

Título: Asesorías a la calidad y nuevas herramientas de empleo.

Autor: MSc Maria E Talavera Cabrera

MSc Rubén Rodríguez

Resumen

Las asesorías a la calidad se constituyen un instrumento de incalculable valor práctico ya que ayudan a las empresas a lograr niveles en la mejora continua y en la labor de instaurar sistemas de gestión de la calidad que propicien un posicionamiento empresarial importante y logren superar las expectativas de los clientes.

Aunque existen normativas por las cuales se diagnostica e inspecciona la calidad hemos expuesto en este trabajo otras herramientas y métodos que deben tener en cuenta las organizaciones que utilicen servicios de restauración para ponerlos en el camino de la excelencia en materia de calidad: como son el SERVQUAL y el análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC).

Por otra parte, se presenta la normativa cubana que avalan el interés y la atención que se presta a la higiene y sanidad de las instalaciones turísticas.

Introducción

El desarrollo del turismo sigue siendo un imperativo para el avance económico en muchos países, Cuba se alista en este grupo de países con grandes potencialidades como son: su belleza natural, condiciones climáticas, desarrollo cultural, fuerte identidad nacional, nivel de instrucción de la población, alta seguridad y protección al sector del turismo, entre otras.

La publicación de la OMT Turismo: Panorama 2020 con previsiones mundiales constituye un estudio fundamental basado en datos reunidos por los estados miembros y en entrevistas con más de 75 analistas del futuro del sector turístico. En ella se predice que las llegadas de turistas internacionales crecerán una media del 4.1% anual y contiene previsiones del crecimiento del turismo receptor y emisor para países de todas las regiones del mundo y examina las perspectivas para varios segmentos de mercado. (sitio Web www.world-tourism.org/aboutwto/esp/menu/.html)

Las empresas turísticas tienen entre sus objetivos primordiales la obtención de ventajas competitivas que le permitan un posicionamiento en la preferencia de los clientes, laborando tanto, en la diferenciación de sus productos internamente como desde la óptica de la competencia externa.

A lo largo de los años, la calidad se ha convertido en uno de los factores esenciales para el funcionamiento de cualquier organización. El aumento de la competencia en el mundo conduce al surgimiento de expectativas cada vez más exigentes de los clientes con respecto a la calidad, al mismo tiempo se ha producido una creciente toma de conciencia por parte de las organizaciones, de que para obtener sistemáticamente buenos resultados económicos, sus procesos deberán ser cada vez más eficientes y eficaces, de manera tal que se requiere de un mejoramiento continuo de la calidad para lograr la satisfacción del cliente, teniendo ante sí el reto asociado a la capacidad para generar resultados positivos, tomando en consideración la percepción del cliente respecto al servicio recibido. (Medina, 2008)

Aunque a nivel internacional y nacional se ha laborado en las normativas en función de la calidad, es necesario seguir enfatizando en otros métodos que coadyuvan a apoyar la labor de las normas como es el caso del método análisis de peligro y puntos críticos de control y el modelo SERVQUAL.

Por otra parte se requiere de estudios que nos permitan valorar la percepción del cliente con relación al servicio recibido y realmente la calidad de lo que se ofrece teniendo en cuenta todos los factores involucrados en la prestación del mismo.






Hemos comprobado, también, que tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, se presta especial atención al producto final en el proceso de alimentos y bebidas pero no se enfatiza en el camino recorrido por los productos desde que, la materia prima, llega a la instalación hasta su salida como plato de una carta menú, por lo que en este trabajo se enfatiza acerca del análisis del método de peligros y puntos críticos de control (APPCC) como otro método que usamos y desarrollamos en las asesorías para que las instalaciones no vayan solo a los indicadores de las normativas y a las quejas de los clientes a la hora de valorar la calidad del servicio sino que tengan en cuenta métodos científicos para llegar a conclusiones tanto cuantitativas como cualitativas con relación al servicio prestado.

Desarrollo:




1.1 Marco teórico referencial

1.1.1 Definición de Calidad Total

La Calidad Total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo, se refiere a un sistema de gestión empresarial, íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye, además, el control de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

-  Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
-  Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
-  Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
-  Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
-  Se incluyen los proveedores como parte importante en la consecución de la Calidad en la empresa. (ISO 9001:2015)

Las consecuencias de esta forma de plantear la calidad, afectan a toda la empresa desde sus mismos cimientos. Algunas de estas consecuencias son las siguientes:

-  Todas las funciones empresariales deben mejorar continuamente la calidad de su trabajo para que la empresa mantenga su eficiencia. Un proveedor poco eficiente terminará, antes o después, creando problemas a su cliente.
-  La política de compras basada en el enfrentamiento de muchos proveedores es un error. Es preferible tener pocos proveedores que estén integrados en los planes de la empresa.
-  Para lograr una participación espontánea y positiva del personal, es necesario establecer una cultura empresarial basada en un gran respeto al ser humano. Este respeto a la persona se evidencia en hechos tales como: tener en cuenta su opinión, aceptar sus buenas ideas, entre otras, lo que

no es más que la dirección participativa con tendencia hacia el empowerment.

K. Ishikawa la define como :”Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad”.

En Japón se suele denominar como Compañía Wide Quality Control (C.W.Q.C.) y en USA., Total Quality Management (T.Q.M.) <http://www.mgar.net/soc/isointro.htm>

1.1.2 Concepto de Servicio

El servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. En el caso que nos ocupa hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio.

En la medida en que las organizaciones tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera.

Factores que influyen en el servicio esperado

1. Comunicación boca a boca: la opinión que se forma el potencial cliente depende de lo que oye decir sobre él a otros consumidores.
2. Necesidades personales: las características y circunstancias personales de cada cliente modifican las expectativas que se puede llegar a crear.
3. Experiencias anteriores: las expectativas que tienen los clientes que no han utilizado nunca el servicio no suelen ser las mismas que las de aquellos que ya han experimentado el uso de ese servicio o con otro de características similares.
4. Comunicación externa: se refiere a los mensajes directos e indirectos que lanzan las empresas a sus clientes, de los cuales merece la pena destacar el precio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988): Calidad es la discrepancia entre lo esperado y lo percibido.

La escuela Norteamericana liderada por (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, 1988) considera al cliente, único juez de la calidad de servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1991), conceptualizando la calidad de servicio como el juicio que aquel realiza acerca de la superioridad o excelencia global de un servicio (Zeithaml, Berry y Parasuraman 1988). La calidad del servicio es un tipo de actitud, relacionada aunque no equivalente a la satisfacción, que se describe como el grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio (PZB, 1988).

La base conceptual en la que se apoyan procede del enfoque de divergencias de expectativas desarrollado por (Oliver 1977, 1980) para explicar las valoraciones acerca de la satisfacción del consumidor. El modelo propuesto por estos autores,

comprende el análisis de cinco posibles discrepancias, cuatro de ellas de carácter interno de la organización que presta el servicio y la quinta relativa a lo percibido por los clientes. Sobre esta última es sobre la que se han desarrollado la mayoría de estudios e investigaciones.

Elementos tangibles: aquí se refiere a los aspectos visuales del servicio, a la apariencia de la persona que proporciona el servicio, a los equipos utilizados para realizar el proceso, al lugar, o cualquier otro elemento que pueda apreciar y valorar el cliente en su contacto con nuestro servicio.

Fiabilidad: enfatiza en que se cumpla lo prometido.

Capacidad de Respuesta: es la velocidad a la que se presta el servicio, acompañada de un deseo de ayudar al cliente: que los empleados reaccionen positivamente y de forma proactiva ante las necesidades del cliente.

