



CAPÍTULO IV

Análisis de Resultados

El presente capítulo tiene como objetivo mostrar detalladamente los resultados obtenidos a través de los cuestionarios aplicados en los restaurantes con certificación H en la ciudad de Oaxaca y Puebla: Los Pacos, El Sagrario, El Refectorio y El Mesón Sacristía de Capuchinas. Para vaciar la información y graficarla se utilizó el sistema “Le Sphinx Plus” y el programa “Excel de Microsoft Office”.

A continuación se analizan cada una de las preguntas de los instrumentos de medición aplicados a los gerentes, a los chef ejecutivos, a las áreas de producción y servicio y, por último, a los clientes.

4.1 Análisis de los Resultados del Cuestionario de Gerentes

El cuestionario aplicado a los gerentes constó de nueve preguntas: dos de opción múltiple y siete preguntas abiertas acerca del proceso de certificación del Distintivo H, el cual permitió cumplir parte de los objetivos planteados al inicio de esta investigación. El instrumento incluyó además dos preguntas con respecto al restaurante y tres de aspectos demográficas como el tiempo en el puesto, el género y la escolaridad. Los resultados se presentaron en tablas que incluyeron tanto las preguntas del instrumento como las



respuestas que proporcionaron cada uno de los gerentes entrevistados en los cuatro restaurantes.

4.1.1 ¿Cuál es el número de cubiertos por día?

Tabla 4.1.1 Número de cubiertos por día.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
20	75-80	100-120	80

Fuente: Elaboración propia.

La presente tabla 4.1.1 muestra el promedio de comensales que recibía diariamente cada uno de los restaurantes estudiados, teniendo como media 75 cubiertos por día. Cabe mencionar que el número de cubiertos varió de acuerdo a la capacidad de cada restaurante y a la temporada (alta o baja) en que se encontraban. Por otro lado, el restaurante A sólo atendía a huéspedes del hotel sin permitir el acceso al público en general.

4.1.2 Número de empleados en el restaurante

Tabla 4.1.2 Número de empleados en el restaurante.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
3	14	56	62

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4.1.2 señala el número total de empleados en cada uno de los restaurantes, la media obtenida entre los cuatro establecimientos fue de 34. Así se encontró que dos de los establecimientos contaban con más de 50 empleados mientras que los otros dos manejaban una plantilla de menos de 15 personas, las razones se mencionaron en la tabla anterior.



4.1.3 ¿Cuánto tiempo tiene el establecimiento con la certificación del Distintivo H?

Tabla 4.1.3 Tiempo con la certificación del Distintivo H.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
2 años	1 año	3 años	3 años

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4.1.3 indica el tiempo que cada uno de los restaurantes tiene con la certificación del Distintivo H, siendo la media de 2 años y 3 meses. De esta manera, dos de los restaurantes se ubicaron por debajo de la media y dos por arriba de ésta.

4.1.4 ¿Cómo considera el proceso de certificación?

Tabla 4.1.4 Consideración del proceso de certificación del Distintivo H.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
Difícil	Aceptable	Difícil	Aceptable

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 4.1.4, dos de los cuatro gerentes coincidieron en que el proceso de certificación del Distintivo H fue aceptable, ya que no se les presentaron dificultades al implementarlo, mientras que los otros dos lo consideraron difícil.

El gerente del restaurante A señaló que el factor principal que dificultó la certificación fue el personal, ya que requirieron de capacitación y concientización acerca de las prácticas de manejo higiénico de los alimentos que se aplicarían en el establecimiento, además el gerente señaló que los requisitos que cumplieron fueron demasiados. Por otro lado, el gerente del restaurante C mencionó que la obtención de la certificación fue difícil debido a que el establecimiento no contaba con las instalaciones adecuadas en el momento



de solicitar la certificación por tratarse de un edificio con estructuras viejas y considerarse patrimonio cultural e histórico, así que no estaba permitido realizar modificaciones en el mismo. Otro de los factores que dificultaron aún más el proceso de certificación fue contar con una plantilla sindicalizada que se oponía al cambio.

4.1.5 ¿Cómo considera el tiempo del proceso de certificación?

Tabla 4.1.5 Tiempo del proceso de certificación.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
Lento	Adecuado	Adecuado	Adecuado

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4.1.5 presenta la opinión de los cuatro gerentes con respecto al tiempo que duró el proceso de certificación.

4.1.6 ¿Reciben capacitaciones sus empleados?, ¿Cuántas?

Tabla 4.1.6 Capacitación del personal.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
Si Cada 6 meses	Si 2-3 al semestre	Si	Si Cada mes

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a esta variable, en la tabla 4.1.6 se observa que los cuatro restaurantes capacitaban a sus empleados durante y después del proceso de certificación. Así los periodos de capacitación se dieron de la siguiente manera: en el restaurante A se llevaron a cabo cinco cursos cada 6 meses; por su parte en el restaurante B dieron de dos a tres cursos



por semestre; mientras que el gerente del restaurante C no proporcionó un periodo específico, pero mencionó que la enseñanza de las normas de higiene continuaron siendo constantes y explicó que además de capacitarlos en el manejo higiénico de los alimentos, también se les ofreció cursos de salud y otros temas que ayudaron a explicar ciertos procesos para lograr un trabajo más eficiente. Por último, el gerente del restaurante D señaló que cada mes se les brindaban capacitaciones y se realizaban auditorias y pruebas alimenticias.

4.1.7 Durante el proceso de certificación ¿Se le presentaron obstáculos?

Tabla 4.1.7 Probables obstáculos durante el proceso de certificación del Distintivo H.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
Si	Si	Si	No

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4.1.7 muestra que los restaurantes A, B y C presentaron dificultades en cuanto a las instalaciones porque tuvieron que adaptarse a lo que la norma exigía, pero el problema radicó en que algunos establecimientos necesitaron permisos para realizar las modificaciones necesarias por ser edificios históricos, protegidos por el gobierno. Por otro lado, los restaurantes A y B mencionaron que los obstáculos presentados fueron el personal, la alta inversión y la renovación de equipo y mobiliario; así el primer restaurante tuvo un alto índice de rotación de personal ya capacitado, mientras que el segundo restaurante, se refirió a la resistencia al cambio de hábitos y nuevas prácticas de higiene por parte de sus empleados.



4.1.8 ¿Modificaría algo del proceso de certificación del Distintivo H?

Tabla 4.1.8 Modificaciones en el proceso de certificación del Distintivo H.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
No	Sí	Si	Si

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4.1.8 muestra que tres de cuatro gerentes hicieron sugerencias de modificaciones que desde sus puntos de vista ayudarían para que el proceso fuera más accesible. De esta manera, el restaurante B mencionó que la certificación se debería renovar cada 6 meses en lugar de cada año para tener un mejor control; mientras que en el restaurante C y D sugirieron que los lineamientos del programa se adecuaran al tipo de restaurante en cuanto a tamaño, instalaciones, infraestructura, equipo de operación, entre otros. En cambio, el restaurante A señaló que sería muy complicado modificar algo en el proceso, pues todos los requisitos por estrictos que sean no dejan de ser indispensables para el correcto manejo higiénico de los alimentos.

4.1.9 ¿Recomendaría a otros restauranteros obtener la certificación del Distintivo H?

Tabla 4.1.9 Recomendación para obtener la certificación del Distintivo H.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4.1.9 se observan las cuatro opiniones de los gerentes acerca de recomendar o no a otros restaurantes obtener la certificación del Distintivo H, a lo que los cuatro gerentes respondieron afirmativamente. El restaurante A señaló que lo recomendaba porque este



programa permitía crear un compromiso con los clientes y garantizaba la calidad e higiene de los alimentos que ofrecían. Así mismo, el restaurante B mencionó que era fundamental para crear una cultura de higiene en las personas que laboraban en el establecimiento. El restaurante D indicó que lo recomendaba porque era una garantía en la elaboración de los alimentos, ya que se controlaba la inocuidad de los mismos a través de los estándares que maneja el Programa H. Por otro lado, el restaurante C mencionó que era bueno porque Oaxaca se mantenía del turismo y era una manera de brindar seguridad a los turistas al consumir alimentos en cualquier establecimiento, pero que por otra parte no estaba de acuerdo, ya que las personas se enfermarían con mayor facilidad al acostumbrar al organismo a consumir alimentos 100% inocuos y ya no se crearían defensas.

4.1.10 ¿Cuál es su opinión acerca de la certificación del Distintivo H?

Tabla 4.1.10 Opiniones de los gerentes acerca del Distintivo H.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
- Proceso difícil para cualquier restaurante.	- Debería ser obligatoria la certificación para todos los establecimientos.	- Programa adecuado para cuidar la salud del turista. - Se estandarizan los procesos.	- Necesidad para los restaurantes. - Debería ser una obligación.

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4.1.10 muestra las diferentes opiniones de los gerentes acerca de la certificación del Distintivo H. De acuerdo al gerente del restaurante A, la certificación es un proceso difícil para cualquier restaurante y principalmente para los establecimientos independientes por la inversión tan alta que representan las capacitaciones e infraestructura, pero por otro



lado señaló que vale la pena obtenerlo por la competitividad que se logra, en su opinión todos los restauranteros deberían buscar certificarse. Así mismo, el gerente del restaurante D dijo que el Programa H era una necesidad para los restaurantes y que debería ser una obligación estar certificado, ya que a través del Distintivo H se garantiza a los clientes que no se enfermarán por consumir alimentos en estos establecimientos.

4.1.11 ¿Qué ventajas y/o desventajas ha visto reflejadas en el restaurante a partir de la certificación?

Tabla 4.1.11 Ventajas y desventajas a partir de la certificación del Distintivo H.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
Ventajas: Internas: - Concientización - Compromiso Desventajas: - Poca promoción y publicidad. - Los comensales no lo conocen. - No genera ingresos.	Ventajas: -Reconocimiento -Satisfacción personal. -Incrementa las ventas.	Ventajas: - Cultura de higiene en los empleados. Desventajas: - Falta de educación - Desconocimiento del programa. - No se perciben mayores ingresos.	Ventajas: -Clientes satisfechos - No ha desperdicios - Limpieza y orden - Estilo de vida Desventajas: - Desconocimiento de la certificación.

