
Capítulo IV

Análisis de Resultados

En este capítulo se analizaron los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a las 34 fondas estudiadas, dichos resultados fueron analizados mediante el programa Excel (Anexo 8), haciendo un análisis estadístico descriptivo de la población, obteniendo los porcentajes de cada uno de los aspectos evaluados de restaurantes que se encuentran en el centro de la Ciudad de Puebla.

4.1. Análisis de instalaciones

Una área muy importante dentro de la presente investigación fue el análisis de las instalaciones de los establecimientos, ya que esto determina en gran medida la calidad que éstas pueden ofrecer a los consumidores.

4.1.1. Estado de las paredes, pisos y techos

El 26% de las fondas evaluados cuentan con paredes en buen estado, sin embargo es importante observar que el 50% de las mismas cuentan con paredes en regular estado, sólo el 24% presentan condiciones malas.

El 26% de los establecimientos evaluados cuenta con pisos en buenas condiciones, mientras que el 50% lo tiene en regular estado, también se puede ver que solo 24% lo tienen en malas condiciones.

La mayoría de los techos de los establecimientos están en regular estado ya que es el 44%; en cuanto a mal estado se contó con el 26%, y sólo con el 30% se encuentran en buen estado.

En la tabla 1 se muestran las condiciones en que se encuentran las fondas estudiadas con respecto a sus paredes, pisos y techos, obteniendo.

Tabla 1. Estado de las paredes, pisos y techos en las fondas analizadas

Aspectos Evaluados en las fondas	Estado	Bueno	Regular	Malo
Paredes		9	17	8
Piso		9	17	8
Techo		10	15	9

En cuanto a las paredes se define como:

Bueno: la cocina con azulejo y la zona de servicio bien pintada.

Regular: todo pintado ó en la cocina azulejos faltantes.

Malo: presencia de humedad, descarapelado, sin azulejo en la cocina.

En cuanto al estado de los pisos:

Bueno: fácil de limpiar y no es resbaloso.



Regular: no es fácil de limpiar.

Malo: sucio y con algunas cuarteaduras.

En cuanto a los techos:

Bueno: bien pintado.

Regular: que tenga presencia de humedad.

Malo: cuarteaduras, pintura descarapelada.

4.1.2. Estado de las ventanas y de la ventilación

El 15% de los establecimientos cuentan con ventanas en buenas condiciones, mientras que en regular estado cuenta con un 9%, también lo que se muestra en la tabla 2 es que el 56% de las fondas no cuentan con ventanas o no aplica, siendo muy pocas las que si tienen.

El 65% cuentan con una buena ventilación, mientras que en regular estado se encuentran con un 23%, en mal estado cuenta con un 12% de los establecimientos.

Tomando en cuenta la tabla 2 se pueden ver las condiciones en las que se encuentra las ventanas y la ventilación.

Tabla 2. Estado de las ventanas y ventilación en las fondas analizadas

Aspectos evaluados en las fondas \ Estado	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Ventanas	5	3	7	19
Ventilación	22	8	4	–

En cuanto a las ventanas:

Bueno: completas y limpias.

Regular: sucias.

Malo: faltan vidrios.

En cuanto a la ventilación:

Bueno: que no se encierren olores, cuentan con campana de extracción.

Regular: no cuenta con campana de extracción, pero tiene ventilación.

Malo: no tiene ventilación.

4.1.3. Estado de la iluminación

La figura 1 mostró los siguientes resultados con respecto a la iluminación en las fondas: el 18% se encuentra en buena estado, mientras que en regular estado son el 44%, y por último en mal estado se tiene el 26% de las fondas estudiadas.

Estado de la Iluminación

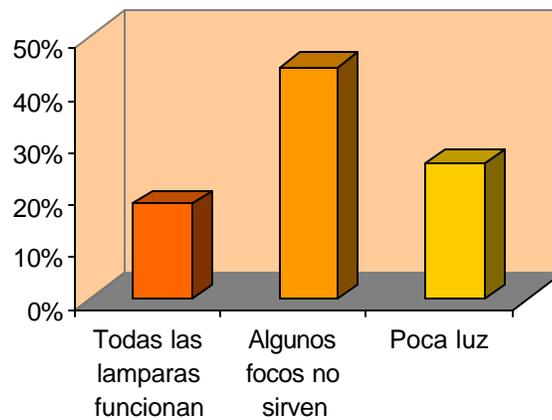


Figura 1. Estado de la iluminación en las fondas analizadas

En cuanto al estado de la iluminación:

Buena: todos los focos funcionan.

