



CAPÍTULO V

Conclusiones

La certificación del Distintivo H, dirigida a establecimientos que ofrecen servicio de alimentos y bebidas, surgió hace 4 años. Desde su origen ha supuesto un gran número de ventajas tanto para el dueño del establecimiento que lo obtiene como para el personal que labora en ellos, pero principalmente para los comensales, razón esencial de su origen.

De acuerdo a los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los gerentes, los establecimientos estudiados tienen entre 1 y 3 años con el Distintivo H, lo que indica un interés por parte de los restauranteros en refrendar la certificación.

Con respecto al proceso de certificación, dos restaurantes consideraron que fue difícil porque los requisitos de la norma son demasiados y la labor de capacitación y concientización del personal se complica por el nivel de educación de los mismos. Así también, las instalaciones con las que cuenta cada uno de los restaurantes son diferentes y resulta difícil cumplir con las especificaciones tan rígidas establecidas por la norma H. Por otro lado, tres de los restaurantes consideraron que el tiempo de certificación es adecuado mientras que sólo uno lo consideró lento.

Durante el proceso de certificación se presentaron obstáculos en tres de los establecimientos; siendo las instalaciones, el personal, la alta inversión, el elevado índice de rotación de personal ya capacitado y la resistencia al cambio los más relevantes.



Una vez obtenida la certificación en estos establecimientos, los empleados siguieron recibiendo capacitaciones por lo menos una vez al mes, lo cual indica que se la ha dado seguimiento a la norma.

En cuanto a las modificaciones que los gerentes harían a la certificación; tres de ellos sugirieron que la certificación se modificara cada 6 meses y que los lineamientos del programa se adecuaran al tamaño, instalaciones, infraestructura y equipo del restaurante; mientras que sólo un gerente indicó que sería complicado hacerle cambios al proceso.

Por otro lado, los cuatro gerentes recomendarían a otros restauranteros obtener la certificación porque crea un compromiso con el cliente y garantiza la calidad e higiene de los alimentos, así mismo crea una cultura de higiene en los empleados y brinda seguridad a los turistas.

Los gerentes opinaron que la certificación es un proceso difícil para cualquier restaurante, pero principalmente para los establecimientos independientes. Aunque por otro lado, consideraron que vale la pena obtenerlo por la competitividad que se alcanza frente a otros negocios. Así mismo señalaron que debería ser una obligación certificarse.

Las ventajas percibidas por los restaurantes estudiados fueron principalmente internas: concientización y compromiso de los empleados con la empresa y una cultura de higiene aplicada dentro y fuera del establecimiento. Por otro lado, tres de los restaurantes han visto reflejado un incremento en las ventas a partir de la certificación y han logrado clientes satisfechos gracias a las estrictas normas del Distintivo H que se llevan a cabo en ellos.



En cuanto a las desventajas, se percibe la poca promoción y publicidad que se le ha dado al programa a nivel nacional como internacional. Además, uno de los restaurantes señaló que no se garantiza mayor generación de ingresos por estar certificado, ya que los comensales desconocen la existencia del Distintivo H.

Por otro lado, los resultados del instrumento aplicado a los chef ejecutivos señalaron que éstos tienen a su cargo entre 2 y 23 personas de acuerdo al tamaño y tipo de restaurante, por lo que a algunos les ha sido más difícil aplicar correctamente la norma. De esta manera, el mayor obstáculo que se les presentó durante el proceso de certificación fue la actitud negativa del personal hacia la nueva forma de trabajar y el nivel educativo de los mismos, además uno de los restaurantes mencionó que los reglamentos y lineamientos de la norma eran obsoletos.

Una vez obtenida la certificación, no ha sido difícil para ninguno de los restaurantes estudiados cumplir con la norma, gracias a la estandarización de procesos y a la participación e interés del personal en las capacitaciones; aunque uno de los restaurantes señaló que se necesita ejercer presión en las personas para que apliquen correctamente los lineamientos de la norma.