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4.1.11 muestra las ventajas y/o desventajas que cada uno de los gerentes de los cuatro restaurantes señaló. En el restaurante A, las ventajas son principalmente internas, ya que por un lado se ha creado una concientización en los empleados y por otro, un compromiso por parte de la empresa, así el personal se identifica más con su trabajo y se preocupa por llevar a cabo adecuadamente las prácticas del manejo higiénico de los



alimentos; como desventajas se mencionó la poca promoción y publicidad que se le ha dado al programa, trayendo como consecuencia que los comensales desconozcan los beneficios del programa. Así también, la nula promoción internacional es otra desventaja, ya que si los clientes locales no conocen la certificación mucho menos la conocerán los turistas extranjeros puesto que el logotipo del Distintivo H no puede incluirse en las guías mundiales por el formato que utilizan, pero la mayor desventaja es que el estar certificado no garantiza mayor generación de ingresos ya que los comensales no perciben claramente el esfuerzo que realiza el restaurante por cuidar de su salud.

Por otro lado, el restaurante B mencionó que existe un mayor reconocimiento de los empleados por parte de la empresa y también un crecimiento personal en ellos. De esta forma, se ha visto reflejado un incremento en las ventas del establecimiento a partir de su certificación.

En cuanto al restaurante C, las ventajas percibidas son que los empleados llevan a cabo correctamente las reglas del Distintivo H dentro y fuera del establecimiento, compartiéndolas con sus familias y vecinos, creando así una cultura de higiene más responsable. Por otro lado, como desventajas se encontraron que la gente que no tiene educación acerca del tema es porque desde pequeños no se les enseñó en sus hogares o escuelas sobre el manejo higiénico de los alimentos y, en la actualidad resulta difícil cambiar hábitos de tantos años en unos cuantos meses; otra desventaja mencionada fue el desconocimiento que tiene la gente sobre el Distintivo H, por lo que los comensales no acuden a este restaurante por estar certificado sino por el ambiente, atención del personal, el sazón de la comida, entre otros.



Por último, el restaurante D indicó como ventajas que los clientes quedan satisfechos con los productos que ofrecen gracias a las estrictas normas aplicadas en la elaboración de los mismos. Además, de esta forma se pueden evitar los desperdicios y es más fácil mantener limpio y en orden el restaurante; por otro lado, se ha ido adoptando este proceso como un estilo de vida más sano y responsable. En cuanto a desventajas se refirió, que ningún cliente hasta el momento se ha acercado a comentar que asiste a este restaurante en particular porque cuenta con la certificación H, lo cual demuestra que la gente desconoce totalmente el programa o no percibe sus beneficios.

4.1.12 Tiempo en el puesto

Tabla 4.1.12 Tiempo que tienen en el puesto los gerentes.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	Restaurante D
13 años	20 años	3 años	5 años

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4.1.12 se puede observar el tiempo que cada gerente tiene en su puesto, siendo la media de 10 años y 3 meses. La información muestra que los gerentes poseen entre 3 y 20 años de experiencia, lo cual les permite tener un panorama más amplio acerca de las mejorías que se han logrado a través de los años en el manejo higiénico de los alimentos.



4.2 Análisis de los Resultados del Cuestionario de Chef Ejecutivos

El siguiente análisis proviene del cuestionario aplicado a los chef ejecutivos de cada establecimiento, excluyendo uno que no contaba con chef por lo que la información se obtuvo sólo de tres restaurantes. El cuestionario constó de cinco preguntas: dos de opción múltiple y tres abiertas acerca del proceso de certificación del Distintivo H. Además incluyó tres preguntas de aspectos demográficas: tiempo en el puesto, lugar de origen y escolaridad. Los resultados se presentan en tablas que incluyen tanto las preguntas del instrumento como las respuestas que proporcionaron cada uno de los chef en los cuatro restaurantes.

4.2.1 ¿Cuántas personas tiene a su cargo?

Tabla 4.2.1 Número de personas a cargo del chef ejecutivo.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C
2	14	23

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4.2.1 muestra el número total de personas que el chef ejecutivo tiene a su cargo, así se encontró que el restaurante A sólo cuenta con dos personas (chef y cocinera), mientras que en el restaurante B laboran 14 y en el restaurante C 23 personas, obteniendo de esta manera una media de 10 personas, lo cual indica que dos restaurantes están ubicados por arriba de la misma.



4.2.2 Durante el proceso de certificación del Distintivo H, ¿Se le presentaron algún tipo de obstáculos?

Tabla 4.2.2 Obstáculos presentados durante el proceso de certificación del Distintivo H.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C
Sí - Reglamentos y lineamientos obsoletos.	Sí - Rotación de personal ya capacitado. - Negativa al cambio. - Nivel educativo.	Sí - Bajo interés en los cursos de capacitación. - Olvido de las normas. - Instalaciones y estructuras viejas.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 4.2.2 los chef ejecutivos del restaurante B y C coincidieron en que el mayor obstáculo fue el personal por su actitud negativa para la aplicación de las nuevas normas de manejo higiénico de alimentos; así también influyó el nivel educativo con el que contaban las personas y la frecuencia con que olvidaban las normas por la falta de interés en los cursos de capacitación. Por otro lado, el chef del restaurante A señaló que su mayor obstáculo se presentó en los reglamentos y lineamientos que en su opinión eran obsoletos.

4.2.3 Una vez obtenida la certificación ¿Ha sido difícil cumplir con la Norma H?

Tabla 4.2.3 Cumplimiento de la Norma H.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C
No - Es fácil cumplir los puntos una vez que se adaptan a ellos.	No - Crear un buen hábito. - El personal capacita a los elementos nuevos.	No - Ejercer presión en el personal para que aplique la norma.

Fuente: Elaboración propia.



En la tabla 4.2.3 se observa que los tres chef ejecutivos coincidieron en que no ha sido difícil cumplir la norma. El restaurante A mencionó que era fácil cumplirla porque se estandarizan procesos y la gente se va educando. Por otro lado, el restaurante B señaló que durante el proceso de la certificación el personal adquirió el hábito de las nuevas prácticas del manejo higiénico de los alimentos, por lo que cuando ingresa un nuevo compañero ellos se encargan de capacitarlo para evitar que le llamen la atención. Finalmente, el restaurante C señaló que no es difícil cumplir con la norma siempre y cuando se ejerza presión en el personal para que apliquen correctamente los lineamientos.

4.2.4 ¿Qué ventajas y/o desventajas han obtenido los empleados al aplicar la Norma H?

Tabla 4.2.4 Ventajas y/o desventajas obtenidas por los empleados al aplicar la Norma H.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C
Ventajas: <ul style="list-style-type: none">- Profesionalismo. Desventajas: <ul style="list-style-type: none">- Rotación de personal.- Falta de promoción.	Ventajas: <ul style="list-style-type: none">- Seguridad.- Compromiso.- Abiertos al cambio.	Ventajas: <ul style="list-style-type: none">- Personal capacitado.- Buenos hábitos.- Cultura de higiene.

Fuente: Elaboración propia.

La presente tabla 4.2.4 muestra las ventajas y/o desventajas que han obtenido los empleados al aplicar la Norma H en estos restaurantes. De esta forma, se encontró que los tres chef ejecutivos estuvieron de acuerdo en que hubo ventajas para el personal; en el restaurante A los cocineros se hicieron más profesionales, en el restaurante B la gente adquirió mayor seguridad laboral comprometiéndose consigo mismos a modificar su mentalidad respecto a los cambios. Finalmente, el restaurante C mencionó que los



empleados al ser capacitados adoptaron las mejores prácticas de higiene que además de aplicar en el restaurante también lo hacen en sus casas.

4.2.5 ¿Cuál es su opinión acerca del Distintivo H?

Tabla 4.2.5 Opinión acerca del Distintivo H.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C
<ul style="list-style-type: none">- Da prestigio.- Los turistas no lo conocen.- La gente no conoce sus beneficios.	<ul style="list-style-type: none">- Todos los establecimientos de preparación de alimentos deberían llevarlo acabo.- Debería ser un requisito indispensable para otorgar los permisos de apertura y la licencia de funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none">- Asegura la salud de los turistas.- Es un programa de higiene que sólo da ventajas internas.

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, la tabla 4.2.5 muestra las opiniones obtenidas acerca del Distintivo H, donde se puede observar que los restaurantes A y B coincidieron en que todos los restaurantes deberían contar con la certificación, incluso el chef del restaurante B lo propuso como un requisito indispensable para adquirir la licencia de funcionamiento. Por otro lado, el restaurante C señaló que la certificación asegura la salud de los turistas, pero que desgraciadamente sólo trae consigo ventajas internas para los establecimientos que la adquieren.



4.2.6 Tiempo en el puesto

Tabla 4.2.6 Tiempo que tienen en el puesto los chef ejecutivos.

Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C
3 años	20 años	20 años

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4.2.6 se puede observar el tiempo que cada chef tiene ocupando su puesto, siendo la media de 10 años y 9 meses. La información muestra que los chef ejecutivos poseen entre 3 y 20 años de experiencia en el área, lo cual demuestra que tienen totalmente claro la importancia de manejar estrictamente los alimentos dentro de una cocina.

4.3 Análisis de los Resultados del Cuestionario de Producción y Servicio

En este caso, el cuestionario constó de 17 preguntas abiertas con respecto a los conocimientos del Distintivo H y tomó en cuenta tres escalas de respuesta: 1) Correcto, 2) Incorrecto y 3) No contestó; también incluyó 6 preguntas demográficas acerca del puesto, género, escolaridad y lugar de origen. Los resultados se presentan en porcentajes graficados por cada pregunta para realizar una comparación entre los cuatro restaurantes y, además se interpretan de acuerdo a las respuestas correctas obtenidas en cada una de las cuestiones para evaluar el nivel de conocimientos que tiene el personal en cada uno de los establecimientos.

4.3.1 ¿Qué significa ETA's?