Regular: no todos los focos funcionan.

Malo: poca luz.

4.1.4. Estado de la conexión del gas

La conexión de gas se evaluó por la presencia de tanques de gas dentro de los establecimientos así como el estado físico de las tuberías que transportan el mismo, en la figura 2 se muestran los resultados obtenidos. El 12% de las fondas cuentan con una buena conexión, mientras que el 38% cuentan con una regular conexión, y en mal estado se encuentra el 50%.

Estado de la Conexión del Gas

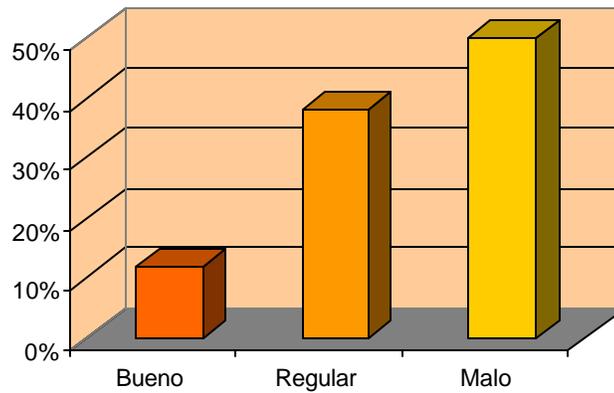


Figura 2. Estado de la conexión del gas en las fondas analizadas

Bueno: tanque de gas fuera del establecimiento.

Regular: tanque de gas alejado de la estufa.

Malo: tanque de gas junto a la estufa.

4.1.5. Condiciones del suministro de agua

De acuerdo con la figura 3 se puede observar las condiciones del suministro de agua son las siguientes: en buen estado se encuentra el 18% de los establecimientos, en regular estado cuenta con el 44%, mientras que en mal estado se tiene el 38% de las fondas.

Suministro de Agua

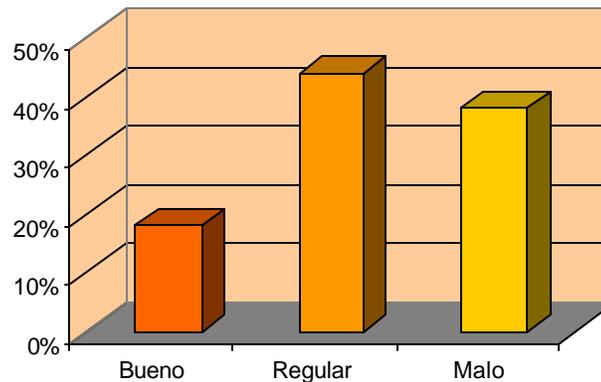


Figura 3. Suministro de agua en las fondas analizadas

Bueno: no falta el agua.

Regular: falta el agua dos veces a la semana.

Malo: falta el agua tres veces o más por semana.

4.1.6. Como se maneja la basura

Como lo muestra la tabla 13 el 33% de los establecimientos cuentan con un lugar adecuado para tirar la basura reduciendo con esto posibles enfermedades, mientras que un 47% lo tiene en regular estado, y el 20% deposita la basura en botes de basura sucios y con tapa.

Lo que refleja la también la tabla 3 es que el 32% de las fondas separa la basura, mientras que el 68% de los establecimientos no lo hacen.

Tabla 3. Basura en las fondas analizadas

Aspectos evaluados en las fondas	Estado	Bueno	Regula	Malo
Lugar adecuado		11	16	7
Separan la basura		11 si	-	23 no

Con respecto a tener la basura en un lugar adecuado:

Bueno: recipientes de basura con tapa alejados de alimentos.

Regular: botes de basura sucios y con tapa.

Malo: botes de basura sucios y sin tapa.

4.1.7. Estado de los baños

De acuerdo con la figura 4 muestra las condiciones de los baños y con un 12% están en buenas condiciones, posteriormente con un 29% que muestra que son regulares, después con un 44% nos dice que se encuentran en mal estado, también nos dice que con un 15% de los establecimientos no cuentan con este servicio o no aplica.

