

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

Actualmente en México los establecimientos de hospedaje y alimentos se preocupan por ser reconocidos por los servicios que ofrecen, con la finalidad de distinguirse y diferenciarse de su competencia, tratando de satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo confiabilidad y seguridad en sus productos y servicios.

En la industria de la hospitalidad el área de preparación de alimentos y bebidas es importante ya que se refiere a la salud, debido a que requiere del cumplimiento de normas de higiene y sanidad, para su manejo, independientemente de la categoría que este establecimiento tenga, sin embargo hoy en día esto ocurre ya que el ser humano se enfrenta a problemas derivados por el uso inadecuado en la elaboración de alimentos desde el almacenamiento, transporte y servicio, generando enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA'S).

Por tal motivo los establecimientos que ofrecen servicios de alimentos deben obtener una certificación o licencia avalada por una institución gubernamental ya sea Manual de buenas practicas de higiene y sanidad, HACCP, Distintivo H, Distintivo Crystal entre otros, los cuales establecen una serie de estándares de sanidad e higiene en el manejo de alimentos que tienen que llevarse acabo por parte de los prestadores del servicio.

Siendo Puebla una de las principales ciudades receptoras en el segmento de negocios y buscando ser sede del ALCA los hoteleros se preocupan por ofrecer servicios de calidad. La certificación apoyaría a los restaurantes a ofrecer un servicio digno por lo cual la presente investigación pretende determinar un análisis de los estándares de calidad en el manejo higiénico de los alimentos en seis hoteles de la ciudad de Puebla. Otra ventaja de la certificación es tener reconocimiento a nivel nacional como internacional adquiriendo competitividad en el medio.

Cabe mencionar que en la Ciudad de Puebla son pocos los establecimientos de hospedaje que cuentan con el Distintivo H tal es el caso del Hotel Fiesta Americana, sin embargo otros Hoteles como: Radisson, y Fiesta Inn están en proceso y planes de obtención de la certificación.

## **1.2 Objetivo general**

Evaluar y comparar las variables que se presentan en la aplicación de medidas higiénicas en los alimentos en los seis hoteles de la ciudad de Puebla.

### **1.3 Objetivos específicos**

1. Conocer los estándares referentes al manejo higiénico de alimentos que maneja cada hotel.
2. Identificar el nivel de conocimiento del personal sobre higiene de alimentos en los hoteles de la ciudad de Puebla.
3. Determinar las limitaciones a las que se enfrentan los hoteles seleccionados en la ciudad de Puebla para obtener una certificación.

### **1.4 Justificación**

Los hoteles seleccionados por su clasificación están comprometidos a brindar niveles de calidad en los servicios sobre todo con la responsabilidad que tienen al manejar alimentos, es por ello que es necesario conocer por que no se encuentran en el grupo certificado por el Distintivo H de la Secretaria de turismo.

## **1.5 Alcances y limitaciones**

Se tomaron como muestra seis hoteles de cadena de la ciudad de Puebla. En esta investigación únicamente se trabajó en las cocinas de los hoteles ya mencionados.

Se consideró como una limitante el acceso a las instalaciones e información y la falta de honestidad, por parte del personal de cocina y de servicio al momento de efectuar las entrevistas y encuestas.

## **1.6 Glosario de términos**

ALCA: Área de libre comercio de las Américas.

CALMECAC: Calidad mexicana certificada, es un organismo nacional de certificación y verificación

Contaminación cruzada: Proceso por el que las bacterias de un área, son trasladadas, generalmente por un manipulador alimentario a otra área antes limpia, de manera que infecta alimentos o superficies.

Distintivo Crystal: Certificación que se otorga a los hoteles por sus altos estándares de calidad, incluye instalaciones, proveedores y servicio ofrecido.

Distintivo H: Certificación mexicana otorgada por las Secretaría de Turismo y Salud a los establecimientos de alimentos y bebidas.

ETA's: Enfermedades transmitidas por los alimentos.

HACCP: Análisis de riesgos, identificación y control de puntos críticos, es un método con enfoques sistemáticos y preventivos, para garantizar la seguridad de los alimentos

Higiene: Es la manipulación adecuada de los diferentes tipos de alimentos y bebidas, utensilios, servicio, consumo, cuidado y tratamiento de los alimentos contaminados por bacterias productoras de intoxicaciones alimenticias.

PEPS: Sistema de almacenamiento de los alimentos, primeras entradas, primeras salidas.

Sanidad: Significa salud, se refiere a crear y mantener en condiciones higiénicas y saludables el área de cocina.

Manejo Higiénico: Aplicación de medidas de higiene y sanidad en la manipulación de los alimentos.