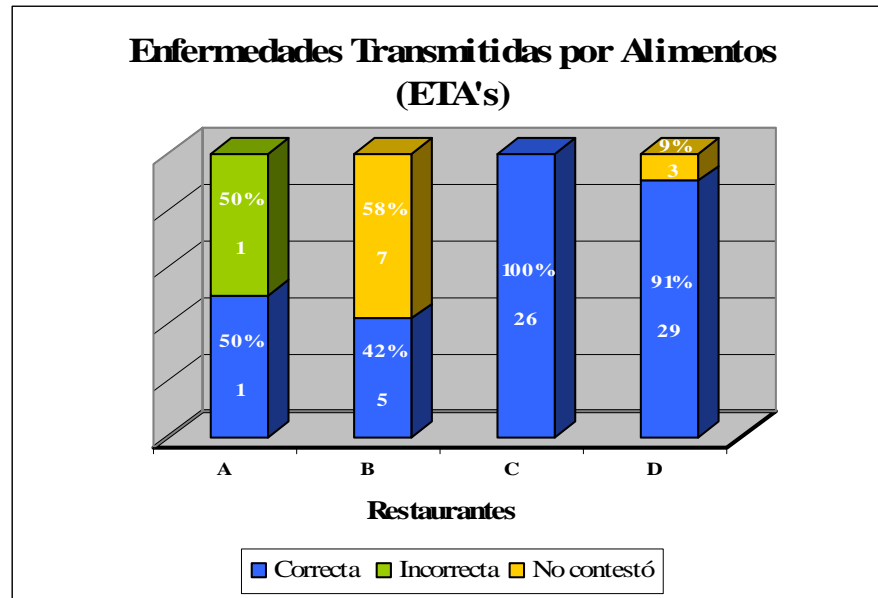


Figura 4.3.1 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca de las ETA's en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.

Fuente: Elaboración propia.

Las ETA's se refieren a las enfermedades transmitidas por alimentos que ocasionan dolores abdominales, diarrea y vómito; estas son causadas por comer alimentos contaminados con bacterias dañinas para el organismo.

Al hacer una comparación entre los resultados de los cuatro restaurantes presentados en la figura 4.3.2, se encontró que el porcentaje de personas que contestó correctamente en cada uno de los establecimientos varía hasta en un 58%; dos de ellos están en 50% o debajo mientras que los otros dos alcanzan del 91% al 100%.

4.3.2 ¿Qué significa PEPS?

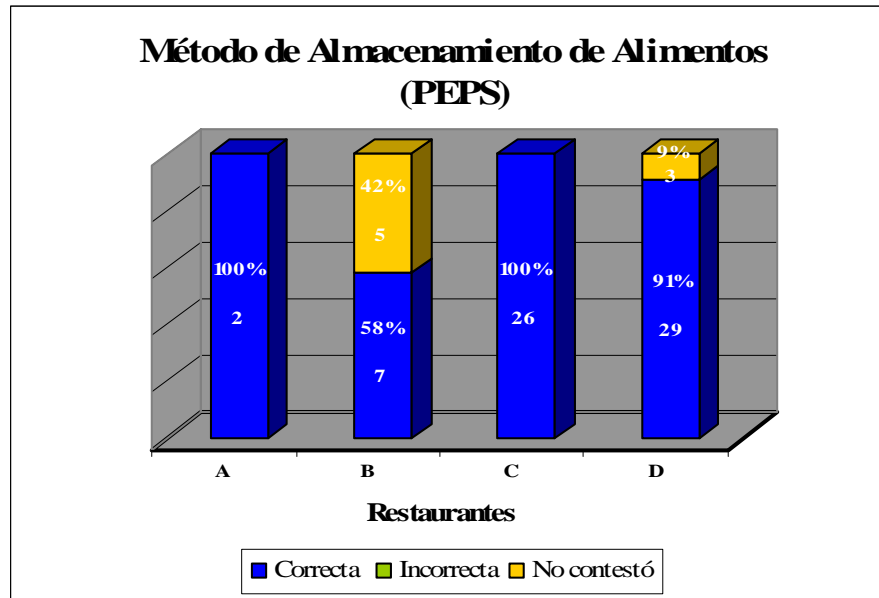


Figura 4.3.2 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca del método de almacenamiento de alimentos en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.
Fuente: Elaboración propia.

PEPS es un método de almacenamiento de alimentos que significa Primeras Entradas Primeras Salidas, el cual consiste en una serie de pasos que asegura la rotación de los alimentos dentro del almacén; rotulando, etiquetando, marcando los alimentos con la fecha de ingreso al almacén y colocando la mercancía de acuerdo al orden de dicha fecha, con el objetivo que los primeros alimentos que entren, sean los primeros que salgan.

En la comparación entre los resultados de la figura 4.3.2, se puede observar que dos de los cuatro restaurantes alcanzaron el 100% de respuestas correctas mientras otros dos se representan con el 50% y 91%; por segunda vez los restaurantes C y D obtienen los mismos porcentajes de la gráfica anterior.

4.3.3 ¿Qué utilizas para lavarte las manos?

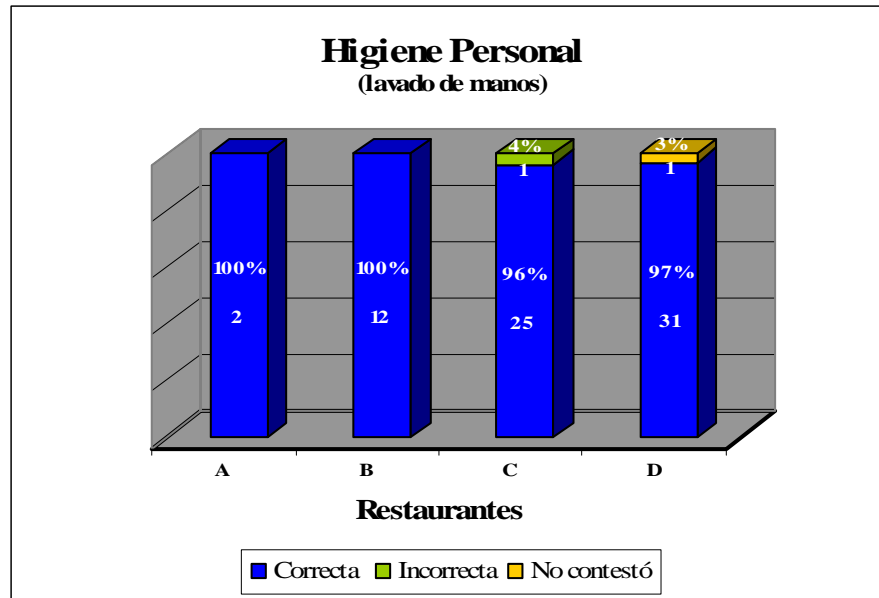


Figura 4.3.3 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca de la técnica correcta de lavado de manos en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.
Fuente: Elaboración propia.

El lavado de manos se debe realizar constantemente y cada vez que sea necesario, ya que disminuye en un 85% los riesgos de contaminación por medio del hombre. Por esta razón, es de vital importancia que la zona de lavado de manos cuente con jabón líquido, desinfectante, toallas de papel, cepillo, agua caliente y bote de basura.

Al relacionar los resultados de la figura 4.3.3 respecto al porcentaje de respuestas correctas obtenidas en los restaurantes, se puede señalar que el A mantuvo el 100% y el D elevó sus resultados a un 97% al igual que el B alcanzando un 100% por primera vez; esto comparado con las dos gráficas anteriores, en cambio el C perdió 4%.

4.3.4 ¿Cuál es el rango de temperaturas donde los alimentos corren el riesgo de contaminarse?

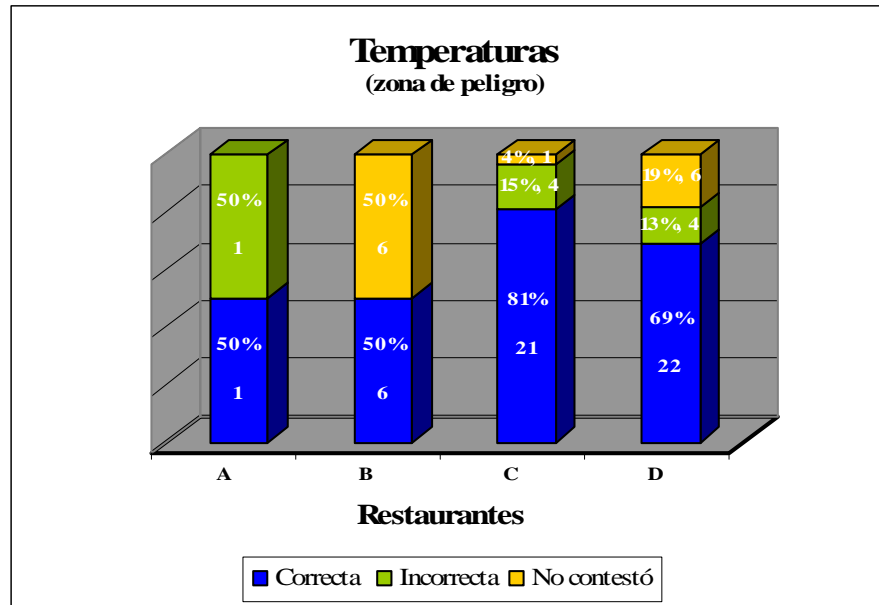


Figura 4.3.4 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca de la zona de peligro en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.
Fuente: Elaboración propia.

La zona de peligro se refiere al rango de temperatura entre 4°C y 60°C donde las bacterias se desarrollan con facilidad en los alimentos, ocasionando graves enfermedades por intoxicación o infección alimentaria. Por lo cual es indispensable que los manejadores de alimentos conozcan perfectamente estas temperaturas.

Al comparar los resultados obtenidos en cada uno de los establecimientos en la figura 4.3.4 con las figuras anteriores, se puede mencionar que los porcentajes descendieron considerablemente hasta en un 50% en dos de ellos y en 28% y 15% en los dos restantes.

4.3.5 ¿Cómo descongelas los alimentos?

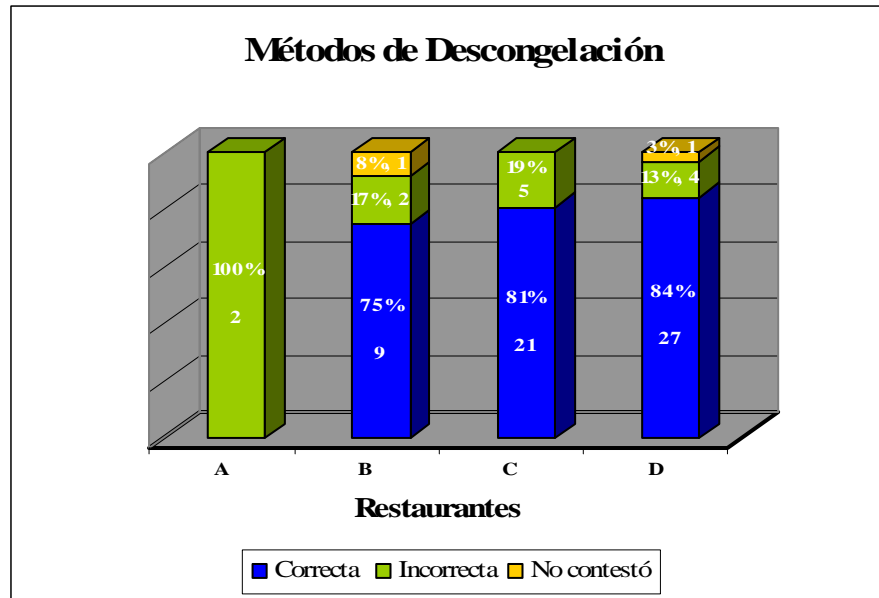


Figura 4.3.5 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca de los métodos de descongelación en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.