Estado de los Baños

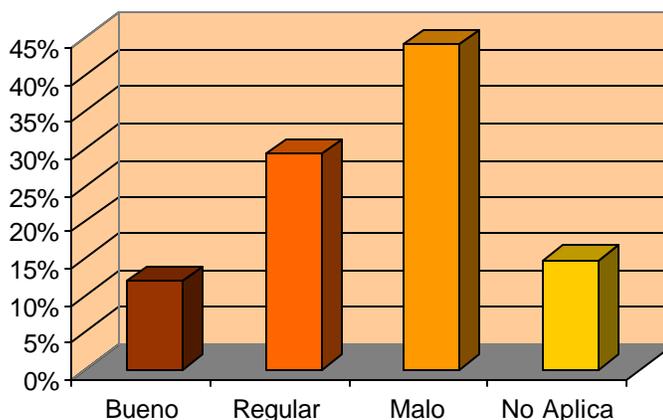


Figura 4. Estado de los baños en las fondas analizadas

Bueno: se encuentran lejos de los alimentos, cuentan con agua, lava manos dentro del baño, toalla de papel, papel higiénico, jabón, azulejo, todo debe de estar limpio.

Regular: usa cubetas con agua para el WC. cuenta con toalla de tela y el piso está sucio.

Malo: no tiene agua ni jabón y está sucio.

4.1.8. Condiciones de las coladeras y sistema hidráulico

Los resultados obtenidos de las coladeras y sistema hidráulico se muestran en la tabla 4. El 41% las coladeras están en buen estado, mientras que un 47% que son de un funcionamiento regular, y el 12% de los establecimientos se encuentran en mal estado. El 50% tiene un buen funcionamiento del sistema hidráulico mientras

que el 38% se encuentra en regular estado y en mal estado es el 12% de los establecimientos.

Tabla. 4. Estado de las coladeras y sistema hidráulico en las fondas analizadas

Aspectos evaluados en las fondas	Estado	Bueno	Regular	Malo
Funcionamiento de las coladeras		14	16	4
Funcionamiento del sistema hidráulico		17	13	4

En cuanto a las coladeras:

Bueno: cuentan con rejilla.

Regular: no cuentan con rejilla.

Malo: no tienen coladera.

En cuanto al sistema hidráulico:

Bueno: que no existan fugas de agua

Regular: las tuberías se ven deterioradas ú oxidadas

Malo: que hayan fugas

4.2. Análisis de equipo de servicio

Otro aspecto muy importante a evaluar en la presente investigación fue el equipo propio para que las fondas puedan prestar servicio a los comensales; en este apartado se hizo un análisis sobre las condiciones de las sillas y mesas destinadas para el uso de los consumidores.

4.2.1. Condiciones de las mesas y sillas

En la tabla 5 se observan los resultados del estado de las mesas y sillas. El 30% de las fondas evaluadas cuentan con mesas en buen estado, sin embargo es importante observar que el 31% de las mismas cuentan con mesas en regular estado, sólo el 24% las tiene en mal estado y 15% de los establecimientos no cuentan con ellas. Con un 30% se encuentran en buen estado las sillas de estas fondas, después con un 35% nos dice que se encuentran en regular, mientras que en mal estado tiene un 15% de los establecimientos y el 30% no cuenta con este equipo.

Tabla 5. Estado de las mesas y sillas en las fondas analizadas

Aspectos evaluados en las fondas	Estado	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Mesas		10	11	8	5
Sillas		10	12	5	7

En cuanto a las mesas:

Bueno: son de madera, que se encuentren en buen estado y limpias.

Regular: mesas patrocinadas (metálicas o de plástico), por marcas refresqueras.

Malo: despintadas y/o sucias.

Las condiciones de las sillas:

Bueno: de madera y cómodas.

Regular: sillas patrocinadas por marcas refresqueras.

Malo: despintadas y/o sucias.

4.3. Análisis del equipo de cocina

Finalmente como parte de este estudio se llevó a cabo un análisis sobre el equipo utilizado en la cocina de cada una de las fondas, a fin de determinar si el estado de los utensilios para elaborar los alimentos son los adecuados.

4.3.1. Estado de las estufas

En la figura 5 se puede observar los resultados obtenidos en cuanto a las condiciones de las estufas en las fondas estudiadas. Con un 73% están en buenas condiciones para prestar el servicio, de ahí sigue con un 10% que muestra que están en regular, después con un 17% nos dice que se encuentran mal estado.

