades provocadas por alimentos contaminados: 1) Mal manejo de las temperaturas con alimentos cocidos, 2) Elaborar alimentos varios días antes de consumirlos, 3) Cocer y recalentar los alimentos a temperaturas inadecuadas, 4) Personas enfermas que manejan alimentos, 5) La contaminación de un alimento cocido con otro crudo y 6) Limpieza y desinfección deficiente de los utensilios y equipo de trabajo (Añez, 2000). Además de algunos otros que señala Francisco Bravo (2004) como: a) No enfriar de forma adecuada los alimentos, b) Mantener a temperaturas peligrosas los alimentos durante mucho tiempo, c) Práctica de malos hábitos de higiene en el personal y d) Desinfección incorrecta o nula de los alimentos como frutas, legumbres y verduras.

Según Flores y Veléz (2002) las enfermedades infecciosas transmitidas por alimentos contaminados con virus, bacterias y parásitos son consideradas motivos significativos de muerte en México. Además señalan que “en 1999 el total de casos reportados para las ETA’s potenciales fueron 6, 864,686” (párr.6).

2.2.1.1 Vehículos de transmisión de enfermedades. Los alimentos pasan por varias etapas antes de servirse al comensal en cualquier establecimiento, por lo que es posible que se contaminen en ese trayecto al tener contacto con la tierra, aire, agua contaminada, basura, fauna nociva, alimentos crudos, el ser humano, utensilios y trapos. Con respecto a la tierra y el aire contienen gran cantidad de microorganismos que pueden



llegar a contaminar los alimentos antes de llegar al establecimiento, por esto es importante el lavado y la desinfección de los alimentos al momento de recibirlos. Por otro lado, Bravo (2004) menciona que “el agua es considerada como el vehículo más importante de contaminación para los alimentos” (p.15); debido a que se llega a contaminar con los desechos que llegan a los lagos, ríos y al mar, trayendo consigo millones de microbios que pueden llegar a ser ingeridos directamente si a estas aguas no se les da el tratamiento correcto; en algunas zonas turísticas el agua utilizada proviene de lugares con bajas condiciones higiénicas debido a la escasez del líquido, lo que ocasiona que las personas manipulen los alimentos inadecuadamente.

En cuanto a la basura, esta representa un factor crítico en la contaminación de los alimentos, por ser fuente para la reproducción de moscas, cucarachas, ratas, entre otros. Por ello se recomienda mantenerla alejada de las áreas de producción de alimentos y a la temperatura adecuada. El autor considera que es importante supervisar constantemente los botes de basura para que nunca estén llenos y estén cerrados correctamente, que se coloque una bolsa de plástico dentro de estos, que se mantenga el almacenamiento de basura en un área alejada y cerrada, y que los botes se laven diariamente las veces que sea necesario.

Otro aspecto relevante es, evitar la reproducción de la fauna nociva mediante el control de las áreas detrás de los refrigeradores, congeladores y estufas para mantenerlos limpios y libres de grasa; cuidar que se mantengan limpias las coladeras y fregaderos para evitar la acumulación de desperdicios en estos; supervisar que no se acumule grasa y polvo en aparatos eléctricos, tubos calientes, entre otros.



Ahora bien, los alimentos crudos en donde se incluyen la carne de res, pollo, cerdo y otros productos de origen animal, pasan por diferentes etapas en las cuales pueden llegar a contaminarse antes de llegar a su destino final. Estas etapas incluyen el personal encargado de manipularlos, las temperaturas de almacenamiento, el viaje del lugar de donde se producen hasta el origen final, así como la presencia de fauna nociva.

Dentro del establecimiento se debe cuidar que los alimentos crudos no contaminen los ya preparados mediante el contacto directo o por el uso del mismo equipo con el que se está trabajando. Respecto a la etapa de recepción de alimentos crudos, Jorge Hernández (2004) recomienda que se cheque cuidadosamente la mercancía que se está recibiendo para que tenga la temperatura correcta y no haya ninguna variación entre lo que se especificó en la requisición y lo que se recibe.