Fuente: Elaboración propia.

La Norma Oficial mexicana NOM 093 SSA 1-194 señala que la descongelación de los alimentos se debe llevar a cabo por medio de la refrigeración, de la cocción, del microondas o a chorro de agua sin estancamientos. La refrigeración es el método más recomendado porque el producto conserva la mayoría de sus características y no hay riesgo de contaminación. De ninguna forma, se debe permitir descongelar los alimentos a temperatura ambiente, ya que el producto se mantendría dentro de la zona de peligro y los alimentos se contaminarían rápidamente.

En esta comparación de la figura 4.3.5, se encontró que en el restaurante A no se obtuvieron respuestas correctas y los tres restaurantes restantes están entre el 75% y 84%, elevando sus porcentajes en relación con la figura anterior.

4.3.6 ¿Qué haces con la tabla que usaste para cortar pollo crudo y que ahora necesitas para cortar cebollas?

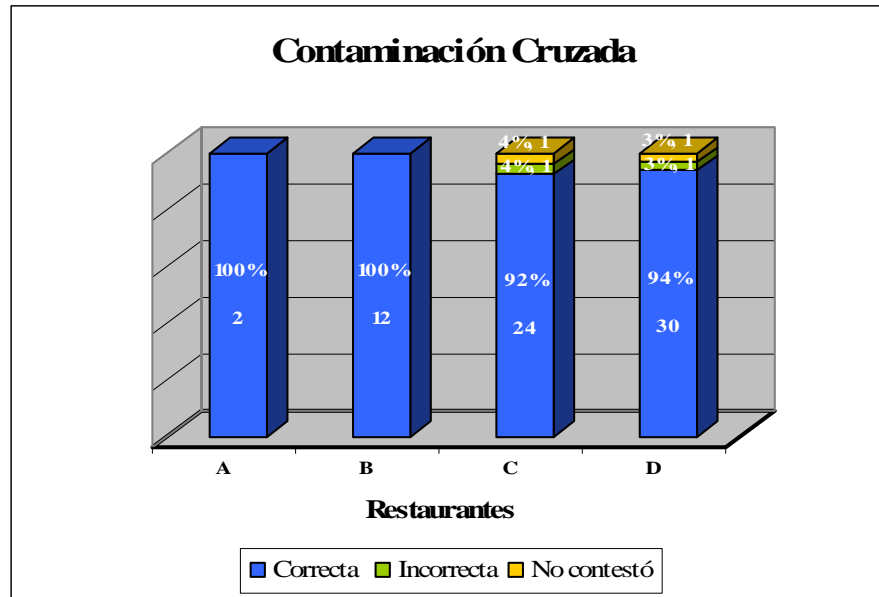


Figura 4.3.6 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca de la contaminación cruzada en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.

Fuente: Elaboración propia.

La contaminación cruzada se refiere a la transmisión de microorganismos dañinos a los alimentos. Se origina cuando se manipulan alimentos crudos o preparados con las manos sucias, también al usar superficies y trapos sin desinfectar que tocan alimentos crudos y después cocidos, además al manejar inadecuadamente los utensilios de cocina. Por lo que se deben lavar y sanitizar manualmente las tablas que se ocupan para cortar verduras y carnes cada vez que sea necesario.

Al comparar los resultados de la figura 4.3.6, se apreció que los cuatro restaurantes incrementaron los porcentajes de la gráfica anterior en un 100%, 25%, 11% y 10%. Con

esto, se puede señalar que el personal está capacitado en las cuestiones más críticas del manejo higiénico de los alimentos.

4.3.7 ¿Cómo pruebas los alimentos al cocinar?

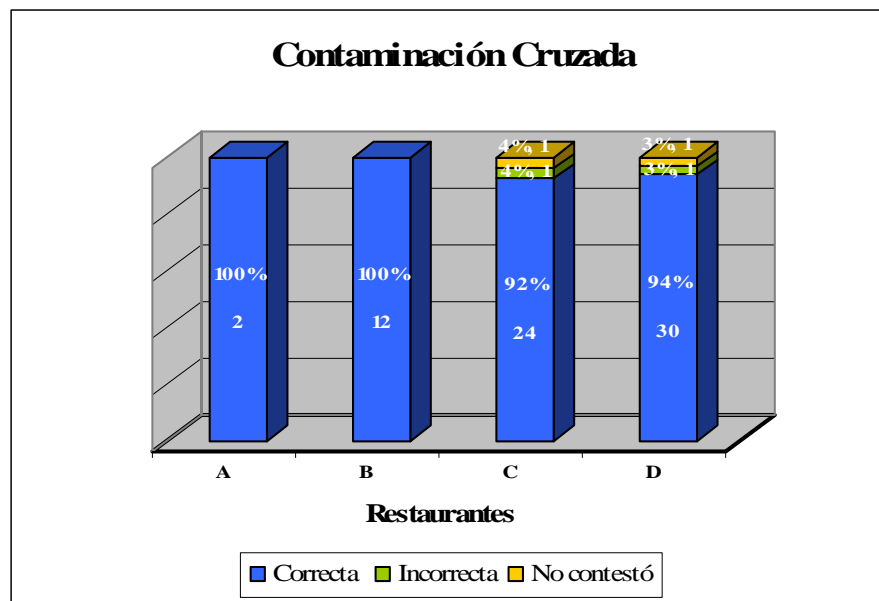


Figura 4.3.7 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca de la manera correcta de probar los alimentos en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.
Fuente: Elaboración propia.

La manera correcta de probar alimentos es utilizando una cuchara limpia y desinfectada y un plato pequeño, la cuchara sólo se utiliza una vez para evitar la contaminación a través de la saliva.

De acuerdo a la figura 4.3.7 en los restaurantes A y B, el 100% de los empleados prueba correctamente los alimentos, mientras que en el restaurante D lo hace el 97% y en el C el 85%. Con respecto a la gráfica anterior, el restaurante A y el restaurante B mantienen

el 100% en su nivel de conocimientos que a diferencia del C que disminuyó en 7% el número de respuestas correctas mientras que el D las incrementó en un 3%.

4.3.8 ¿Qué haces con la comida que sobra?

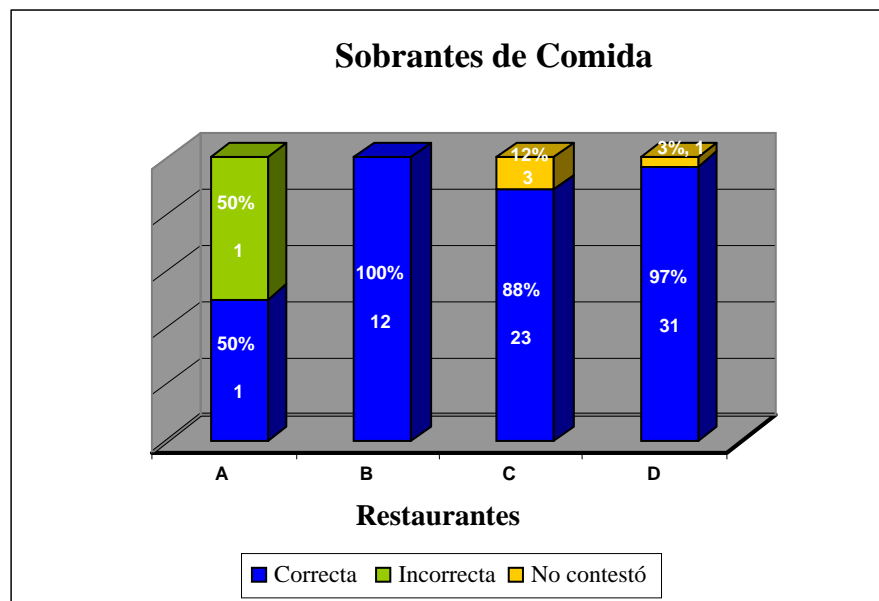


Figura 4.3.8 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca del manejo de los sobrantes de alimentos en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.

Fuente: Elaboración propia.

Los sobrantes de comida deberán seguir normas estrictas en cuanto al manejo de alimentos no vendidos, los cuales se retirarán obligatoriamente cuando hayan sobrepasado los tiempos permitidos en temperatura ambiente o no alcancen las temperaturas mínimas de cocción, ya que se consideran alimentos contaminados y no pueden ser utilizados para el consumo humano.

En la figura 4.3.8 se observa que en el restaurante B esta Norma se lleva a cabo con carácter estricto, ya que el 100% de los empleados en este restaurante contestaron que los

sobrantes eran desechados pasadas 24 horas. Por otro lado, el restaurante D obtuvo el 97% de respuestas correctas conservando así el porcentaje de la gráfica anterior mientras que el restaurante C las incrementó en un 3%, alcanzando de esta manera el 88%. En cambio, en el restaurante A fue del 50%, lo cual indica que no están aplicando la norma correctamente.

4.3.9 ¿Qué haces si te cortas al estar cocinando?

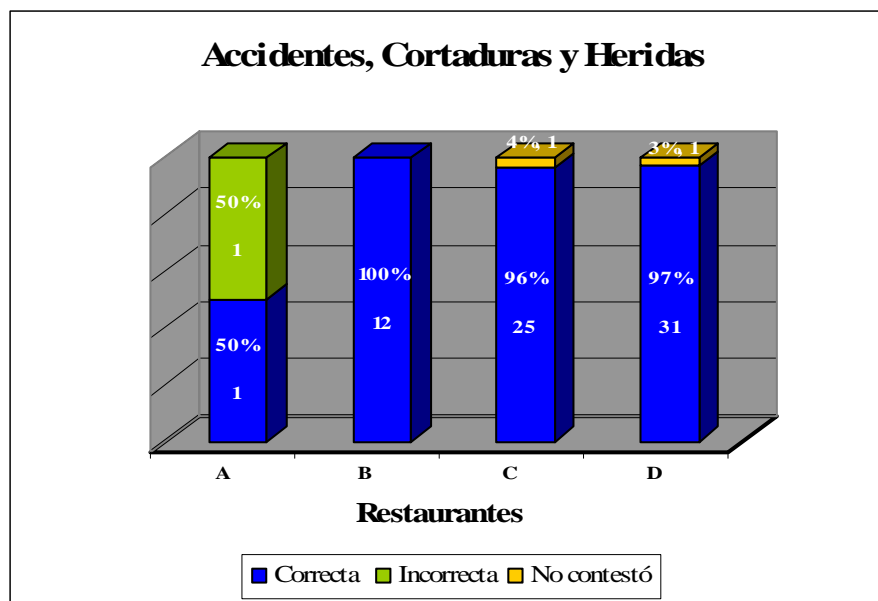


Figura 4.3.9 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca de qué hacer en caso de cortaduras y heridas en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.