Seguridad: son las habilidades, conocimiento del suministrador del servicio, la educación, corrección, respeto al cliente. Tiene que ver con el grado en que las empresas convencen a sus clientes de que son organizaciones serias, merecedoras de confianza.

Empatía: Denota la capacidad que tiene el empleado de ponerse en el lugar del cliente, de tomar el tiempo necesario para averiguar qué quiere y luego hacer que el servicio tribute a ello.

1.1.3 Necesidades y expectativas del cliente

Todos los clientes tienen necesidades que han de ser satisfechas (Maslow), estas son crecientes y la oferta turística debe ir encaminada a su plena satisfacción. Esto se aplica tanto a los clientes internos como a los externos.

En el caso de los clientes externos, la respuesta determina la satisfacción del producto y, en consecuencia, la posibilidad de venta del producto. En el caso de los clientes internos, la respuesta determina la competitividad de la empresa en cuanto a productividad y, calidad.

Las necesidades explícitas: Son las expresadas por el cliente, en forma de atributos.

Las necesidades implícitas: Son aquellas que muchas veces no están muy bien definidas en la mente del cliente, pero que de cumplirse le producen gran satisfacción y una mejor apreciación de la calidad del producto o servicio que recibe.

Estas se dividen en dos:

✚ Implícitas Conscientes: No se declaran, se dan por supuestas.

✚ Implícitas Latentes: No declaradas, existen en la mente de los clientes pero de forma no consciente. (Avila, E, 2015)

1.1.4 Definición de Diagnóstico.

Philip Crosby plantea que el diagnóstico es el punto de partida de la mejora de la calidad, si no se lleva a cabo, no se pueden determinar las “enfermedades” de la organización y por consiguiente estas no se solucionarían, se perderían clientes

puesto que los productos o servicios que se ofertan no cumplen con las necesidades y especificaciones de los mismos.

1.2 Aplicaciones del SERVQUAL

Los datos obtenidos con el uso del SERVQUAL pueden ser utilizados para cuantificar las deficiencias en la calidad del servicio en diferentes niveles de análisis: por cada pareja de declaraciones, por cada criterio o combinado todos los criterios. Al examinar esos distintos análisis de las deficiencias, una empresa no solo puede evaluar la calidad global de su servicio, tal como lo perciben los clientes, sino que, además pueden determinar cuáles son los criterios y facetas claves, con el propósito de centrar en esas áreas los esfuerzos que realice para mejorar la calidad del servicio. (Avila E, 2015)

La utilización del SERVQUAL se centra en las deficiencias que existen en las empresas y que contribuye a que los clientes tengan una percepción de baja calidad en los servicios recibidos. Respecto a las medidas que se deberían tomar para lograr un control de calidad eficaz en los servicios y en las tareas asociadas con su prestación, a los clientes; esas diferencias constituyen las causas fundamentales de las deficiencias en la calidad de los servicios, tal y como la perciben los clientes.

Estas deficiencias percibidas por el cliente se le denominan diferencia 5 y las que se producen internamente en las organizaciones proveedoras de servicio, como las diferencias de la 1 a la 4.

GAP-1: discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

GAP-2: discrepancias entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

GAP-3: discrepancia entre las especificaciones de calidad del servicio y la prestación del servicio real.

GAP-4: discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

GAP-5: representa las discrepancias potenciales que pueden existir desde el punto de vista del cliente, entre el servicio esperado y el servicio percibido. Los factores claves que determinan las expectativas de servicio de los clientes son las comunicaciones boca-oído, las necesidades personales, las experiencias y las comunicaciones externas de los proveedores del servicio. Las restantes diferencias contribuyen a la existencia de esta diferencia.

El modelo SERVQUAL modificado (Valls, Vigil, Quiza., 2000). Evalúa, analiza y diagnostica utilizando percepciones y expectativas; con la aplicación práctica de la zona de tolerancia y dos nuevas diferencias que analizan la satisfacción del cliente interno. (Valls, Vigil, Quiza., 2000).

Estos autores incorporan dos elementos nuevos:

GAP 6: esta mide la satisfacción del cliente interno mediante la diferencia entre sus percepciones y expectativas. Consta de 7 atributos: (trabajo, salario,

condiciones de trabajo, trato y relaciones, comunicación y trabajo en equipos) y 27 ítems.

GAP 7: es la generalización de la diferencia 1 al cliente interno. Aquí se comparan las percepciones que tienen los directivos de las necesidades de sus subordinados con las verdaderas expectativas de los trabajadores.

Pasos para la implantación del SERVQUAL Modificado

1. Determinar tamaño de muestra:

Se aplica al cliente externo.

Cálculo del tamaño de la muestra. Se realiza a partir de la siguiente expresión:

$$n = \frac{N \cdot K^2 \cdot P \cdot Q}{e^2 \cdot (N-1) + K^2 \cdot P \cdot Q}$$

siendo N la población, K la constante de distribución 2, Q la probabilidad de que haya escogido mal 0,5, P la probabilidad de que hayas escogido bien 0,5 por lo que que $P \cdot Q$ es la máxima proporción que puedas obtener, e es el error que fija el que lo aplica.

Procedimiento para el muestreo:

Existen muchos procedimientos diferentes mediante los cuales los investigadores pueden seleccionar sus muestras, para ello se recomienda un muestreo no probabilístico por cuota.

El investigador determina y entrevista un número determinado de personas en cada categoría.

Método del coeficiente de Kendall: Consiste en solicitar a cada experto su criterio acerca del ordenamiento, en grado de importancia, de cada una de las características; generalmente participan de siete a quince expertos. Para lograr aplicar el coeficiente de Kendall, se necesita obtener una serie de términos. Se conforma una tabla donde aparecen los A_{ij} , los cuales denotan el criterio sobre la variable o característica i dado por el experto j, considerando que: i: 1, 2, 3,..., k; j: 1, 2, 3,..., M; K, cantidad de características a evaluar; M, cantidad de expertos que emiten criterios.

$$\sum_{i=1}^K A_{ij}$$

Es necesario además calcular el coeficiente Kendall, para comprobar si existe o no concordancia entre los criterios de los expertos.

$$\omega = \frac{12 \sum_{i=1}^K \Delta^2}{M^2(K^3 - k)}$$

Donde: Δ , desviación del criterio del conjunto de expertos sobre la variable i , y el valor medio del orden de prioridad dado por los expertos del total de las variables, Δ^2 desviación cuadrática del criterio del conjunto de expertos sobre la variable i , y el valor medio del orden de prioridad dado por los expertos del total de las variables, k es M al cuadrado y M es el número de expertos.

$$\Delta = \sum_{i=j}^K (A_{ij} - T)$$

Donde:

$$T = \frac{\sum_{i=1}^K \sum_{j=1}^M A_{ij}}{K}$$

Es necesario además calcular el coeficiente Kendall, para comprobar si existe o no concordancia entre los criterios de los expertos, donde Δ desviación del criterio del conjunto de expertos sobre la variable i , y el valor medio del orden de prioridad dado por los expertos del total de las variables. Δ^2 desviación cuadrática del criterio del conjunto de expertos sobre la variable i , y el valor medio del orden de prioridad dado por los expertos del total de las variables.

Si $w = 0.5$, hay concordancia entre los expertos; si esta condición no se cumple se deberán cambiar los expertos y repetir el método. Es necesario destacar que para lograr la eficiencia en la aplicación de este método es imprescindible seleccionar correctamente los expertos, de forma aleatoria, pero que asegure que ellos son capaces de medir las características con gran exactitud, por su capacidad de análisis y pensamiento lógico, espíritu colectivista y autocrítico. [Weihrick, (1990)].

