

CAPITULO V

CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado en los hoteles A, B y C de la ciudad de Puebla, el área de alimentos y bebidas presenta una serie de problemas, los cuales obstaculizan el manejo de normas de higiene y sanidad para un control adecuado en los estándares de calidad en los alimentos, involucrando áreas operativas y administrativas, esto se observó a través de las inspecciones visuales esporádicas que se hicieron durante un periodo de 2 a 3 meses, esto se muestra en las tablas 18 y 19.

Al evaluar y comparar las variables que se presentaron en el manejo higiénico de los alimentos en los hoteles A, B y C de la ciudad Puebla, encontramos que cada uno presenta situaciones diferentes, mismas que se describen en los resultados, es por ello que el hotel C cumple con la norma H, el hotel A no se lleva de manera adecuada y finalmente el hotel B no se aplica.

5.1 Objetivos específicos

5.1.1 Identificación de estándares de cada hotel

Con respecto a los estándares de calidad del manejo higiénico de alimentos que lleva a cabo cada hotel, encontramos que el Hotel C contaba con la certificación H, y sus estándares están basados en esta norma, ellos tienen un estricto apego a su aplicación., esto se obtuvo a través de visitas esporádicas sin necesidad de hacer inspecciones y enviar una retroalimentación, debido a que hotel tiene un año operando bajo esta norma.

El Hotel A, se encontraba en proceso de obtención de la certificación cuando se inicio el estudio, por lo que durante este periodo, se brindo apoyo con esta investigación, para el cumplimiento de los estándares que establece el distintivo H, para ello se realizando inspecciones esporádicas, (ver anexo IV) la certificación la obtuvieron el 8 de Diciembre del 2003.

Finalmente el Hotel B, al inicio de esta investigación, se basaba únicamente en estándares de sanidad e higiene establecidos por la Secretaría de Salud, cabe mencionar que se encuentra en planes de obtener el Distintivo H, existe un inconveniente por el momento, no cumplen con los mínimos estándares establecidos por Secretaría de Salud, esto se comprueba con las inspecciones visuales esporádicas realizadas (ver anexo III)

5.1.2 Nivel de conocimientos de los empleados de cocina de cada hotel

En el Hotel A de los nueve empleados en el área de cocina, se obtuvo que el 49% de ellos tienen el conocimiento sobre la norma H como se observa en la tabla 17, sin embargo los resultados obtenidos no son suficientes ya que se encuentra por debajo de la media sin importar el haber recibido dos capacitaciones previas, no se aplican como se pide ya que en las inspecciones visuales realizadas (ver anexo IV) se obtuvo que tienen puntos críticos importantes a los que no se les da seguimiento, impidiendo la aplicación del Distintivo H.

En el hotel C los 13 empleados en el área de cocina, han recibido más de cuatro capacitaciones sobre las normas de higiene que maneja el distintivo H, sin embargo el nivel de conocimientos es igual a la media ya que obtuvieron el 50% (ver tabla 17), el cual es similar en comparación con el hotel A. Cabe mencionar que en la práctica se llevan de manera adecuada estos lineamientos, debido a la visión y cultura organizacional existente, lo cual se observó en las visitas esporádicas visuales.

Finalmente en el hotel B los resultados obtenidos son deficientes con respecto a los hoteles anteriores ya que los empleados de cocina, no cuentan con los conocimientos necesarios de los estándares de la norma H, por que fue el que obtuvo menor puntuación 45% (ver tabla 17), sin embargo no se aplican los lineamientos ya que se basan en la experiencia, es importante mencionar que no han recibido ningún tipo de capacitación con

respecto al manejo higiénico de los alimentos, y no existe interés ni motivación por parte de los altos mandos.

Finalmente se obtuvo que el nivel de conocimiento de los empleados de cocina de los tres hoteles no sea satisfactorio ya que se encuentran en la media y por debajo de ésta (ver tabla 17), lo cual se ve reflejado en la aplicación de la certificación H. Se observó que las capacitaciones no son eficientes debido a la alta rotación de personal, lo cual indica inestabilidad laboral de la empresa, de igual manera el número de capacitaciones recibidas no determina el nivel de conocimientos del personal ya que esto va a depender de la manera en como se imparta y se motive al empleado.

5.1.3 Limitaciones a las que se enfrentan los hoteles para obtener una certificación.

Se llegó a la conclusión que las limitantes a las que se enfrentan los hoteles para llevar a cabo los lineamientos de la norma H son similares, sin importar el nivel de categoría al que estos pertenecen. Uno de los problemas más frecuentes es que la gerencia brinde apoyo, motivación, responsabilidad e interés suficiente, para cumplir con el objetivo de obtener de la certificación.

Un obstáculo que se presentó durante el estudio, es que en los hoteles no se permite el acceso a sus cocinas, fácilmente, esto debido a la cultura que se tiene, temor a la

crítica y a las consecuencias que esto puede generar, que se observó en la primera entrevista realizada con Gerentes de alimentos y bebidas y Chefs Ejecutivos.

Otra situación a la que se enfrentan es la rotación constante de personal administrativo y operativo, lo cual dificultó y retrasó la aplicación de cuestionarios para la investigación no solo eso, sino también, se ve reflejado en el desempeño del personal ya que no es conveniente cambiar constantemente el método de trabajo, esto se observó durante el periodo de las inspecciones esporádicas en los tres hoteles.

Cabe mencionar que la mayoría de los empleados parece no contar con el nivel de estudios necesario lo cual influye tener un aprendizaje consistente. Esta es una observación personal inexacta que se obtuvo por las visitas esporádicas que se hicieron a los hoteles. Es importante mencionar que en futuros estudios esta variable debe ser considerada como un dato necesario en los cuestionarios aplicados.