Fuente: Elaboración propia.

Los accidentes y cortaduras en las cocinas son muy comunes, ya que es un lugar donde se manipulan utensilios calientes, filosos o contaminados. Por ello se deben tomar medidas estrictas en el momento de sufrir alguna cortadura, pues se corre el riesgo de contaminar los alimentos. Cuando una persona sufre una cortadura lo primero que debe hacerse es

suspender la actividad para lavar y desinfectar la herida y después utilizar guantes para evitar el contacto directo con los alimentos.

Como lo muestra la figura 4.3.9 el restaurante B es el que aplicó esta medida al 100%, continuándole el restaurante D con el 97% y el restaurante C con el 96% mientras que el restaurante A lo hace en un 50%. De esta manera, con relación a los resultados de la figura 4.3.8, tres de los establecimientos se mantuvieron iguales respecto al nivel de conocimientos que poseen sus empleados a diferencia del establecimiento C que tuvo un incremento del 8%.

4.3.10 ¿Dónde guardas los productos de limpieza e insecticidas?

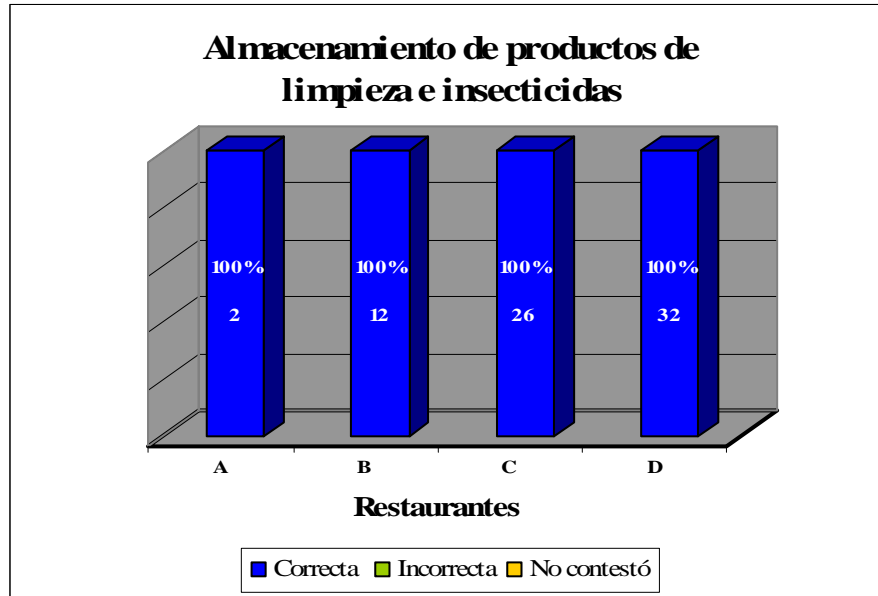


Figura 4.3.10 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca del correcto almacenamiento de los productos de limpieza e insecticidas.

Fuente: Elaboración propia.

El almacenaje de productos de limpieza, químicos y tóxicos debe llevarse a cabo en una bodega totalmente alejada de los alimentos.

En la figura 4.3.10 se aprecia que los cuatro restaurantes manejan correctamente este punto.

4.3.11 ¿Cómo controlan las plagas?

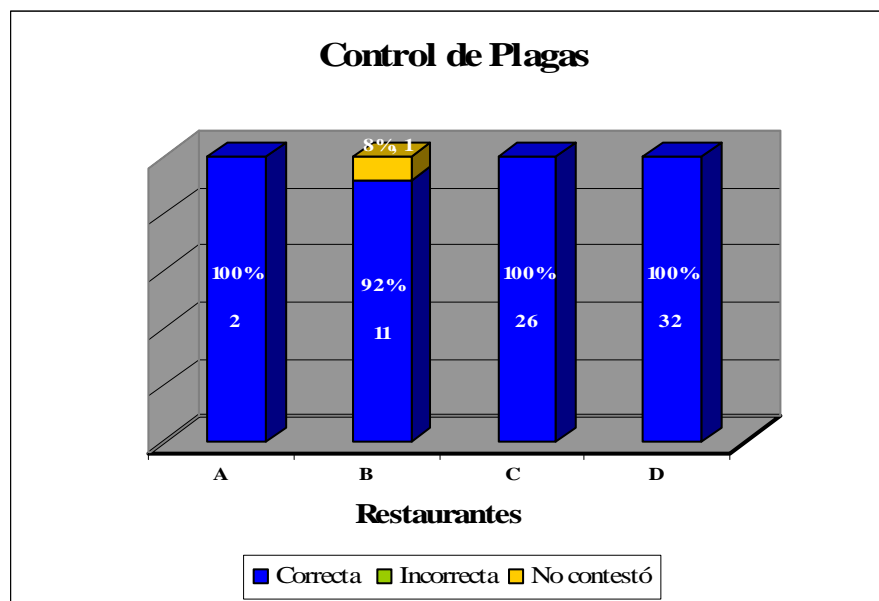


Figura 4.3.11 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca del control de plagas en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.

Fuente: Elaboración propia.

La figura 4.3.11 muestra que en los restaurantes A, C y D los empleados estuvieron enterados al 100% que en los restaurantes se controlan las plagas por medio de la fumigación y cada cuándo la llevan a cabo; mientras que en el restaurante B sólo el 92% de los empleados tuvieron conocimiento de este control.

4.3.12 ¿Con qué frecuencia te lavas las manos?

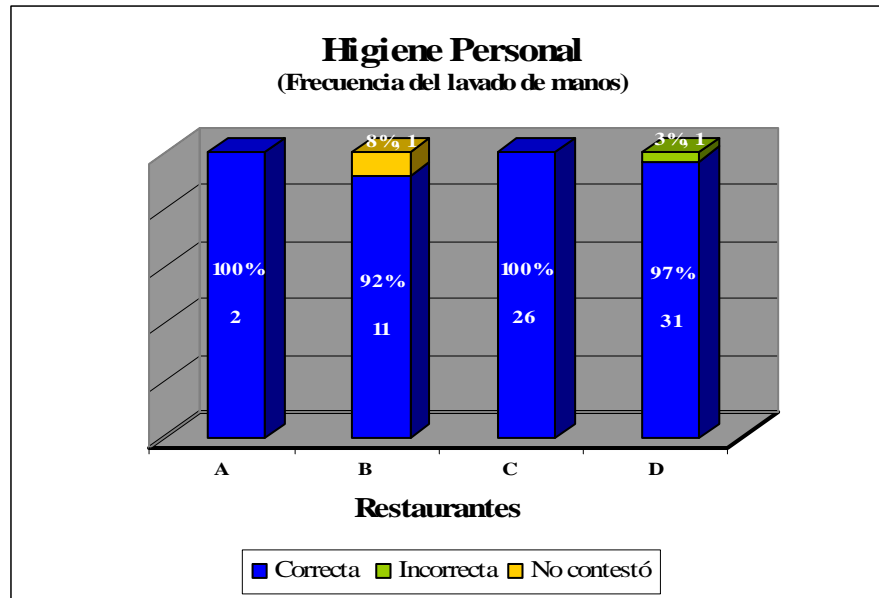


Figura 4.3.12 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca de la frecuencia con que deben lavarse las manos en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.

Fuente: Elaboración propia.

En la presente figura se puede notar que tanto el restaurante A como el restaurante C obtuvieron un 100% en este aspecto evaluado, mientras que en el restaurante B mantuvo su porcentaje anterior del 92%. Estos resultados señalaron que en todos los establecimientos estudiados los empleados están conscientes de la frecuencia con la que deben llevar a cabo el lavado de manos.

4.3.13 ¿A qué temperatura debe estar el refrigerador?

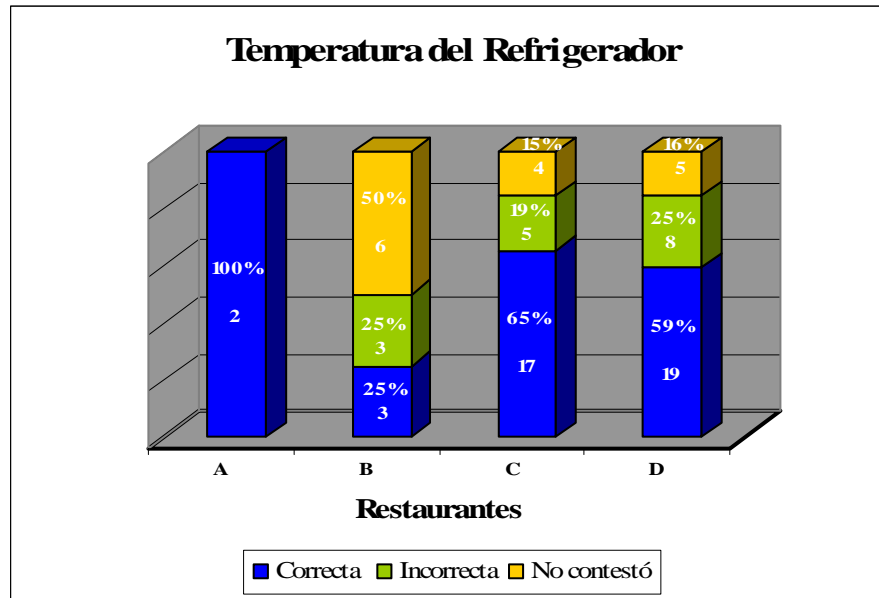


Figura 4.3.13 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca de la temperatura adecuada para los refrigeradores en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.

Fuente: Elaboración propia.

Todos los alimentos que tienen agua poseen las condiciones necesarias para que los microorganismos se reproduzcan, por lo que si descuidamos las temperaturas durante su conservación se podrían llegar a contaminar. Por esta razón, es importante tener presente que la temperatura de conservación de los alimentos en el refrigerador debe ser menor a 4°C.