Donde:

A_{ij} : Ponderación de la característica de calidad i , según expertos j

K : número de índice;

M : número de expertos;

T : factor de concordancia;

ω : Coeficiente de concordancia.

2. Aplicación de las encuestas y procesamiento de las mismas mediante programas estadísticos y software específicos.

3. Validación de la diferencia: se debe probar la validez y fiabilidad del estudio realizado a través de la fiabilidad, coeficiente alfa de Crombach, el cual debe ser mayor que 0,7 y la validez a través del coeficiente de correlación múltiple que debe ser mayor que 0,7. Deben probarse validez discriminante y validez convergente.

Refleja la medida en el que el establecimiento y sus empleados prestan un servicio de forma correcta y consistente. Tratar de asegurar que el proceso de media de un determinado objeto o elemento en que se utiliza la escala esté libre de error aleatorio.

La fiabilidad de una escala es condición necesaria pero no suficiente, para una media sea válida.

El grado de fiabilidad se refleja en el alfa de Crombach.

Si:

Alfa > 0,7 aceptable

Alfa < 0,7 no hay fiabilidad.

Validez

La validez es una media, se refiere al grado en el cual el proceso de medición está libre, tanto de errores sistemáticos como de errores aleatorios.

Con la validez de una escala se pretende conocer si lo que dicha escala está midiendo es lo que verdaderamente el investigador quiere medir.

Para ello se mide R

Si $R > 0,7$ hipótesis nula

Si $R < 0,7$ eliminar encuestas.

Se hace el análisis de varianza para demostrar R es aceptable.

Si $R = 0,7$ hipótesis nula.

Si $R \neq 0,05$ hipótesis alternativa.

Si Signif. $F > 0,05$ acepto hipótesis nula.

Si $F < 0,05$, rechazo hipótesis nula y el resultado será válido.

4. Análisis de los resultados de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del cliente externo: Se preciará el valor de la diferencia de la encuesta en general y se analizará el resultado de cada uno de los atributos. También se analiza la ponderación otorgada por los clientes y el % de satisfacción. Debe enfatizarse en los atributos más afectados.
5. Análisis de los resultados de la diferencia entre lo que esperan los clientes externos y lo que los directivos creen que esperan los clientes.
6. Análisis de los resultados de la discrepancia entre lo que entiende la dirección sobre las expectativas del cliente externo y las especificaciones.
7. Análisis de los resultados de la discrepancia entre lo que entiende la dirección sobre las expectativas del cliente externo y las especificaciones.
8. Análisis de los resultados de relacionada con la prestación del servicio y sus especificaciones.

9. Análisis de los resultados de la diferencia en la comunicación con el cliente externo y el servicio que se presta en realidad
10. Análisis de los resultados de la satisfacción del cliente interno mediante la diferencia entre sus percepciones y expectativas.
11. Análisis de los resultados de la satisfacción del cliente interno.

Este análisis complementa la evaluación de la calidad realizada y facilita información sobre las expectativas del cliente. Es importante tener en cuenta que el análisis de las quejas, por sí solo, no es un método válido para evaluar la *calidad*. Debido a que se conoce que: solamente de 4 a un 6% de los clientes insatisfechos son los que formalizan sus quejas o reclaman. Por otra parte las quejas son alertas de fallas del sistema de servicio, de ahí la importancia de su correcto tratamiento (verlas como oportunidad de mejora y actuar de inmediato para su solución), registro y seguimiento.

Con este objetivo se hará un resumen de las quejas y reclamaciones del período para asociarlas a los resultados de la diferencia entre las percepciones y las expectativas del cliente externo del modelo SERVQUAL y evaluar las áreas y atributos. Se recomienda utilizar Histogramas y Diagramas de Pareto para determinar los problemas a priorizar.

1.3 Otras herramientas para la evaluación de la calidad

Como el modelo SERVQUAL no da un resultado de nivel macro, se decide utilizar a nivel operacional otras herramientas de diagnóstico con el orden siguiente:

Tormenta de ideas

La tormenta de ideas es una técnica para la generación de ideas propiamente. Un grupo de personas va exponiendo sus ideas a medida que le van surgiendo, de manera que cada uno tiene la oportunidad de ir perfeccionando las ideas de los otros.

Esta herramienta fue creada en el año 1941 por Alex Sobornes. Se debe utilizar cuando exista la necesidad de: liberar la creatividad de los equipos, generar un número extenso de ideas, involucrar a todos en el proceso e identificar las oportunidades a mejorar.

Se identificará el problema sobre el que se van aportar las ideas.

A través de cada participante se confeccionará una lista por escrito de ideas sobre el problema.

Al obtener la lista básica de ideas sobre el problema, se seleccionará a través de los expertos (7) en *calidad* las ideas más significativas.

Se eliminarán las ideas que recibieron poca atención.

Diagrama Causa - Efecto

Es una técnica que muestra la relación entre una característica de *calidad* y los factores que la determinan. Esta técnica se conoce como diagrama Ishikawa. (Ishikawa, 1986).

Se determinan las causas que provocan el efecto y después cada una de estas se subdividen en causas y así sucesivamente hasta relacionar todos los factores que pueden provocar el efecto.

Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos, es utilizado para identificar las posibles causas de un problema específico, su naturaleza gráfica permite que los grupos organicen grandes cantidades de información sobre el problema aumentando la posibilidad de identificar las causas principales.

El objetivo del diagnóstico de la *calidad* consiste en tener una justa aproximación de la situación que enfrenta la instalación tanto desde sus requisitos físicos, como de sus recursos humanos, es decir, conocer la calidad integral del producto que se ofrece a los clientes con la perspectiva de asegurar la *calidad* que deberá caracterizar la oferta turística como reto para el desarrollo de esta industria.

1.4 Análisis de peligros y puntos críticos de control (ACCPP)

Actualmente, el consumidor cada vez recibe menos cantidad de productos directamente proveniente de fuentes naturales, atentando a que estos sufran fuertes modificaciones antes de ser consumidos, y por consiguiente si no se siguen determinadas reglamentaciones pueden incidir negativamente en la salud del consumidor.

La inocuidad de los alimentos se refiere a la existencia de peligros asociados a los alimentos, en el momento de su consumo. La introducción de estos peligros puede ocurrir en cualquier punto de la cadena alimentaria, por lo cual es esencial el control adecuado y la combinación de esfuerzos de todas las partes que participan en esta cadena (NC ISO 22000: 2005).

Las enfermedades de transmisión alimentarias (ETAs) han sido reconocidas como el problema de salud pública más extendido en el mundo actual, provocando una importante caída de la productividad y grandes pérdidas económicas que afectan a países, empresas, pequeños negocios familiares y a los consumidores (FAO, 2004).

Basta añadir que más de 200 enfermedades conocidas son transmitidas a través de alimentos, estimándose que su impacto causa de 6-81 millones de enfermos y hasta 9000 muertes cada año en los Estados Unidos de América (Vásquez-Arroyo y Cabral-Martell, 2003).

Por otra, parte hemos podido constatar en el subproceso de cocina de varios restaurantes a nivel internacional, tanto en países desarrollados como en desarrollo, que no se siguen las normativas fundamentales en cuanto a higiene de los alimentos ni se tienen en cuenta todos los indicadores para que el producto final pueda catalogarse como inocuo, por lo que resulta de vital importancia, la toma de conciencia por parte de los decisores y la aplicación de métodos que como el APPCC están aprobados por los organismos competentes para colocar a

las organizaciones que prestan servicio de alimentos y bebidas en el camino de la excelencia.