2.2.2 Higiene Personal

La calidad higiénica de los alimentos depende directamente de cada uno de los empleados involucrados en las actividades de producción y servicio. Por lo que es necesario contar con gente conciente y responsable en el manejo de los alimentos con la finalidad de prevenir la contaminación en estos. Por tal motivo, Inés Añez (2000) recomienda: 1) Cerciorarse de la buena salud de los empleados a través de la aplicación de exámenes médicos cada determinado tiempo, 2) Supervisar los hábitos de higiene del personal y 3) Mantener limpias las instalaciones del establecimiento. El autor encontró en su investigación que “el 8% de los establecimientos en estudio se evidenció la presencia de manipuladores de



alimentos con afección dermatológica” (p.372). En este caso, aumenta el riesgo de la contaminación en los alimentos si no se tratan adecuadamente estas enfermedades de la piel.

Por otro lado, Añez observó en la mayoría de los restaurantes el personal de cocina no utilizaba el uniforme adecuado (filipina, mandil, gorro, red o cofia, cubre boca, zapatos adecuados y seguros); y en cuanto al aspecto personal encontró que la mayoría de los operadores mantenían las uñas largas y pintadas, además de utilizar relojes, pulseras, cadenas, anillos, entre otros; practicas que están prohibidas en las normas de manejo higiénico de los alimentos.

2.2.2.1 Técnica de lavado de manos. Durante el proceso de producción de los alimentos es importante que los empleados se laven constantemente las manos, sin embargo, es una meta que en la mayoría de los casos no sucede (The Handwashing Leadership Forum, 2003). Por tal motivo, Robert y Dausch (2000) sugieren poner atención en las prácticas de higiene personal y en las de preparación de alimentos, para evitar la incidencia de enfermedades causadas por alimentos contaminados.

De esta manera proponen cinco pasos para el lavado apropiado de manos:

1. Usar agua caliente.
2. Humedecer las manos y brazos hasta el codo.
3. Utilizar un jabón apropiado para manos.
4. Frotar las manos y antebrazos por 20 segundos.



5. Enjuagar con agua caliente.
6. Secar manos y brazos con toallas de papel o secador.

Así también, Robert y Dausch (2000) recomiendan lavarse las manos:

1. Antes de empezar a trabajar.
2. Antes de ponerse los guantes.
3. Después de ir al baño.
4. Después de tocar el cabello, cara o cuerpo.
5. Después de comer, beber, fumar o mascar chicle.
6. Cada vez que se entre al área de preparación de alimentos.
7. Después de trabajar con alimentos crudos.
8. Después de tocar basura.
9. Después de tocar cualquier cosa que pueda contaminar las manos.

2.2.3 Alimentos Potencialmente Peligrosos (APP)

Existen alimentos que tienden a contaminarse más fácilmente que otros, debido a la cantidad de agua que contienen, provocando así la propagación de microorganismos; por lo que es fundamental poner especial cuidado en la temperatura a la que se mantienen. Estos alimentos son: la leche y productos lácteos, huevos, pescados, carnes (aves, cerdo, res, etc.), mariscos, germinados, arroz, frijoles, papas y otros alimentos tratados con calor, latas con abolladuras u oxidadas, mezclas de aceite y ajo entre otras (Bravo, 2004).



2.2.3.1 Contaminación o descomposición. Un alimento descompuesto, a diferencia de uno contaminado, es fácil de identificar, ya que presenta cambios en su sabor, textura, olor, color, entre otros; por lo que estas características previenen su consumo. Por otro lado, Bravo (2004) define la contaminación de los alimentos como “la presencia no intencionada de sustancias o microorganismo dañinos (patógenos) en la comida, que generalmente no alteran su sabor, olor o apariencia” (p.22). El autor ejemplifica la descomposición con alimentos como el pescado, la leche, los mariscos y el jamón, pues a simple vista se puede determinar si se pueden consumir o no, mientras que en los alimentos como frutas, legumbres y verduras que han sido regados con aguas negras no se puede detectar si están contaminados o no.

Francisco Bravo (2004) identifica cuatro tipos de contaminación:

1. Física. Se refiere a las partes sucias o que contienen mugre como el cabello, grapas, pedazos de metal, tierra, entre otros. En este punto el autor sugiere que no se utilicen vasos o jarras para tomar agua o hielo, sino que debe haber palas o algún otro utensilio adecuado para esta actividad; no enfriar sobre el hielo recipientes como vasos o tarros que posteriormente se usaran para servir bebidas y, limpiar el abrelatas antes y después de emplearse.