La figura 4.3.13 demuestra que tres restaurantes de cuatro presentaron una debilidad respecto a este factor de vital importancia en la conservación de alimentos.

4.3.14 ¿A qué temperatura debe estar el congelador?

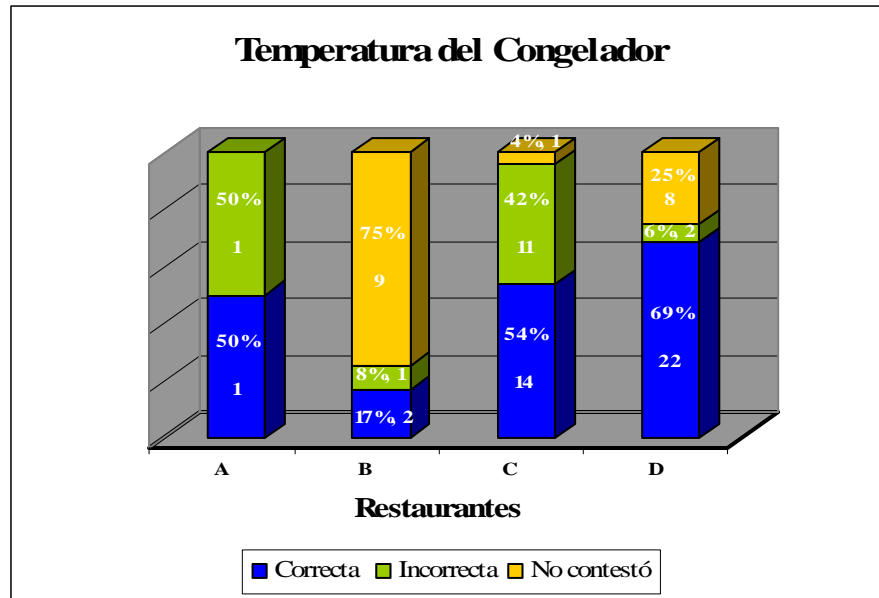


Figura 4.3.14 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca de la temperatura adecuada para los congeladores en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la temperatura de congelación, esta debe permanecer a -18°C , de igual manera que en la temperatura de refrigeración si se llega a descuidar se pueden dañar los productos que se encuentren dentro de la cámara de congelación.

En la figura 4.3.14 se puede apreciar que la mayoría de los empleados de estos establecimientos no tienen un conocimiento claro y exacto respecto a las temperaturas principales dentro de una cocina.

4.3.15 ¿Cuántos trapos usas y para qué?

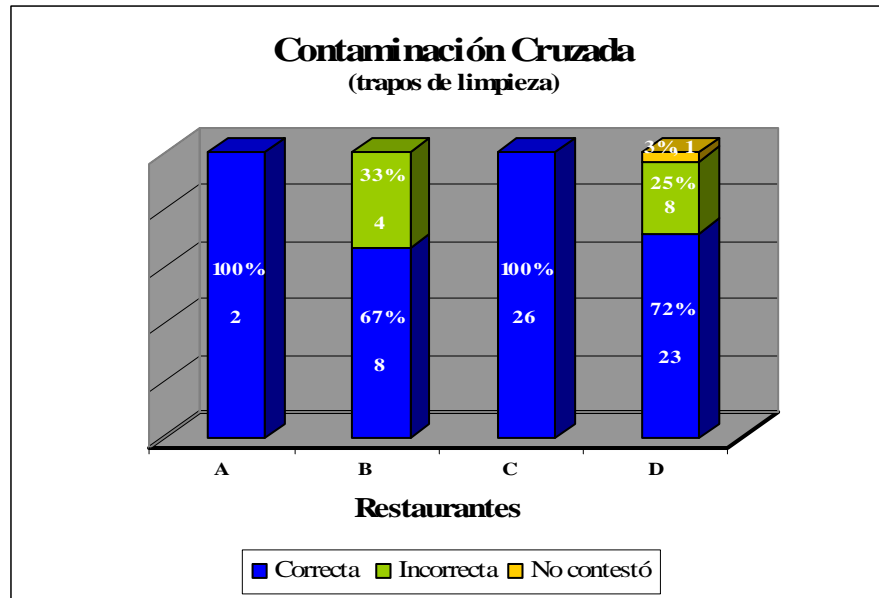


Figura 4.3.15 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca del uso de los trapos de limpieza en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.
Fuente: Elaboración propia.

Los trapos son una parte importante para la transmisión de microorganismos dentro del área de producción, ya que son utilizados para mantener la limpieza de las superficies, pero también pueden llegar a ser una herramienta importante de contaminación. La Norma H señala que se debe utilizar un trapo para una sola cosa, de tal manera que se deberá contar con trapos de diferente color para diferenciar su uso y evitar la contaminación cruzada. El primero debe ser blanco y se utilizará sólo para alimentos preparados, el segundo debe ser rojo y se usará para alimentos crudos, y finalmente un tercero que debe ser gris y se utilizará para la limpieza de superficies que están en contacto con los alimentos. Como regla también establece que los trapos de ninguna manera se pueden usar para el secado de manos, sudor o superficies ajenas al uso que se ha mencionado anteriormente.

En la figura 4.3.15, se puede apreciar que tanto el restaurante A como el C consiguieron un 100% de respuestas correctas mientras que en los otros dos establecimientos existe un mal manejo en un 33% y 23%.

4.3.16 ¿Cómo mantienes limpios los trapos que usas para secar o limpiar superficies sucias?

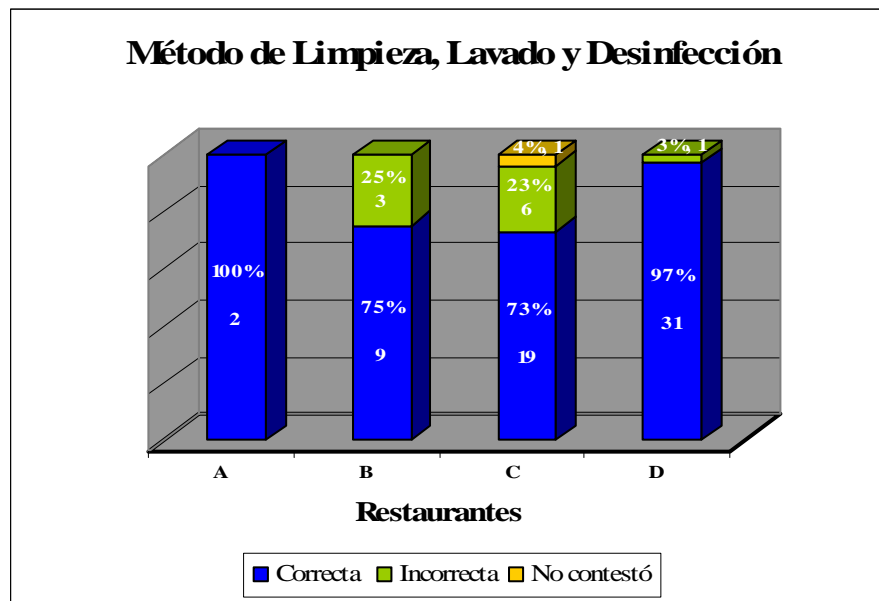


Figura 4.3.16 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca del método de limpieza, lavado y desinfección de trapos en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.

Fuente: Elaboración propia.

Para mantener limpios y sanitizados los trapos que se utilizan dentro de la cocina, se deben lavar perfectamente para después colocarlos en una solución que contenga 2 ml de cloro por cada litro de agua.

Al comparar los resultados de la figura 4.3.16 con la anterior, se encontró que tres de los cuatro restaurantes estudiados incrementaron o mantuvieron su nivel de respuestas acertadas mientras que sólo uno decreció en un 27%.

4.3.17 ¿Cuáles son las condiciones para la reproducción de las bacterias (CHONA)?

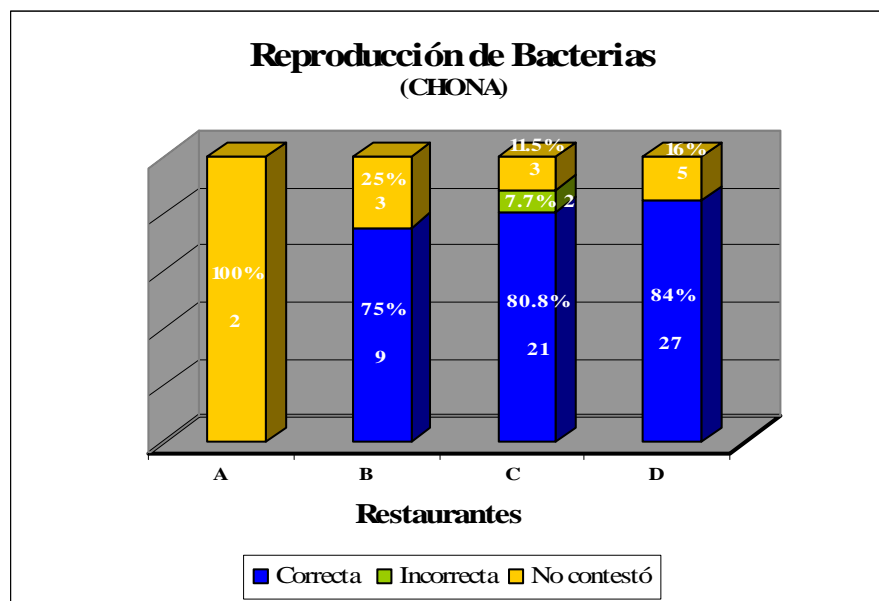


Figura 4.3.17 Comparación del nivel de conocimientos que tienen los empleados acerca de las condiciones para la reproducción de bacterias en cuatro restaurantes de Oaxaca y Puebla.

Fuente: Elaboración propia.

Las bacterias pueden vivir en cualquier lugar y son capaces de sobrevivir a temperaturas extremas y generalmente se desarrollan en los alimentos que son potencialmente peligrosos, ya que frecuentemente son cálidos, húmedos, y ricos en proteínas o bajos en ácidos. De esta manera las condiciones para que las bacterias se reproduzcan son calor, humedad, oxígeno, nutrientes y acidez cuyas siglas son CHONA.

La figura 4.3.17 demuestra que no todos los empleados de restaurantes certificados tienen conocimientos del 100% en este punto crítico de control, observándose que este término es desconocido totalmente en el restaurante A.