En Cuba, por ejemplo, esto ha sido recogido en la normativa: “Código de Buenas Prácticas. Principios generales de higiene de los alimentos en la NC 143:07”; lo cual concuerda con el enfoque mundial y con los objetivos prioritarios del MINTUR en concordancia con las directrices de la NC 136:2007 de Sistemas de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control.

Este es aplicable a todos los eslabones de la cadena alimentaria y su carácter preventivo permite tomar las medidas adecuadas a tiempo para conseguir que ningún producto peligroso llegue al consumidor.

1.7.1. Principales antecedentes del sistema APPCC

El sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control comenzó a desarrollarse a partir de la década de los años 50; producto a las nuevas tendencias de gerencia de calidad de W. Edward Deming, las cuales se consideran como el factor de mayor importancia en el viraje de la calidad de los productos japoneses. Además de ello, tuvo un rol fundamental para el desarrollo de este sistema, el propio avance de manera conjunta entre la Administración para la Aeronáutica y el Espacio (NASA, siglas en inglés), laboratorios del ejército y la compañía Pillsbury, todos en los Estados Unidos, quienes iniciaron su aplicación en la producción de alimentos con requerimientos de “cero defectos”, destinado a los programas especiales de la NASA, y luego lo presentaron oficialmente en 1971 en la primera Conferencia Nacional de Protección de Alimentos, en EE.UU., ostentado ya sus siglas características en inglés HAPCC (Flores, 1998; Panalimentos, 2004).

En 1991, el Comité de Higiene de los Alimentos del Codex Alimentarius desarrolla una guía para la aplicación del HAPCC, la cual tuvo gran divulgación y aceptación. Luego, en 1992, se hace la primera modificación y posteriormente, en 1997, se realiza una segunda modificación de dicha guía, la cual fue distribuida inmediatamente en Internet por Journal of Food Protection.

Existen diversos peligros que están asociados a los alimentos y que es de suma importancia tener en cuenta a la hora de su elaboración, ya que pueden causar un efecto adverso para la salud. Según Codex existen 3 tipos de estos peligros como son:

Biológico: Se refiere a la presencia de cualquier bacteria patógena, virus o parásito que tenga la capacidad de producir una enfermedad en el cliente.

Físico: Se refiere a cualquier objeto extraño presente en el alimento que implique un daño para la salud del cliente. Ej.: metal, astilla de madera, cristal, etc.

Químico: Se refiere a cualquier sustancia química presente en el alimento ya sea naturalmente, agregada intencionalmente o incidentalmente que provoque daños en la salud del consumidor. Ej.: Aditivos, colorantes, químicos agrícolas, etc. (Codex, 1997).

Las fuentes de contaminación microbiana más importantes son:

1. Alimentos crudos: En el caso de la carne cruda, la piel, el contenido intestinal, los equipos y utensilios, manipuladores, el aire, el agua, el empaque.
2. En frutas y Hortalizas frescas: La tierra, el agua de riego, los manipuladores, el polvo, por las heces, por los animales, por insectos, almacenamiento, etc.
3. Alimentos listos para el consumo: Los manipuladores, los utensilios, el ambiente, cocción insuficiente, etc. (Suárez, 2012).

Para reducir la carga de enfermedades transmitidas por los alimentos, la OMS está colaborando con los países en la creación y fortalecimiento de sistemas nacionales de inocuidad de los alimentos que les permitan gestionar de forma eficaz sus suministros de alimentos. Los principales aspectos de este trabajo consisten en:

- mejorar la vigilancia de las enfermedades transmitidas por los alimentos y la monitorización de las sustancias químicas;
- mejorar la capacidad de los Estados Miembros para tener información oportuna sobre los brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos, compartir esa información a través de la red INFOSAN de organismos de inocuidad de los alimentos, y mitigar así los efectos de dichos brotes;
- establecer normas sobre el contenido y la calidad de los alimentos a través de la Comisión del *Codex Alimentarius* (en colaboración con la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación);
- desarrollar métodos de evaluación de los riesgos de los nuevos alimentos, incluidos los nutrientes y los alimentos funcionales;
- proporcionar orientaciones sobre la contención de la resistencia a los antimicrobianos, que puede ser transmitida al ser humano por los animales consumidos como alimentos;
- realizar cursos de formación sobre epidemiología y técnicas de laboratorio para los sectores de la salud humana, la salud animal y la inocuidad de los alimentos a través de *Global Salm-Surv* (una red mundial creada por la OMS en la que participan laboratorios y personas que trabajan en la vigilancia, aislamiento e identificación de *Salmonella* y en la detección de su resistencia a los antimicrobianos);
- proporcionar a los laboratorios un programa de garantía externa de la calidad, un servicio de pruebas de referencia y suministros;
- examinar la seguridad de las nuevas tecnologías alimentarias y de los alimentos de origen biotecnológico;
- comunicar de forma eficaz los riesgos relacionados con los alimentos:

- desarrollar instrumentos de formación y comunicación que respalden las prácticas adecuadas de manipulación y preparación de los alimentos, entre las que se incluyen las *Cinco claves para mejorar la inocuidad de los alimentos*;
- aumentar la cooperación y la ayuda internacional en materia de inocuidad de los alimentos (OMS/FAO, 2010).

En Cuba como se platea anteriormente se hace mucho énfasis en el tema salud por lo que contamos con la NC 143:2007.

Esta Norma Cubana se aplica como lista útil de verificación de los requisitos por las autoridades nacionales competentes encargadas de vigilar la observancia de las disposiciones sobre higiene de los alimentos. La finalidad de su publicación es que sirva de orientación y fomente la elaboración y el establecimiento de definiciones y requisitos aplicables a los alimentos con miras a su armonización y, de esta forma, facilitar el comercio, lo que permitirá su amplia utilización por las autoridades reglamentarias competentes, las industrias alimentarias (incluidos los productores individuales primarios, los fabricantes, los elaboradores, los operadores de servicios alimentarios y los revendedores), así como todos los manipuladores de alimentos y los consumidores. (NC 143:2007)

Para que el Sistema de Gestión e Inocuidad Alimentaria (SGIA) sea eficaz, se tiene que establecer una política de la empresa que enfatice en la prevención, y que no dependa, como suele suceder, de la inspección de los productos terminados. (ISO 9001:2015)

1.5 Aplicación del sistema APPCC

Antes de aplicar el Sistema de APPCC, el establecimiento debe tener una estructura y unos equipamientos adecuados y debe trabajar con los principios generales de higiene de los alimentos, los cuales permitirán centrar el control en los puntos críticos. El Sistema de APPCC debe desarrollarse de manera individual para cada establecimiento alimentario y adaptarse específicamente a sus productos y procesos (condiciones de elaboración, almacenaje, distribución, etc.).

Los principios básicos del Codex Alimentarius en el que se basa el APPCC proporcionan la flexibilidad necesaria para aplicarse en todos los tipos de establecimientos alimentarios, grandes o pequeños, y permiten tener en cuenta el carácter específico de los métodos tradicionales de producción de alimentos.

1.5.1. Beneficios del sistema APPCC

Según la FAO, 2006; la aplicación de un sistema APPCC produce diferentes beneficios, tales como;

- Producción de alimentos inocuos en todo momento.
- Impedir que lleguen productos fuera de especificaciones. □ Aumento de la productividad.
- Disminución en los costos y ahorro de recursos.