2. Química. En este tipo de contaminación se incluyen sustancias o materiales tóxicos como esmaltes de uñas, conservadores, desinfectantes, aditivos, líquidos para limpiar, etc., aquí el autor sugiere que los productos de limpieza se ubiquen lejos del



área de preparación de alimentos, mientras que los químicos y venenos estén bajo supervisión y control.

3. Biológica. Es la contaminación en donde el alimento se contamina por el crecimiento de microorganismos, que al ser ingeridos llegan a causar enfermedades gastrointestinales como diarrea, cólicos y vómitos. Por lo que es importante vigilar las temperaturas de cocción (mayor a 60°C), conservación (menor a 4 °C), congelación (menor a -18 °C), embutidos y recalentado de carnes: cerdo y res (68 °C por 15 segundos), aves y carnes rellenas (74 °C por 15 segundos) y pescados (63 °C por 15 segundos).

4. Tóxica. Contaminación causada por toxinas que acaban con las proteínas y tejidos de los alimentos. Estas toxinas resisten al calor y son altamente riesgosas, ya que no desaparecen en el proceso de cocción; además, son difíciles de identificar porque no producen olores ni sabores diferentes al original.

2.2.4 Compra de Alimentos

El proceso de compra de alimentos es un factor decisivo en la prevención de enfermedades causadas por alimentos contaminados, por ser este el punto de partida en la producción de platillos elaborados que finalmente son deleitados por el comensal. Ahora bien es importante la elección cuidadosa de los proveedores, tomando en cuenta los estándares de higiene y calidad que siguen (Bravo, 2004).



2.2.4.1 Normas de recepción y almacenaje. Beth Cannon (2004) señala que “mantener los alimentos seguros durante el almacenaje, preparación y servicio no es complicado, pero requiere una atención constante y a detalle” (p.134). Por otro lado, Jorge Hernández (2001) menciona que la recepción de alimentos es uno de los puntos de control más críticos en un restaurante, pero tomando en cuenta algunas medidas sencillas, se pueden identificar, controlar y evitar contaminaciones. Por esto es importante contar con un buen sistema de recepción de alimentos y asegurarse que se lleve a cabo, revisando cuidadosamente todos los productos que se reciben, su temperatura, sus condiciones óptimas, entre otras; y así, poder rechazar lo que no cumpla con las especificaciones del establecimiento.

Brady Daniels señala que otro factor fundamental es lograr una buena relación con los proveedores y visitar sus instalaciones para observar las prácticas que se llevan a cabo y de esta manera, asegurarse que es un proveedor seguro. Sin embargo, es responsabilidad del restaurante asegurarse que los productos que recibe cumplan con las especificaciones dadas en las requisiciones hechas al proveedor, como se indica en la NOM-120-SSA1-1994 referente a las prácticas de higiene y sanidad para el proceso de alimentos, bebidas no alcohólicas y alcohólicas (véase anexo I). Así también, planear horarios para cada uno de los proveedores que se recibirán durante el día, de esta manera se dará tiempo a los empleados para verificar y almacenar adecuadamente los productos que se reciben, además es fundamental asignar personal exclusivo y entrenado para desempeñar correctamente esta actividad. De igual forma contar con un sistema que registre las temperaturas y la



condición de los productos que se reciben, procurando que sea un sistema sencillo para que se pueda llevar a cabo efectivamente (Hernández, 2001).

2.2.4.2 Refrigeración o conservación. De acuerdo a Francisco Bravo (2004) la refrigeración ayuda a que los alimentos perecederos (insumos con un periodo corto de vida) se conserven adecuadamente durante más tiempo, manteniendo en óptimas condiciones sus características como el olor, sabor, textura, entre otras; por lo que deben ser refrigerados después del proceso de recepción. Este autor también menciona que “las frutas y verduras se mantienen en conservación a una temperatura máxima de 4°C, y humedad relativa de 85 al 90 por ciento” (p.27). Además, señala que las legumbres y frutas se deben ubicar principalmente cerca de la puerta de la cámara de refrigeración. Por otro lado, las carnes se deben refrigerar a una temperatura menor a 4°C por no más de dos días, protegiéndolas con manta de cielo con la finalidad que el frío no altere sus características físicas; y en caso de congelarlas solo podrá realizarse una vez. Otro aspecto importante a considerar son los productos lácteos, los cuales deben colocarse alejados de los alimentos con olores fuertes para evitar su absorción.