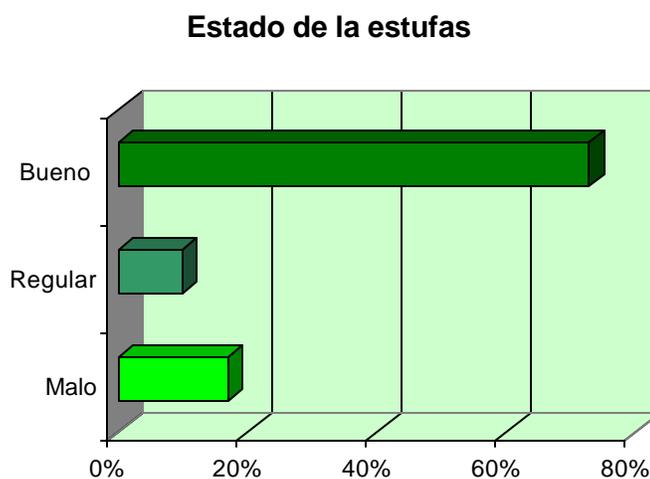


Figura 5. Estado de las estufas en las fondas analizadas

Bueno: estufas limpias, todos los quemadores y perillas funcionan.



Regular: sucias con cochambre.

Malo: no funcionan correctamente y/o faltan los quemadores, perillas y están sucias.

En la tabla 6 se muestran los resultados obtenidos del cuestionario auxiliar, con respecto a que tan frecuente se lavan las estufas en las fondas.

Tabla 6. Frecuencia con las que se lavan las estufas en las fondas analizadas

Cada semana	Al final de cada jornada	Cuando lo requiera
14%	77%	9%

4.3.2. Condiciones de los refrigeradores y congeladores

En la tabla 7 se muestra cuantos refrigeradores y congeladores se encuentran en bueno, regular y mal estado. Con el 24% de los refrigeradores tienen un buen funcionamiento, mientras que el 20% se encuentra en regular estado, también se observa que el 47% lo tiene en mal estado y no aplica o no cuenta con este equipo el 9%. El 24% de los congeladores se encuentran en buen estado, el 15% lo tiene en regular estado, sólo el 5% de las fondas lo tienen en mal estado y no cuentan con este equipo o no aplica el 56% de los establecimientos.

Tabla 7. Estado de los refrigeradores y congeladores en las fondas analizadas

Aspectos Evaluados En las fondas	Estado	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Refrigerador		8	7	16	3
Congelador		8	5	2	19

En cuanto al estado de los refrigeradores:

Bueno: congelador y refrigerador separados en buen estado y limpios.

Regular: que no esté limpio.

Malo: refrigerador de refrescos o proporcionados por marcas refresqueras.

En cuanto a los congeladores:

Bueno: separado del refrigerador y no hace escarcha.

Regular: se encuentra dentro del refrigerador, hace escarcha y cierra bien.

Malo: por el exceso de escarcha no cierra la puerta del congelador.

4.3.3. Estado de las barras

En la figura 6 se pueden observar los resultados obtenidos en el análisis de las barras de trabajo. El 25% de las fondas y evaluados cuentan con barras de trabajo en buen estado, sin embargo es importante observar que el 25% de las

mismas cuentan con barras en regular estado, el 18% las tienen en mal estado y el 32% no cuenta con ellas o no aplica.

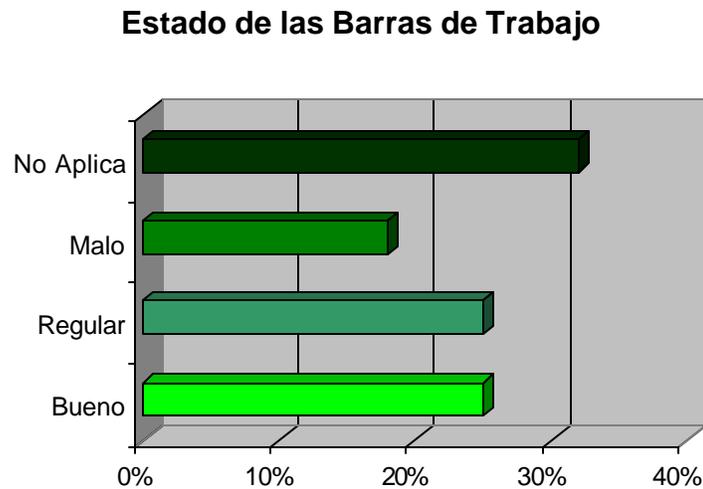


Figura 6. Estado de las barras de trabajo en las fondas analizadas

En cuanto a las barras:

Bueno: que son de acero inoxidable.

Regular: de mosaico o mármol.

Malo: de madera o cemento.