Respecto a las ventajas que han obtenido los empleados al aplicar la norma H se encontraron el profesionalismo de los cocineros, mayor seguridad laboral, crecimiento personal, compromiso consigo mismos y una cultura de higiene más responsable.

Los chef ejecutivos opinan que el Distintivo H brinda prestigio al restaurante y asegura la salud de los turistas, pero que desgraciadamente éstos no conocen sus beneficios y por lo tanto sólo se perciben ventajas internas. Uno de los chef señaló que debería ser



requisito indispensable estar certificado antes de otorgar los permisos de apertura y licencia de funcionamiento.

Los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a las áreas de producción y servicio indicaron que la media de conocimientos correctos acerca del manejo higiénico de los alimentos en los cuatro restaurantes fue del 81%, lo cual señala un nivel aceptable para asegurar la salud de los comensales que consumen alimentos en estos establecimientos. Así mismo, se observó que las variables con más de 84% de conocimientos correctos fueron el método de almacenamiento de alimentos (PEPS), la técnica de lavado de manos, contaminación cruzada, manejo de sobrantes de comida, accidentes, cortaduras y heridas, almacenamiento de productos de limpieza, control de plagas, frecuencia del lavado de manos, método de lavado, limpieza y sanitización y, por último uso de trapos de limpieza. Por otro lado, se detectaron debilidades con porcentajes de respuestas correctas menores al 72% en variables como Enfermedades Transmitidas por alimentos, rango de temperatura de la zona de peligro, métodos de descongelación, temperaturas de refrigeración y congelación y, por último, condiciones necesarias para la reproducción de bacterias (véase anexo IX). En general, los empleados están capacitados para aplicar correctamente la norma H, aunque las variables débiles representan puntos críticos de control en los lineamientos que marca el programa por lo que los restauranteros deberían poner mayor atención en esto y recalcarlo en las capacitaciones.

Respecto al cuestionario aplicado a los comensales, los resultados señalaron que el servicio que se brinda en los restaurantes estudiados es percibido como bueno en un 91%. Así mismo, el 94% de los comensales que consumen alimentos en estos establecimientos se



percatan de la higiene del lugar y el 100% de los mismos percibe que los alimentos están preparados bajo normas estrictas de higiene.

Por otro lado, sólo 12 comensales de un total de 353 indicaron que el motivo de su visita al restaurante era por la higiene del lugar, teniendo como principales motivos la comida, el servicio, el ambiente, por gusto y finalmente por comodidad.

En cuanto a la frecuencia de visita se obtuvo que la mayoría de los clientes, representados con un 30%, era la primera vez que consumían alimentos en estos restaurantes mientras que el 17% los frecuentaba 2 veces al mes y el 15% cada que viajaba a la ciudad de Oaxaca.

Acerca del conocimiento que tienen los comensales del Distintivo H, los resultados obtenidos demuestran que sólo el 20% de los clientes de los restaurantes investigados conocen el programa y sus beneficios mientras que el 80% restante ignora totalmente el término Distintivo H. Así mismo, solamente el 12% de clientes estaban enterados que estos establecimientos estaban certificados, los cuales mencionaron que los mayores beneficios percibidos eran la higiene del restaurante y la seguridad y confianza al consumir alimentos en un lugar certificado. Además, se observó que el 57% de los comensales que acudieron a los restaurantes estudiados eran clientes locales mientras que el 40% fueron turistas nacionales.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos de los instrumentos se concluyó que el proceso de la certificación en las dos ciudades presenta obstáculos principalmente en la parte de concientización y capacitación del personal, así como la fuerte inversión que representan los requisitos de instalaciones, mobiliario y equipo. Así también, que las



ventajas que se han obtenido en estos establecimientos son específicamente internas; teniendo como desventajas que el estar certificado no es garantía de mayores ingresos, además que los comensales desconocen que estos lugares cuentan con el Distintivo H.