- ✚ Prevención óptima de las ETA.
- ✚ Proporciona evidencia de una manipulación segura y eficiente de los alimentos. □ Posicionamiento de acuerdo a estándares internacionales
- ✚ Crece la conciencia del trabajo con calidad entre los empleados. □ Aumento en el nivel de capacitación del personal.
- ✚ Aumento del nivel en que los clientes son satisfechos.

1.5.2. Principios del sistema APPCC

El Codex Alimentarius en 1999 estructura el Sistema de APPCC en siete principios básicos, que son de obligatorio cumplimiento (NUTRICION, 2008):

1. Hacer un análisis de peligros.
2. Determinar los Puntos de Control Crítico (PCC).
3. Establecer un límite o límites críticos.
4. Establecer un sistema de vigilancia del control de los PCC.
5. Establecer las medidas correctoras que se deben adoptar cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está controlado.
6. Establecer procedimientos de comprobación para confirmar que el Sistema de APPCC funciona eficazmente.
7. Establecer un sistema de documentación sobre todos los procedimientos y los registros apropiados para estos principios y su aplicación.

En la Norma NC-ISO 22000:2005 se especifican los requisitos para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos que combinan los siguientes elementos claves generalmente reconocidos, para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria, hasta el punto de consumo final.

- Comunicación interactiva;
- Gestión del sistema;
- Programas de prerrequisitos;
- Principios del APPCC.

El plan de mejora guía la ejecución y permite un adecuado seguimiento, pero es preciso que se elabore con sentido de realidad, o sea, que se propongan las acciones por alcanzar, en términos de costos, calendarización, recursos y viabilidad política. En la NC-ISO 22000:2005 se plantean como acciones destinadas a la mejora:

- ✚ Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.
- ✚ Establecimiento de los objetivos para la mejora.
- ✚ Búsqueda de posibles soluciones para el logro de los objetivos.
- ✚ Evaluación de dichas soluciones y su selección.
- ✚ Implementación de la solución seleccionada.
- ✚ Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos.
- ✚ Información de los cambios.

1.5.3 Implementación del Sistema APPCC

1era Fase

a) Revisión de la planeación estratégica

Misión

Visión

b) Definición de la Política de Calidad: (ISO 9001:2015)

c) Nombrar director del proyecto APPCC:

2da Fase: Procedimiento para la implementación del Sistema de APPCC

Paso1: Formación del equipo APPCC

a) Para la conformación del equipo se tuvo en cuenta la propuesta formulada por Sosa (2008), donde éste quedó definido en dos niveles funcionales: uno a nivel general, encargado de dirigir y velar por el cumplimiento de las acciones, que se formó siguiendo la trayectoria de los alimentos y quedó integrado por: Sub – director de los servicios, jefe de Almacén, Chef de Cocina y, especialista de Calidad.

Y un segundo nivel, centrado directamente en el restaurante, con el objetivo de llevar a cabo las acciones para la aplicación del Sistema APPCC, así como su posterior seguimiento constituido por: Jefe de brigada, Dependientes, Manipuladores de alimentos, como es el caso de los cocineros, etc. (Pulido, 2015)

b) Capacitación inicial:

A los trabajadores se les mide la participación en cursos de capacitación, referentes a la inocuidad de los alimentos.

Paso 2. Descripción del producto

Se consideró realizar el estudio para el 100% de los platos que se ofertan en el restaurante, sobre la base de las materias primas fundamentales.

La descripción de los platos incluye materias primas cárnicas, pescados y mariscos, frutas y vegetales.

Descripción física

Las preparaciones culinarias ofertadas deben cumplir con las especificaciones de calidad requeridas para garantizar su inocuidad, así como considerar el gramaje establecido y estándares estéticos que sean atractivos para los consumidores.

Características físico-químicas y microbiológicas

Las características físico-químicas van a depender de las materias primas utilizadas en la confección de los platos, las cuales a su vez van a definir las cualidades de apariencia, textura, color, aroma y sabor, así como su vulnerabilidad para ser considerados vehículos de Enfermedades Transmitidas por Alimentos.

Las características microbiológicas estarán en dependencia de las materias primas, de la manipulación y de los procedimientos en la elaboración. En este restaurante específicamente los alimentos que más se utilizan son, el cerdo, pollo, pescados y mariscos, por lo que el cumplimiento de los procedimientos establecidos es indispensable para garantizar un producto estable e inocuo.

Se clasifican los platos de acuerdo al tipo de elaboración y por ende los que tienen que ver con el área fría o con el área caliente .

En cuanto a las características microbiológicas estarán en dependencia de las materias primas, de la manipulación y de los procedimientos en la elaboración. El cumplimiento de los procedimientos establecidos deberá garantizar un producto

estable e inocuo. Es por ello que los controles deben realizarse desde que llega la materia prima hasta que sale el producto terminado: Control de proveedores, monitoreo sistemático del cumplimiento de las BPM, control del monitoreo periódico de los procedimientos de desinfección de productos que lo requieran, así como el control de temperatura y tiempo de cocción. Ver anexos

Paso 3. Determinación del uso al que ha de destinarse

Determinar:

Tiempo máximo de elaboración.

Condiciones de ventas para todos los platos

Cómo serán elaborados todos los platos

Paso 4. Elaboración de los diagramas de flujo

Se elaboraron todos los diagramas de flujo para las diferentes preparaciones culinarias asociados según sus materias primas fundamentales.

Paso 5. Verificación de los diagramas de flujo

Verificar los diagramas de flujo in situ, para rectificar si todos los productos y platos que se ofertan siguen la trayectoria correcta evitando una posible contaminación. **Paso 6. Análisis de peligros.**

Efectuar la identificación de los peligros potenciales (físicos, químicos y biológicos) en el proceso de elaboración de los platos.

Considerar la presencia de materias extrañas (piedras, astillas de madera, partículas de metal, etc.) como peligros físicos; en cuanto a los peligros químicos valorar el uso inadecuado de hormonas y antibióticos en la cría de los animales de sacrificio, la presencia de metales pesados (principalmente mercurio y plomo), histamina, toxinas en pescados y meta bisulfito de sodio en mariscos y la presencia de herbicidas y fertilizantes utilizados en los cultivos agrícolas.

Referente a los peligros biológicos, considerados los de mayor severidad, se tuvieron en cuenta las principales Enfermedades Transmitidas por Alimentos ocasionadas por el consumo de carnes y sus derivados, con especial énfasis en especies microbianas como: *Salmonella*, *Listeria*, *Campylobacter*, *E. coli*, *Staphylococcus aureus*, entre otras.

Los huevos pueden portar *Salmonella* por lo que se impone su adecuada desinfección y cocción. Los vegetales pueden presentar quistes de parásitos o contaminación con bacterias del suelo como *Cl. botulinum* y *Listeria sp.*

Para desarrollar y verificar con mayor claridad el análisis de peligros desarrollar observaciones durante el servicio.

La contaminación cruzada es el peligro de origen biológico que más se manifiesta en el proceso de elaboración, siendo las acciones de porcionar, mezclar, montaje y preparación, las que más provoca el manipulador. El cumplimiento de las BPE, la superación de los manipuladores, la implementación del plan de limpieza y desinfección fueron en las que más se deben incidir así como las principales medidas a tomar para evitar que estas etapas constituyan un peligro para la salud de los clientes.

Rediseño de Procesos

El paso a seguir está relacionado con el rediseño de los procesos teniendo en cuenta las deficiencias que se detecten durante la evaluación de las guías que están en los anexos (normativas de la ISO y de las normas cubanas) y que son

por las que nos guiamos en las asesorías a la calidad de los establecimientos que brindan servicios de restauración.