4.3.4. Estado de las cazuelas de barro

En la figura 7 se muestra los porcentajes obtenidos. El 23% se encuentran en buenas condiciones, con el 36% se encuentran en regular estado, mientras que en mal estado se encuentran el 12%, y el 29% de las fondas no cuentan con este equipo que significa que no aplica.

Estado de las Cazuelas de Barro

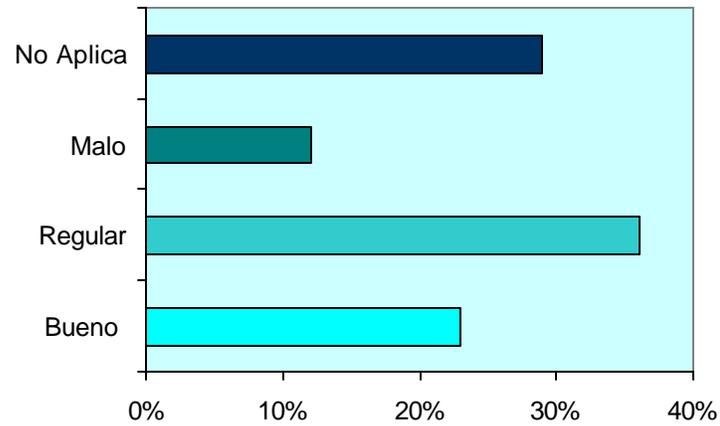


Figura 7. Estado de las cazuelas de barro en las fondas analizadas

Bueno: ollas completas y limpias.

Regular: despostilladas y maltratadas por fuera.

Malo: con cochambre.

4.3.5. Estado de las ollas de cocción

En la tabla 8 se pueden observar los resultados obtenidos sobre las ollas de cocción. Como lo muestra la tabla 8 este tipo de equipo se encuentra: con el 50% están en buen estado, mientras que en regular estado se encuentran el 30% y en mal estado el 20%.

Tabla 8. Estado de las ollas de cocción en las fondas analizadas

Aspectos evaluados en las fondas	Estado	Bueno	Regular	Malo
Estado de las ollas de cocción		17	10	7

Bueno: de acero inoxidable, vidrio y/ó peltre.

Regular: de aluminio o barro.

Malo: de peltre y barro despostillados.

En el cuestionario auxiliar empleado en la investigación se determinó el material de las ollas que emplean en las fondas y se obtuvo como resultado que el 68% de las fondas cuentan con ollas de barro, el 43% utiliza ollas de aluminio, 37% utilizan ollas de peltre y 17% utilizan ollas de acero inoxidable.

4.3.6. Estado de las tablas

En la figura 8 se puede observar los resultados con respecto a las tablas. El 35% de las fondas cuentan con tablas en buen estado, mientras que en regular estado se encuentran el 52%, y en mal estado el 13%.

Estado de las Tablas

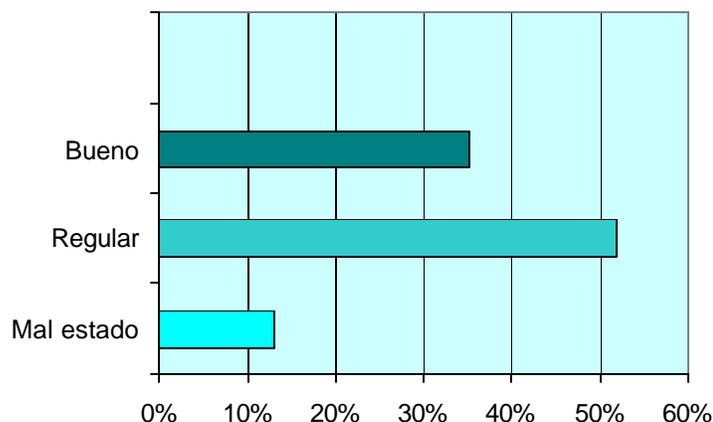


Figura 8. Estado de las tablas en las fondas analizadas

Bueno: la superficie es lisa, deben tener alta dureza, ser fáciles de desincrustar, lavar y desinfectar, preferentemente de plástico.

Regular: las tablas son de madera.

Malo: no usan tablas.

Con el cuestionario auxiliar se encontró que la mayoría de los establecimientos utilizan tablas de madera para picar sus alimentos.

4.3.7. Estado de las campanas de extracción

En la figura 9 se muestra el estado de las campanas de extracción en los establecimientos estudiados. El 45% de los establecimientos cuentan con una buena campana de extracción, mientras que en regular estado son el 13%, en mal estado con el 7% y por último el 35 % no cuenta con este equipo o no aplica.