4.3.18 ¿Has recibido capacitaciones sobre el manejo higiénico de alimentos?

¿Cuántas?

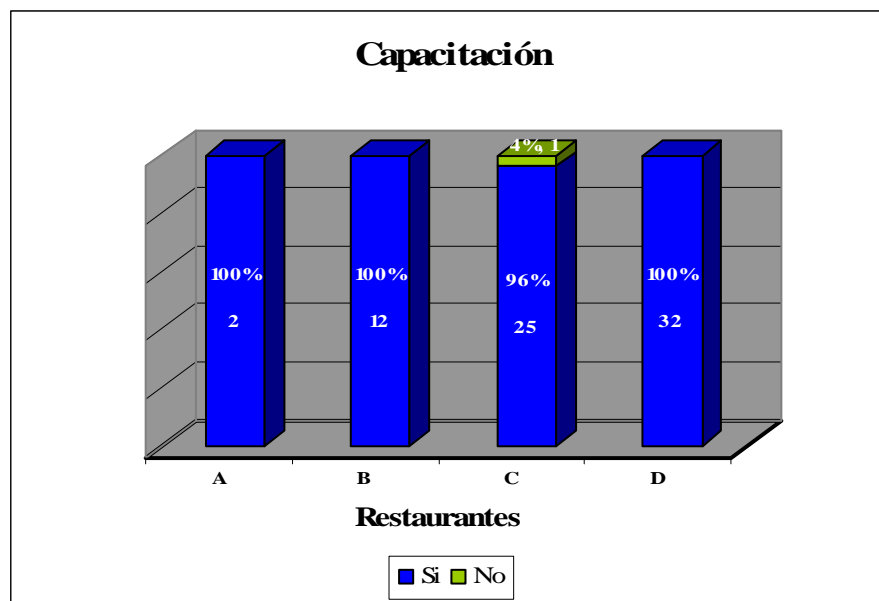


Figura 4.3.18.1 Comparación de las capacitaciones que recibieron los empleados de cada establecimiento.

Fuente: Elaboración propia.

La figura 4.3.18.1 señala que en todos los restaurantes los empleados han sido capacitados al menos una vez.

4.3.19 Puesto que desempeña dentro del establecimiento

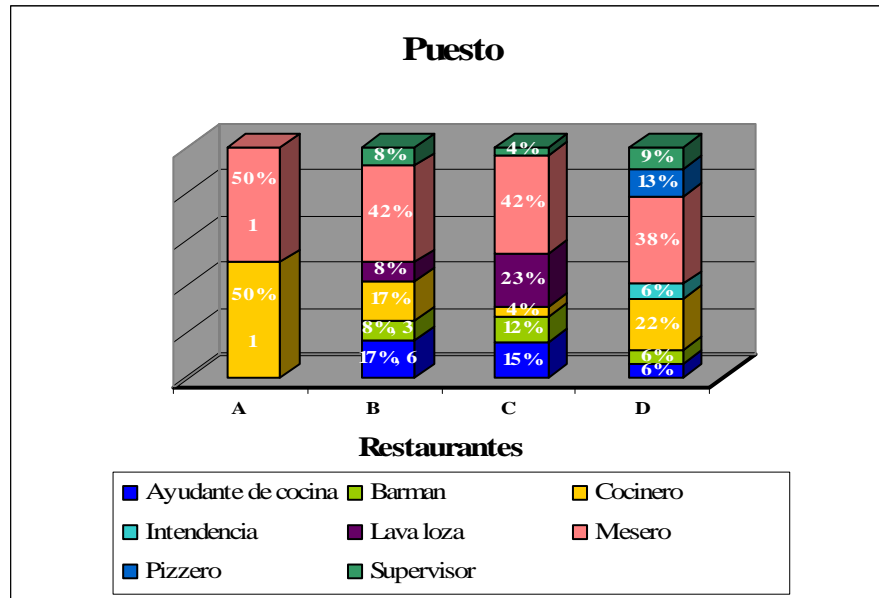


Figura 4.3.19 Puesto que los empleados desempeñan dentro del establecimiento.
Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4.3.19, se puede observar que en los cuatro establecimientos los meseros ocuparon el porcentaje más alto de personas encuestadas, representando así en el restaurante A al 50%, en el B y C al 42% y por último, en el restaurante D al 38%; mientras que los cocinero y ayudantes de cocina ocuparon en cada restaurante el 50%, 34%, 19% y 28% respectivamente.

4.4 Análisis de los Resultados del Cuestionario de Clientes

El cuestionario aplicado a los clientes constó de nueve preguntas que evaluaban el servicio, la higiene tanto del restaurante como de los alimentos, el motivo y la frecuencia de visita, el conocimiento que tenían acerca de la certificación del Distintivo H, si estaban enterados

que el establecimiento estaba certificado y si percibían beneficios al consumir alimentos en un lugar certificado. El instrumento incluyó además tres de aspectos demográficas como el lugar de origen, el género y la escolaridad. Los resultados se presentan graficados e incluyen la información clasificada por restaurante para poder realizar una comparación.

4.4.1 ¿Cómo considera el servicio?

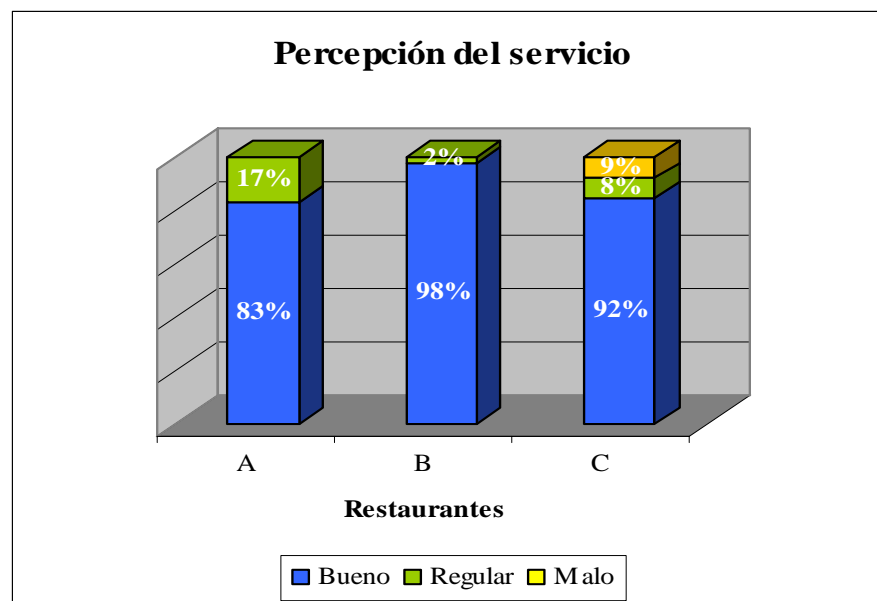


Figura 4.4.1 Comparación de la percepción del cliente respecto al servicio otorgado dentro de los establecimientos

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la percepción del servicio en cada uno de los restaurantes, la figura 4.4.1 señala que los tres obtuvieron resultados altos, siendo los restaurantes B y C los mejores percibidos.

4.4.2 ¿Considera higiénico el restaurante?

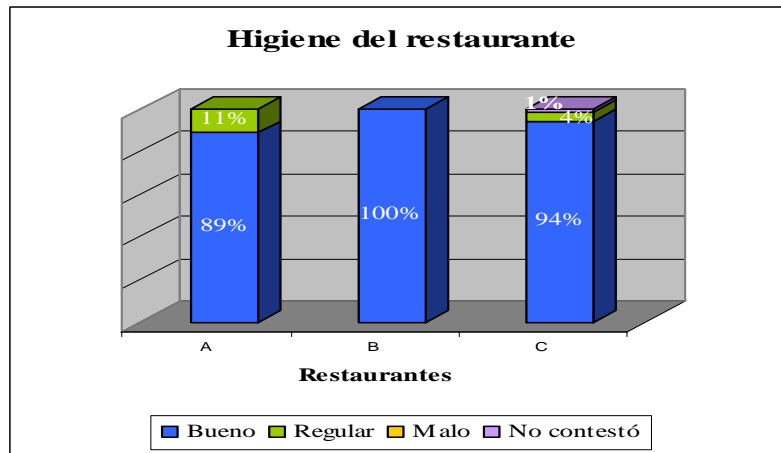


Figura 4.4.2 Comparación de la percepción del cliente respecto a la higiene del restaurante.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la figura 4.4.2 muestran que en los tres establecimientos más del 89% de los comensales se percatan de la higiene del lugar.

4.4.3 ¿Considera los alimentos limpios y sanos?

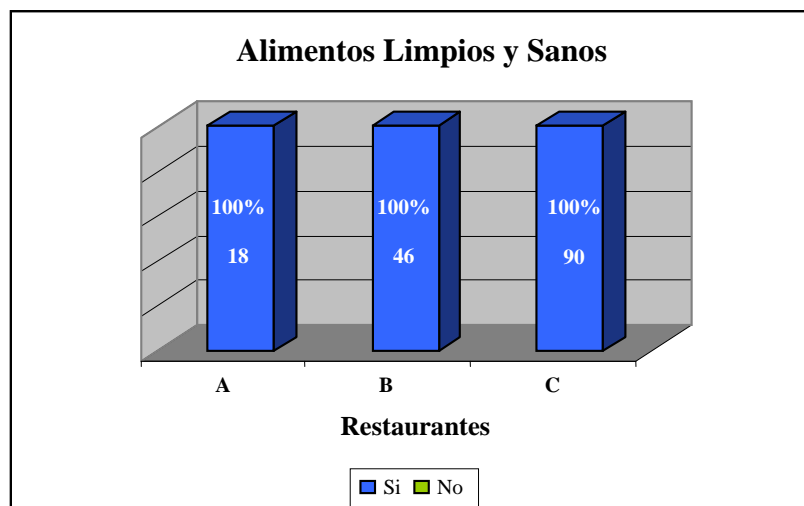


Figura 4.4.3 Comparación de la percepción del cliente respecto a la limpieza y sanidad de los alimentos.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 4.4.3, el 100% de los comensales encuestados en cada uno de los tres restaurantes opinaron que los alimentos que consumieron en estos lugares estaban limpios y sanos, lo cual señala que las normas de higiene de los alimentos se están llevando a cabo correctamente en los tres establecimientos y que además los clientes perciben esta ventaja.