2.2.4.3 Congelación. Los alimentos que se reciben congelados deberán ser colocados inmediatamente en las cámaras de congelación para mantenerlos a la temperatura establecida por las normas de higiene. Algunas recomendaciones que menciona Bravo (2004) son manejar cuidadosamente este tipo de productos al recibirlos para evitar golpes o caídas, conservarlos en empaques originales o en su defecto envolverlos con papel especial



y no olvidando etiquetar la fecha de entrada, el nombre del producto y su peso. Además, respetar la temperatura de menos 18°C a la cual deben ser almacenados estos alimentos. Finalmente, el autor enfatiza que los productos lácteos y/o pasteles nunca deben ser congelados, ya que en el proceso de descongelamiento pierden sus características principales.

2.2.5 Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control. Norma HACCP's (Hazard Analysis and Critical Control Point)

Al detectarse los peligros que existen en el proceso de producción y servicio de los alimentos es importante analizar cuáles serán los puntos críticos de control que deben ser supervisados. Un punto crítico de control (HACCP) es definido por Char Norton (2003) como cualquier paso del proceso de producción de los alimentos donde existe la posibilidad de que éstos puedan llegar a ser contaminados. De esta manera, para identificar los HACCP's, Norton señala que es importante dividir y organizar la operación en limpieza, sanidad, higiene personal, control de plagas, control de residuos, almacenamiento de los alimentos y su rotación, prácticas de cocina, el descongelamiento y temperatura de los alimentos hasta el momento en que son servidos al comensal.

El proceso de limpieza y sanidad es de vital importancia para mantener la seguridad en el manejo de los alimentos, por lo cual es importante diferenciar estos dos términos y el rol que juega cada uno dentro de un establecimiento. Ashton define la limpieza como “la eliminación exitosa del polvo y la grasa de las superficies a través de un proceso de lavado



y enjuagado” (p. 96). Y por otro lado define la sanidad como “la clave para mantener las superficies libre de bacterias contaminantes y reducir microorganismos dañinos a un nivel seguro” (p.96). Para que este proceso sea efectivo las superficies deben limpiarse primero para eliminar cualquier resto de suciedad y permitir que el sanitizante a utilizar reaccione adecuadamente, esto permite que las superficies se mantengan libres de bacterias contaminantes. Por otro lado, se debe desarrollar un calendario de limpieza donde se organicen actividades de limpieza y sanidad para asegurar que se lleven a cabo regularmente, disminuyendo el riesgo de que los alimentos se contaminen (Hernández, 2000).

2.2.6 Contaminación Cruzada

Jorge Hernández (2000) menciona que “los empleados pueden llegar a ser tu mejor recurso o tu peor enemigo en la prevención de la contaminación cruzada” (p.104). Por otro lado, Francisco Bravo define la contaminación cruzada como “la transferencia de sustancias o microorganismos dañinos a la comida” (p.61). Además señala que se origina cuando se mezclan alimentos crudos con alimentos ya cocinados, esto por medio del contacto directo de las superficies que se utilizaron para cortar y/o preparar los alimentos crudos; así también por medio de las manos, trapos sucios, equipo y utensilios, entre otros. Algunas de las recomendaciones que da son: a) inspeccionar el correcto lavado de manos de los manipuladores, b) cerciorarse que utilicen el uniforme adecuado, c) lavado y desinfección del equipo después de ocuparlo (batidoras, licuadoras, picadoras, etc.), d) limpiar y sanear



correctamente los utensilios (cuchillos, tablas de cortar, cucharas, ollas, etc.), e) uso de trapos lavados y asignar uno por actividad y f) supervisar el almacenamiento de los productos, dependiendo las especificaciones de temperatura.

2.3 Programa H

El programa H fue creado en 1988 en México, pero es hasta septiembre de 1990 cuando comienza sus actividades operativas. Este programa nacional de manejo higiénico de los alimentos llamado “Distintivo H” considera normas establecidas por la SS, así como recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para mejorar la calidad en la higiene de los alimentos (Asociación de Normalización y Certificación [ANCE], 2005). Cabe mencionar que cuando el programa comenzó su funcionamiento, los cursos sobre el manejo higiénico de los alimentos eran supervisados tanto por la SSA como por la Organización Panamericana de la Salud (OPS); tiempo después y, hasta la fecha la SECTUR es el organismo que vigila y supervisa el proceso de certificación (Diva, 2001).