Estado de las Campanas

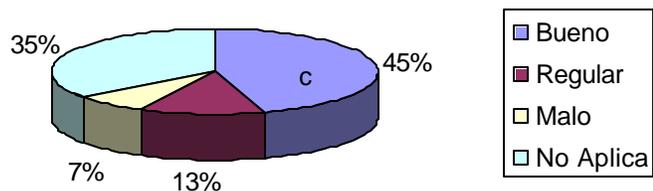


Figura 9. Estado de las campanas en las fondas analizadas

Bueno: funciona correctamente y está limpia.

Regular: funciona y tiene cochambre.

Malo: no funciona y sucia.

4.3.8. Condiciones de los trapos

El 8% los tiene en buenas condiciones, en regular el 72% y en mal estado el 20%.

Bueno: los trapos se lavan después de que se usan y se enjuagan con cloro.

Regular: se lavan sólo con agua cada vez que se usan.

Malo: se lavan una vez al día.

4.3.9. Condiciones de los trastes

Se puede observar en la figura 10 los porcentajes en cuanto a los trastes en el estudio realizado. El 38% lo tienen en buen estado, mientras que en regular estado se cuenta con el 41% y en mal estado es el 21%.

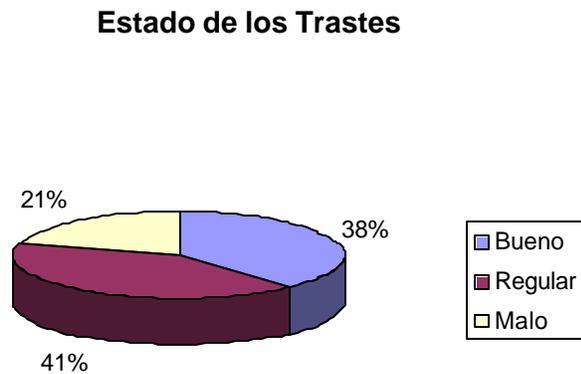


Figura 10. Estado de los trastes en las fondas analizadas

Bueno: vajilla de loza y vasos de vidrio y/ó barro en buen estado.

Regular: vajilla de plástico y vasos.

Malo: los platos son de barro despostillados ó desechables.

4.4. Cuestionario Auxiliar

Este cuestionario se enfocó en el manejo higiénico en estos establecimientos

4.4.1. Que entiende por Higiene

El 73% de las respuestas señalaron que los alimentos deben estar en buen estado, así como limpios y los utensilios empleados en la preparación deben estar lavados y desinfectados, al 17% restante no se les entendió a las respuestas proporcionadas.

4.4.2. Cursos de capacitación

De los 34 establecimientos 21 han recibido algún tipo de capacitación y las instituciones que se los otorgaron fueron: CANIRAC, asociación poblana de restaurantes APREPSAC y salubridad.

4.4.3. Tratamiento de Lechugas

En 16 establecimientos explicaron que la lechuga la desinfectan con cloro, en 11 solo la lavan y en 7 no la ocupan.

4.4.4. Conoce el distintivo H

Solo 9 respondieron que si lo conocían el distintivo H, 6 que lo habían escuchado pero no sabían exactamente en que consistía y 19 no saben de qué se trata.

4.4.5. Tomar algún curso de capacitación

En cuanto a recibir cursos de capacitación respondieron: 11 fondas están interesadas, de las cuales 3 en repostería y 8 por higiene de los alimentos; los otros 23 establecimientos no desean ningún curso.

4.4.6. Que tratamiento recibe la comida

La respuesta de 19 establecimientos dicen que la guardan refrigerada y que la venden al siguiente día, 8 comentan que la regalan, 4 señalan que nunca le sobran y 3 que la tiran.

4.4.7. Uniforme y apariencia



En la tabla 9 se pueden observar los resultados obtenidos en cuanto a las personas que preparan los alimentos. El 9% de los que preparan los alimentos usan cubre bocas. El 41% usa cofia o mascada. El 68% usa delantal. El 68% traigan consigo algún tipo de joyería. El 26% usaban zapatos antiderrapante. El 35% se encontraban mal afeitados. El 26% tenían las uñas cortas.

Tabla 9. Las personas que preparan los alimentos en las fondas analizadas

Usan cubre bocas	3
Usan cofia o mascada	14
Usan filipina	23
Traían pulseras, aretes o anillos	23
Traían zapatos bajos antiderrapante	9
Tienen barba o bigote	12
Las uñas las tenían cortas	9