Paso 7. Identificación de los PCC y el establecimiento de sus límites críticos

Determinar los puntos críticos de control y establecer para cada uno los rangos de tolerancia permisible, apoyándonos en la información establecida en el análisis de peligros.

Paso 8. Medidas correctivas

Delimitar las correcciones, capacitar al personal para que no queden dudas del proceso, el responsable y la vigilancia sobre los PCC

Paso 9. Establecimiento de un Sistema de Registro y Documentación

Elaborar el registro y documentación del Plan de APPCC. Este debe contener los PCC, el análisis de peligros, su procedimiento de vigilancia y cómo actuar ante una desviación de los Límites Críticos.

Para que el sistema esté debidamente documentado ante cualquier Auditoría Externa o Inspección debe incluir los modelos de inspección de proveedores, de evaluación de la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo y del control de las temperaturas de las cámaras de refrigeración y descongelación. Ver los anexos (Guía del MINSAP)

Paso 10. Establecimiento de procedimientos de verificación

Cuando todas las ruedas comienzan a girar y todo el personal esta imbuido de cuáles son los PCC y todo el proceso se encuentre armónicamente funcionando bajo los estándares del Sistema, se estará en condiciones de pedir auditorías externas para la certificación del proceso.

Conclusiones

1. Utilizar el método SERVQUAL modificado me permite constatar el grado de insatisfacción de los clientes internos, así como otros indicadores, relacionados con la estructura, la comunicación, entre otros.
2. Los indicadores de Fiabilidad (Alpha de Crombach) y Validez (R^2) corroboran la validez del estudio y la mínima ausencia de errores aleatorios y sistemáticos.
3. Los resultados de la evaluación de la calidad indican la diferencia entre el servicio esperado y el servicio recibido.
4. Si existe algún porcentaje de insatisfacción en los clientes externos los métodos descritos en el acápite 1 me permiten determinar cuáles son los atributos más afectados.
5. El método APPCC es perfectamente aplicable, y los diagramas de flujo para la determinación de los PPCC permite que las instalaciones de restauración posean una estructura y orden lógico para la obtención de la información necesaria para una objetiva definición de los problemas, contribuyendo considerablemente a la búsqueda de soluciones estratégicas.
6. El uso de técnicas y métodos como la lista de chequeo, la entrevista formal e informal, la observación y el análisis de documentos permiten recopilar datos e información necesaria, concediéndole al proceso de diagnóstico en el área de restauración una mayor profundidad y confianza en la obtención de los resultados.

7. El análisis de los alimentos desde la recepción hasta el consumo se realiza según lo establecido en las normas internacionales.
8. La aplicación a mediano o corto plazo de un plan de mejoras que responda al criterio de expertos, constituye la vía fundamental para brindar productos de alta calidad hacia los clientes, y que se vele por los requisitos de higiene correspondientes.

Referencias Bibliográficas.

1. Amat Salas, Oriol. Costes de Calidad Documento 11 – Serie Principios de Contabilidad de Gestión (en línea) Disponible en: <http://www.mgar.net/soc/isointro.htm>, 2015.
2. Aguilera Cepena, N., (2006) Diseño del Sistema APPCC en el Área Caliente de la Cocina Central del Hotel & Bungalow Comodoro. Trabajo de diploma. Cuba, Instituto de Farmacias y Alimentos, Universidad de La Habana.
3. Alba, Y., (2010) Propuesta de Plan de Mejora para las Actividades de Restauración del Hotel Villa la Granjita. Trabajo de Diploma. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. S Caballero, A. y otros. *Buenas Prácticas en la Manipulación de los Alimentos*. Instituto Nacional de Higiene y Epidemiología. Cuba, 2000.
4. Avila E, Enildo, Implementación del SERVQUAL para el diagnostico de la calidad en el hotel Tryp Península, Retos Turísticos, 2015
5. Caballero, A. y otros. *La limpieza en los establecimientos*. Instituto Nacional de Higiene y Epidemiología. Cuba, 2000.
6. *Codex Alimentarius en su 50 Aniversario*. Comunicado de prensa OMS/FAO. 2 de julio del 2013, Roma. Tomado de: http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2013/codex_alimentarius_20130702/es/
7. Codex Alimentarius. *Programa Conjunto FAO/OMS sobre Normas Alimentarias*. Zaragoza, España, 2000.
8. Codex, 1997. Tomado de Esp. Ávila Hernández, Aleyanis C. Gestión de la restauración.
9. Codex, *Directrices para la aplicación del Sistema HACCP*. España, 2000.
10. Control de la calidad. Disponible en: <http://www.aeca.es/pub/documentos/pg11.html>, 2013
11. Crosby Philip. Hablemos de Calidad. Ed México 1996
12. Crosby, P. 1991. La Calidad no cuesta, CECSA, México.
13. Díaz Martín, A.M. 1996. "Evaluación de la Calidad de Servicio en la Empresa Turística".X Congreso Nacional y VI Hispano-Francés de la Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Granada, 11 a 14 de Junio.
14. Díaz Vázquez, J. (2009). Estudio de los elementos de gestión empresarial que tienen incidencia en la eficiencia del proceso de Alimentos y Bebidas del Hotel Sol Palmeras.

15. Énfasis Alimentación, 2008. Tomado de Téllez Javier, José Alberto. Implementación de un sistema de gestión de inocuidad en una empresa de alimentos en polvo. Tesis de Maestría. Universidad Iberoamericana, México, DF, 2009.
16. Evans, Lindsay. Administración de la Calidad. Editorial Mc Garw-Hill. 2000.
17. Folgar, O. F. GMP-HACCP. Buenas Prácticas de Manufactura. Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos. Edición Machi. Buenos Aires, Bogotá, Caracas, México, DF. Febrero del 2000.
18. Food and Agriculture Organization (FAO). Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura - FAO, Ministerio de la Protección Social (Colombia). Taller Nacional Sobre el Análisis de la Normativa Alimentaria Nacional y Procedimientos para su Armonización con las Normas de Codex Alimentarius. Bogotá; 2004.
19. García Pulido, Yadrián. Propuesta de un índice para el diagnóstico del cumplimiento de los prerrequisitos higiénico sanitario, para la gestión de la inocuidad en servicios gastronómicos. Tesis presentada en opción al título de máster en gestión turística. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Facultad de CEI. Departamento de Turismo. 2014.
20. Ishikawa Kaoru. El Control Total de la Calidad. La modalidad japonesa. Ed Ciencias Sociales. Ciudad Habana 1990.
21. Juran Joseph M. Manual de Control de la Calidad. Ed Mc Graw-Hill. 1993, Capítulo 20, 26, 6, 4, 2
22. Kotler Philip (1997). Dirección de Marketing.
23. Lovelock, Christopher H. 2000. Mercadotecnia de servicios. Tercera Edición. Litográfica Ingramex, S.A de CV.
24. Martell González, I y colaboradores. *Diseño y aplicación del sistema APPCC en hoteles e instalaciones del polo turístico de Varadero*. EHT Varadero, 2011.
25. Martell González, I. *Apuntes para un libro de texto de ciencia de los alimentos*. E.H.T. de Varadero, 2011.
26. Ministerio de Salud Pública y Ministerio del Turismo (MINSAP-MINTUR). Programa de Salud y Seguridad Higiénico-Epidemiológica en el Turismo. *Guía para la Evaluación Sanitaria de establecimientos de alojamiento turístico*. Doc. 2. Cuba, 2005.
27. NC 136:2007. *Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control y directrices para su aplicación*. Segunda edición. Oficina de normalización, Cuba.
28. NC 143:2007. *Código de prácticas-principios generales de higiene de los alimentos*. Primera edición. Oficina de normalización, Cuba.
29. Norma ISO 22000: 2005. *Sistemas de Gestión de Inocuidad de los Alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*.
30. Montgomery Douglas C. Control estadístico de la calidad. Ed CIS. Grupo Editorial Iberoamérica Parte II. Capítulo 10.