Este proyecto se origina cuando el Gobierno Federal se da cuenta que el turismo es una actividad importante para la captación de divisas en nuestro país, y nace de la preocupación por desaparecer la publicidad negativa que se había creado de los principales destinos turísticos de México en el exterior, debido a los casos de intoxicaciones o enfermedades transmitidas por alimentos contaminados presentadas en turistas nacionales y extranjeros (Diva, 2001). Por esta razón, el distintivo está dirigido a establecimientos que ofrecen servicio de alimentos y bebidas tales como restaurantes, cafeterías, comedores industriales, hoteles, spas, hospitales, entre otros; con el objetivo de brindar alimentos



manipulados y preparados con los más altos estándares de higiene y calidad (Calidad Mexicana Certificada [CALMECAC], 2000). Los establecimientos que adquieren la certificación del Distintivo H “se someten a una verificación de las operaciones en cuanto a protección de los alimentos se refiere, desde la compra, recepción, almacenamiento, descongelación, refrigeración, cocción, conservación y servicio” (párr.5).

La certificación del Distintivo H se otorga a los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas que cumplen con estrictos estándares de higiene y que están interesados en someterse voluntariamente a una revisión minuciosa. Los requisitos que deben cumplir son: 1) El 80% del personal en el área operativa y el 100% de personal de mandos medios deben haber asistido al curso de capacitación llamado “Manipulación Higiénica de los Alimentos”, que es ofrecido por capacitadores asignados por la SECTUR; 2) Respetar los requisitos de manejo higiénico de los alimentos que se enumeran en la lista de verificación de la Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2000 (véase anexo II). Estos requisitos están divididos en dos grupos, el primero contiene los requisitos no críticos que deben sumar 90% y el segundo grupo, se refiere a los requisitos críticos que deben cumplirse en su totalidad. De esta manera, cuando el establecimiento ha sido certificado con el Distintivo H tendrá validez de un año, después del cual deberá solicitarse nuevamente (Asociación Mexicana de Restaurantes [AMR], 2001).

Por otro lado, el programa H también funciona como programa preventivo, ya que con las medidas de higiene que se toman en cuenta evita que se lleguen a producir enfermedades transmitidas por alimentos (SECTUR, 2005). De esta manera, se obtienen diferentes beneficios, tanto para el establecimiento como para los clientes. Los beneficios



para el establecimiento son: 1) Aumento de la competitividad en el mercado respecto al manejo higiénico de los alimentos; 2) Aumento en la calidad del producto y servicio que se da al cliente; 3) El establecimiento empieza a crear reconocimiento, credibilidad y confianza en los comensales; 4) Aprovechamiento de los recursos al preparar y manipular los alimentos y 5) Cambio de mentalidad en los empleados por la importancia que se debe tener al manipular los alimentos. Por otro lado, los beneficios para el cliente son: 1) Lealtad del cliente hacia el establecimiento y 2) Se reduce el índice de enfermedades contraídas por el consumo de los alimentos (CALMECAC, 2000).

Algunos autores cuestionan la efectividad del programa, El Director editorial de la revista *A la Carta*, Raúl Iriarte (2001) señala que de un total de 300 mil establecimientos en el país sólo 400 cuentan con el Distintivo H, que en términos de porcentaje representan un 13%; lo cual es verdaderamente preocupante, puesto que este reconocimiento garantiza al comensal el consumo de alimentos en establecimientos limpios y sanos. Además, este autor menciona dos motivos principales del bajo interés de los restauranteros por el reconocimiento: 1) Apatía total respecto al tema o 2) La difusión de información insuficiente acerca de la importancia del tema por parte de los organismos encargados de la misma. Por otro lado, Iriarte destaca que a pesar de la existencia de certificaciones oficiales de la SSA se siguen aplicando incorrectamente las normas de higiene dentro de los establecimientos, ya que en las inspecciones que realizan sólo verifican la apariencia física del negocio, lo cual ocasiona que el propietario se vea desmotivado y se niegue a invertir en la mejora de sus instalaciones. Finalmente, concluye que “las estadísticas deben tender hacia un incremento y pasar de 400 al mayor número posible de establecimientos, porque



de lo contrario todo indica que estamos comiendo en lugares poco seguros y que nuestra salud como industria y como personas peligrará” (párr.7).