4.4.4 Motivo por el que acude al restaurante:

Tabla 4.4.1 Motivos de visita

Motivos	Restaurantes						
	A		B		C		TOTAL
Ambiente	0	0	7	15%	32	36%	39
Comida	7	39%	22	48%	58	64%	87
Casualidad	1	6%	2	4%	4	4%	7
Celebraciones	5	28%	2	4%	5	6%	12
Comodidad	0	0	2	4%	22	24%	24
Conocer	4	22%	3	7%	5	6%	12
Gusto	0	0	7	15%	32	36%	39
Higiene	0	0	3	10%	9	7%	12
Recomendación	0	0	0	0	4	4%	4
Ubicación	0	0	1	2%	11	12%	12
Reunión familiar	0	0	0	0	2	2%	2
Servicio	2	11%	14	30%	46	51%	62
Tradición	0	0	2	4%	10	11%	12
Precio	0	0	4	9%	5	6%	9
Prestigio del lugar	0	0	2	4%	1	1%	3
Ninguno especial	2	11%	13	28%	2	2%	17
Otro	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	21		84		248		353

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4.4.1 muestra los motivos de visita que indicaron los comensales encuestados en los tres restaurantes; posicionándose en primer lugar con 87 menciones la sazón, calidad y variedad de los alimentos que ofrecen y en segundo lugar, el servicio que brindan con 62

opiniones. Así mismo 39 personas señalaron el ambiente y porque les gustaba visitar el restaurante, los clientes restantes también indicaron con menos menciones: celebraciones, reuniones, prestigio, precio, entre otras.

4.4.5 ¿Cuál es la frecuencia con la que visita al restaurante?

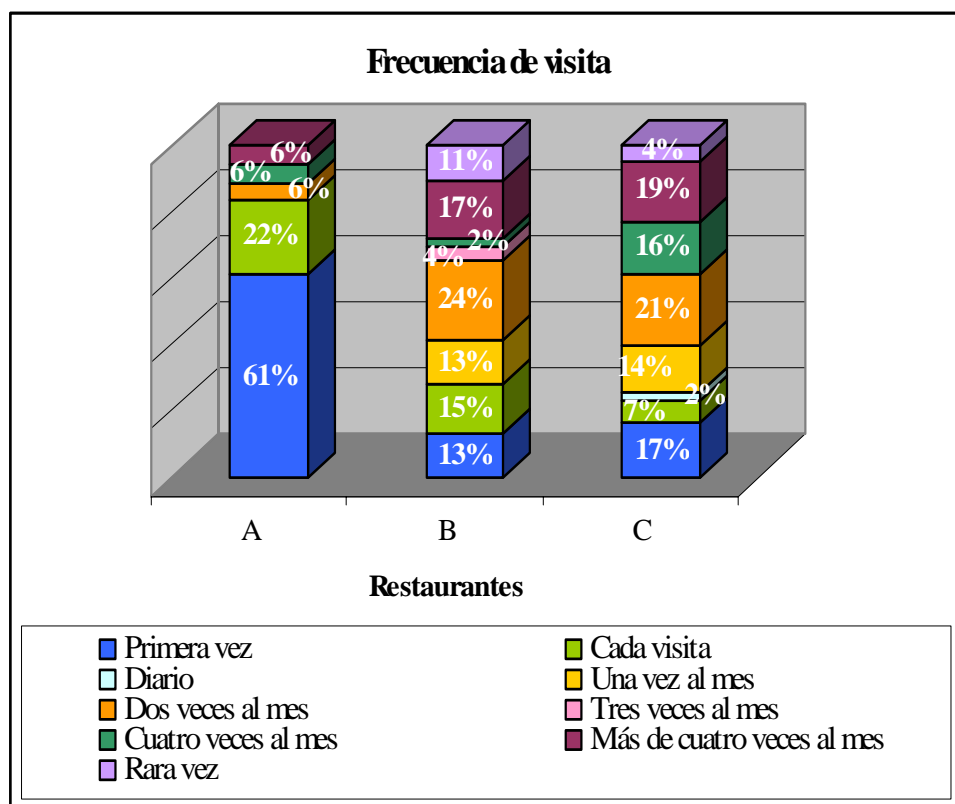


Figura 4.4.4 Comparación de la frecuencia con que asiste el cliente al restaurante.
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 4.4.4, en la frecuencia de visita de los comensales en el restaurante A prevalece la opción por primera vez mientras que en los restaurantes B y C el porcentaje más alto lo obtuvo la frecuencia 2 veces al mes.

4.4.6 ¿Conoce la certificación del Distintivo H?

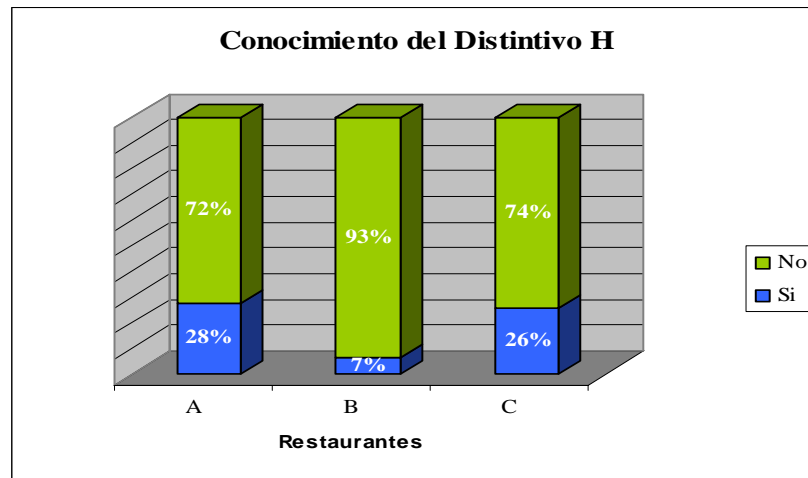


Figura 4.4.5 Comparación del conocimiento de los clientes respecto a la certificación del Distintivo H.

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4.4.5 los resultados demuestran que el 80% del total de comensales encuestados en los tres restaurantes desconocen totalmente la certificación del Distintivo H.

4.4.7 ¿Sabía usted que este establecimiento cuenta con dicha certificación?

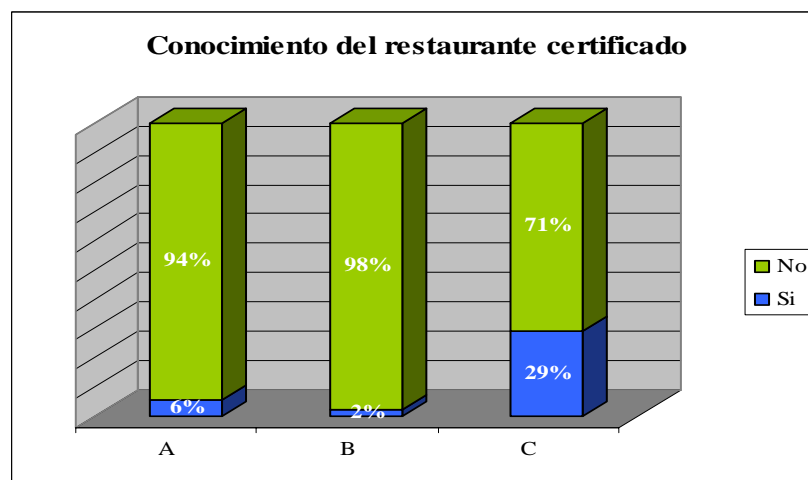


Figura 4.4.6 Comparación del conocimiento de los clientes respecto a la certificación del Distintivo H.

Fuente: Elaboración propia.



En la figura 4.4.6 los resultados indican que el 87.6% de los comensales que acuden a estos establecimientos desconocen que el restaurante está certificado.

4.4.7.1 *Sí su respuesta es afirmativa, ¿Qué beneficios percibe al consumir alimentos en un lugar certificado?*

Tabla 4.4.2 Beneficios percibidos al consumir alimentos en un establecimiento certificado.

	Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C	TOTAL
Higiene	0	1	7	8
Seguridad y confianza	0	0	7	7
Alimentos limpios y de calidad	1	0	2	3
Salud	0	0	3	3
Calidad	0	0	2	2
Higiene y calidad	0	0	1	1
Limpieza	0	0	3	3
Los alimentos son sanos y nutritivos	0	0	1	1
Salud y calidad	0	0	1	1
TOTAL	1	1	27	29

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4.4.2 muestra los beneficios percibidos por los clientes al consumir alimentos en un restaurante certificado, las respuestas con mayor mención fueron higiene y seguridad - confianza con 8 y 7 puntos respectivamente de un total de 29 opiniones. Otros comensales señalaron también la limpieza y calidad de los alimentos, la salud, higiene y calidad, la limpieza, alimentos sanos y nutritivos, entre otros. Esta información indica que un número alto de clientes confunden la certificación de higiene con una de calidad, ya que varias personas mencionaron calidad en los alimentos.

4.4.8 Tipo de mercado

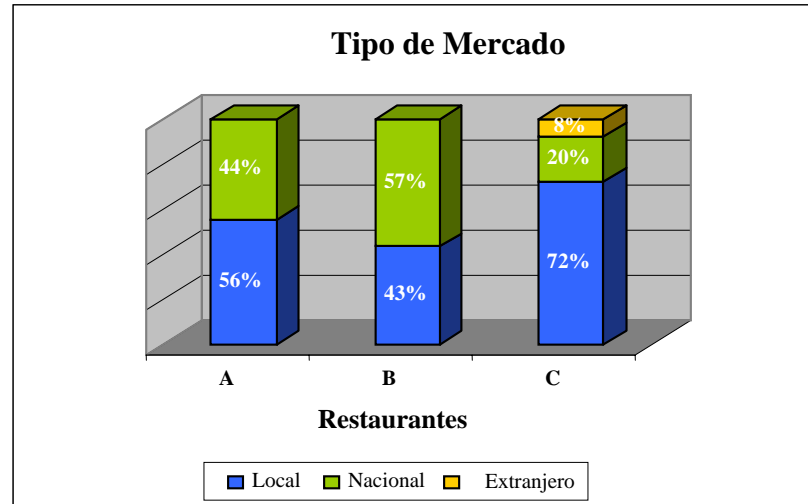


Figura 4.4.7 Comparación de la procedencia de los comensales encuestados.
Fuente: Elaboración propia.

La figura 4.4.7 muestra que el 57% del total de clientes encuestados en los restaurantes A, B y C eran locales mientras que 40.3% eran nacionales y sólo el 2.6% extranjeros. Estos resultados señalan que la mayoría de los clientes que visitaban estos establecimientos eran locales.