31. NC-ISO 9000-9004:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Traducción certificada. Ed. Oficina Nacional de normalización. Ciudad Habana. 2015
32. Ministerio de Salud Pública y Ministerio del Turismo (MINSAP-MINTUR). Programa de Salud y Seguridad Higiénico-Epidemiológica en el Turismo. *Guía para la Evaluación Sanitaria de establecimientos de alojamiento turístico*. Doc. 2. Cuba, 2005.
33. Norma ISO 22000: 2005. *Sistemas de Gestión de Inocuidad de los Alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*.
34. Olsen, 1997. Tomado de Esp. Ávila Hernández, Aleyanis C. *Gestión de la restauración*.
35. OMS/FAO. *Las nuevas normas de las Naciones Unidas sobre inocuidad de los alimentos y nutrición beneficiarán a los consumidores*. Comunicado de prensa. 8 de julio del 2013, Roma. Tomado de: http://www.who.int/mediacentre/news/notes/2013/codex_alimentarius_20130708/es/
36. OPS/OMS. (2002). *El análisis de peligros y puntos críticos en la inocuidad de los alimentos*. Guía breve, [Disponible en: <http://www.panalimentos.org/GMP/HACCP>
37. Turismo: Panorama 2020 Disponible en Web www.world-tourism.org/aboutwto/esp/menu/.html
38. Zeithalm, V.A, Parasuraman, A y Berry, L.L. *Calidad Total en la Gestión de los servicios*. E.U, Editorial Díaz de Santos, 2013.

Anexos.

Lista de chequeo de la ISO 22000:2005 sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos-Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria

Proveedores:	SI	NO
1 Comprueba que tiene el Registro Sanitario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Comprueba que tiene implantado el sistema A.P.P.C.C.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Todos sus productos tienen nº de lote?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Le advierten si algún producto es o contiene O.M.G.? (Transgénico)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Le garantiza el tratamiento contra el Anisakis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En los vehículos de transporte de sus proveedores comprueba:	SI	NO
6 Que el conductor tiene el certificado de Manipulador Alimentos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Que el receptáculo de carga del vehículo esté limpio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Que los alimentos transportados estén ordenados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 La temperatura indicada por el termómetro del vehículo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Que la descarga se realice higiénicamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 En ningún momento el producto se deposita en el suelo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suma		

En los alimentos que le suministran sus proveedores comprueba regularmente:	SI	NO
12 Las fechas de consumo preferente o de caducidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Figura el nº de lote en todos los productos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Figura el nº de Registro Sanitario de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Los envases están íntegros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 La temperatura interna con un termómetro portátil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Almacenamiento de los alimentos:	SI	NO
17 Mantiene separados los alimentos crudos de los cocinados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 Guarda los alimentos cocinados en recipientes tapados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 Tiene suficientes estanterías para evitar tener alimentos en el suelo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 Comprueba la temperatura indicada por los termómetros exteriores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 Ha medido alguna vez la temperatura en el interior de un alimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 Guarda los huevos en refrigeración?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 Se ordenan de acuerdo con la fecha preferente e consumo o caducidad? (el primero que entra, el primero que sale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Continuación

Mantenimiento preventivo:	SI	NO
24 Dispone de un plan de mantenimiento preventivo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 La cocina esta diseñada con el principio de la marcha hacia delante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 Comprueba la temperatura de las cámaras?6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 Los suelos y paredes resisten los productos de limpieza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 Los suelos y paredes tienen ángulos con ranuras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 Los techos evitan el acumulo de suciedad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30 Las ventanas están protegidas del exterior?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 Las puertas y ventanas son de fácil limpieza y evitan la suciedad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32 La ventilación circula de la parte limpia a la sucia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33 Dispone de una iluminación suficiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34 Los elementos de iluminación están protegidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35 Los equipos y utensilios son fáciles de lavar y resistentes a los productos corrosivos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36 Los recipientes de basura son suficientes y de fácil desinfección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37 Los restos de basura generados los retira diariamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38 Los restos de basura generados los retira una empresa autorizada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39 Dispone de depósito para los aceites de frituras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40 Los aceites de frituras los retira una empresa autorizada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Control de agua:	SI	NO
41 El agua que utiliza es de la red pública?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42 El agua que utiliza es de captación propia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43 Realiza un tratamiento previo a la entrada al local?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44 Utiliza agua no potable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45 Realiza analíticas de cloro periódicamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46 Las aguas residuales se vierten en la red pública?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Control de plagas:	SI	NO
47 Dispone de un sistema de detección de plagas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48 Las aberturas están protegidas contra las plagas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49 Alguna puerta del local de manipulación da directamente al exterior?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50 Las puertas y ventanas cierran herméticamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51 Las ventanas que dan al exterior están protegidas con mosquiteras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52 Los desagües están protegidos con rejillas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53 La desinsectación-desratización la realiza una empresa autorizada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54 La empresa da un informe detallado del trabajo realizado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Los manipuladores de alimentos:	SI	NO
55 Disponen de la formación específica para el sector?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56 Lavamanos automático con cepillo para uñas y papel desechable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57 Desprovistos de pendientes, relojes, pulseras, ...?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58 Se lavan las manos al inicio de la jornada laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59 Se lavan las manos después manipular alimentos crudos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60 Se cubren los cortes y heridas con vendajes impermeables?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61 Van provistos de ropa de trabajo adecuada y limpia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62 Usan la protección del cabello?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63 Uñas cortas y sin lacas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64 Disponen del manual de buenas prácticas de manipulación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65 ¿Cualquier visitante que entra en el área de manipulación lleva la protección adecuada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66 Aviso de instrucciones de aseo bien visibles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Manipulación de alimentos:	SI	NO
67 Sustituye el huevo crudo por ovoproducto en la elaboración de salsas o alimentos que no alcanzan temperaturas de cocinado de al menos 75 grados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68 Utiliza lejía apta para desinfectar el agua de bebida en la desinfección de los vegetales de consumo en crudo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69 Está seguro que usa la cantidad apropiada de lejía para lo anterior?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70 Usa tablas de corte distintas para manipular alimentos crudos y cocinados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71 Utiliza utensilios distintos para los alimentos crudos y cocinados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72 Desinfecta los útiles de trabajo empleados para manipular alimentos crudos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73 Descongela los alimentos habitualmente en refrigeración?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74 Si descongela alimentos en el horno microondas, los cocina inmediatamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75 Evita mantener los alimentos cocinados más de 1h a temperatura ambiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76 Evita recongelar alimentos que se han descongelado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77 Ha medido alguna vez la temperatura en el interior de los alimentos recién cocinados para asegurarse que se han alcanzado como mínimo los 65º C?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78 Elimina los sobrantes de las comidas recalentadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79 Las tapas y comidas que expone al público están protegidas por vitrinas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80 La freidora dispone de control de temperatura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
81 Conoce a que temperatura se degenera el aceite que utiliza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82 Dispone de un sistema de vigilancia del aceite de la freidora?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Limpieza y desinfección:	SI	NO
83 Dispone de un plan de limpieza exclusivo para la zona de manipulación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84 Dispone de un plan de desinfección exclusivo para la zona de manipulación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
85 Se comprueba el plan de desinfección con analítica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86 Los productos de limpieza y desinfección los guarda en un local o armario de uso exclusivo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
87 Los productos de limpieza los mantiene en su envase original?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
88 Los vasos, cubiertos y vajilla en general, los limpia con máquinas automáticas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89 El lavavajillas alcanza o supera la temperatura de 82º C?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Trazabilidad:	SI	NO
90 Dispone de un plan de trazabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
91 Puede identificar el origen de un producto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
92 Utiliza productos transgenicos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
93 El producto elaborado contiene componentes transgenicos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
94 Advierte a sus clientes de los alimentos o componentes transgenicos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Norma Cubana 126