2.4 Investigaciones Relacionadas

Al hacer una revisión profunda en la literatura se encontró sólo un estudio relacionado con esta investigación, el cual se detalla a continuación:

En 1993, Añez González Inés realizó la investigación “la calidad higiénica de servicio como factor de seguridad alimentaria en el turismo”, que tuvo como objetivo establecer la calidad higiénica de servicio en restaurantes de distintas áreas de Venezuela, cuya finalidad era determinar los casos potenciales de riesgo en la transmisión de enfermedades por alimentos, así como identificar los componentes críticos y planear acciones a corto y mediano plazo para garantizar seguridad alimentaria a los turistas. Para la metodología del presente, se aplicó un muestreo al azar de los restaurantes ubicados en diferentes ciudades turísticas de la República de Venezuela, de los cuales se seleccionaron 27 sin distinción de categoría. En cuanto al instrumento, se empleó un instructivo para inspección y evaluación del nivel sanitario, formulado y validado por el Ministerio de Sanidad y Asistencia Social. Por otra parte, los resultados arrojaron que sólo cuatro restaurantes de los 27 alcanzaron un promedio de efectividad de 62.5%, pero en general el perfil sanitario de la mayoría fue aceptable.



Los rubros evaluados fueron los siguientes:

1. Diseño sanitario del establecimiento. En esta sección se observó que el valor obtenido apenas alcanzó la media, ya que algunos restaurantes no cumplían con el 25% de área destinada a la producción de alimentos y las áreas de almacenamiento y ventilación eran deficientes.

2. Protección de los alimentos. Aquí se notó que la mayoría de los empleados no estaban capacitados con respecto al manejo higiénico de los alimentos.

3. Personal. En este punto se percibió la existencia de certificados de salud vigentes, ubicados en sitios donde el cliente podía verlos. También se advirtió que 8% de los negocios había contratado personas con enfermedades dermatológicas, además que en 17 de los 27 restaurantes los empleados no llevaban el uniforme completo y adecuado para sus actividades y, respecto a apariencia personal la gente tenía uñas largas, pintadas y portaba accesorios en manos, orejas y cuello.

4. Equipo y utensilios. En este rubro se encontró una efectividad del 38.58% debido principalmente a que los equipos no son reparados o sustituidos a tiempo, los utensilios son repuestos cuando ya están en pésimas condiciones y no cuentan con programas de limpieza constante.

5. Instalaciones y servicios sanitarios. Aquí se reportó una efectiva por arriba del 50%, gracias a que la estructura física y el diseño contaban con servicios y equipos sanitarios para damas y caballeros, además de que las áreas de producción y almacenamiento de los alimentos estaban alejados de los mismos.



6. Control de residuos sólidos. En esta sección se observó una efectividad promedio de 63.83%, debido a que todos los restaurantes cuentan con un depósito para residuos sólidos, pero esto no deja ser peligroso para los alimentos y bebidas que se sirven en estos lugares.

7. Control de insectos y roedores. En este punto el valor promedio de efectividad es del 47.21%, ya que existen factores de riesgo que no son tomados en cuenta tales como: las mallas metálicas en aberturas al exterior y puertas herméticas.

8. Manejo y mantenimiento del establecimiento. La efectividad en este aspecto fue de 58.33%, lo cual como consecuencia de la mala localización de botellas de vidrio y objetos inservibles que dificultaban las actividades de limpieza del área.

Al finalizar el estudio, Añez llegó a la conclusión que en los establecimientos analizados los puntos críticos de control más frecuentes fueron: el ambiente, el personal que labora en ellos y los alimentos; los cuales determinarán la calidad higiénica del servicio que prestan y, la mínima falla en los mismos incrementará los riesgos, afectando su imagen ante los clientes y turistas. La investigación permitió tener un panorama general acerca del estado higiénico que los establecimientos presentan en la actualidad, así también determinó que el principal punto crítico de la sanidad de los alimentos proviene de las personas que los manipulan, ya que si los empleados conocen las medidas y riesgos del manejo higiénico de los alimentos se preverán casos de intoxicación o enfermedades alimentarias.