No. en NC	Descripción del requisito	No. de Tenedores				
		1	2	3	4	5
5.4						
5.4.1	Iluminación exterior integrada al lugar y con un buen mantenimiento	X	X	X	X	X
5.4.2	Señalización exterior. Incluirá: nombre, horarios de los servicios, la especialidad y la categoría cuando se le otorgue	X	X	X	X	X
5.4.3	Áreas verdes bien mantenidas y cuidadas	X	X	X	X	X
5.4.4	Estacionamiento en lugares cercanos a menos de 150 m de la puerta principal			X		
	Estacionamiento para uso exclusivo de los clientes. Hasta 150 m de la puerta principal.				X	X
	Contar con servicio de parqueador uniformado en la puerta				X	X
5.5						
5.5.1	Entrada principal debidamente iluminada y señalizada.	X	X	X	X	X
	Deberá permitir el acceso a las personas con discapacidades	X	X	X	X	X
	Entrada principal exclusiva para los clientes			X	X	X
	Deberán disponer de servicio de portero				X	X
5.5.2	Vestíbulo o sala de espera con un área equivalente al 10% del salón comedor. Se podrá hacer uso del bar.				X	X
5.5.3	Sistema de reservaciones con servicio de teléfono. Se deberá llevar un registro	X	X	X	X	X
	Línea de teléfono exclusiva para las reservaciones atendida desde la apertura hasta el cierre				X	X
5.6						
5.6.1	Iluminación interior natural o artificial según sea necesario	X	X	X	X	X
	Deberán disponer de reguladores de intensidad para controlar la iluminación				X	X
5.6.2	Señalizaciones interiores ubicadas en lugares visibles, debidamente iluminada	X	X	X	X	X
5.6.3	Los restaurantes dispuestos en locales cerrados deberán disponer de un adecuado sistema de ventilación y extracción que garantice el confort del cliente	X	X	X	X	X
5.6.3	Deberán tener aire acondicionado o ventilación forzada siempre que se garantice una temperatura adecuada entre 21 y 23 °C			X	X	X
5.6.4	Deberán disponer de teléfonos públicos en perfecto estado de funcionamiento	X	X	X	X	X

	Con guías telefónicas	X	X	X	X	X
	Deberán disponer de teléfono inalámbrico para uso de los clientes					X
	Dispondrán de papel y bolígrafo					X
5.6.5	El ascensor de clientes será independiente al elevador de cargas.	X	X	X	X	X
	Además del ascensor de carga existirá uno para basuras y desperdicios				X	X
5.6.5.1	Un ascensor para clientes por cada 200 plazas A partir de tres plantas A partir de dos plantas A partir de una planta	X	X	X	X	X
5.6.6	Deberán disponer de energía eléctrica	X	X	X	X	X
5.6.6.1	Alumbrado y energía eléctrica de emergencia: Lámparas de gas o pilas, velas o elementos similares Lámparas recargables Energía eléctrica de emergencia	X	X	X	X	X
5.6.7	Deberá contar con un sistema de insonorización				X	X
5.6.8	Deberán tener suministro de agua corriente las 24 hs y suministro de agua caliente en las cocinas.	X	X	X	X	X
	El agua será potable incluyendo la que se utiliza para hacer el hielo	X	X	X	X	X
	Deberá existir almacenamiento de agua que garantice el funcionamiento del restaurante.	X	X	X	X	X
	Deberán tener suministro de agua caliente en los lavamanos de los baños				X	X
5.6.9	Cuando se requiera contarán con servicio de gas ininterrumpido.	X	X	X	X	X
5.7	Seguridad					
5.7	Deberán cumplir todas las medidas generales de 83salida.				X	X
	Deberá contar con un sistema de detección y 83salida de incendios y otras contingencias.				X	X
	Los esquemas de evacuación deberán encontrarse en lugares visibles				X	X
	Las vías de evacuación deberán estar definidas, señalizadas y libres de obstáculos				X	X
	Deberá existir un 83 salida para primeros auxilios.				X	X
	El acceso será limitado en las áreas pertinentes.				X	X
5.8	Condiciones higiénico – sanitarias					
5.8	El restaurante deberá disponer de las mejores condiciones de limpieza, higiene y mantenimiento.				X	X
	Deberá contar con un sistema de tratamiento de 83residuales líquidos				X	X
5.8.1	El entorno donde se encuentra ubicado el restaurante deberá estar exento de fosas desbordadas, aguas contaminadas, olores fuertes, ruidos, desechos sólidos y animales domésticos sueltos que no formen parte del diseño				X	X

5.8.1.1	Deberán contar con depósitos revestidos interiormente con bolsas desechables y áreas para ubicar la basura y desperdicios.	X	X		
	La recogida y la limpieza de los tanques deberán ser diarias.	X	X		
5.8.1.2	Deberán tener eficaz protección y control de insectos, vectores y animales nocivos	X	X		
5.9	<i>Facilidades para personas con discapacidades</i>				
5.9	La entrada al restaurante y parte de las instalaciones deberán estar acondicionadas para personas con discapacidades	X	X		
5.10	<i>I. Salón Comedor</i>				
5.10.1	La distribución de las mesas y mobiliario deberá ser funcional.	X	X	X	X
	<i>Los salones deberán contar con una superficie adecuada para brindar un servicio eficiente, cómodo y seguro</i>				
	1,60 m ² / plaza	X	X	X	
	1,80 m ² / plaza				X
	2,00 m ² / plaza				
5.10.2	Deberá contar con servicio de bar en correspondencia con la especialidad del restaurante	X	X	X	X
	Deberá ofrecer diversas categorías en las bebidas alcohólicas, incluyendo tanto grandes reservas de vinos como destilados alcohólicos envejecidos durante 12 o más años.				X
5.10.3	La ambientación y el mobiliario deberán estar en correspondencia con la categoría y el diseño.	X	X	X	X
	Deberán disponer de sillas para niños.	X	X	X	X
	Deberán ser sencillos, pero de calidad y ofrecer condiciones mínimas e indispensables de confort	X	X		
	Deberán ser de buena calidad y ofrecer condiciones medias de confort			X	
	Deberán ser de calidad superior y ofrecer condiciones de lujo y confort				X
	Deberán ser de la más alta calidad, se admitirán estudios para diseños exclusivos y ofrecer las máximas condiciones de lujo y confort				
5.10.4	Las instalaciones y equipos deberán ser los necesarios, formarán un conjunto coherente con el resto de los elementos del diseño, y deberán estar de acuerdo a las complejidades del servicio en cada categoría	X	X	X	X
	Deberán ser sencillos, pero de calidad y diseño	X	X		
	Deberán ser de buena calidad y buen diseño			X	
	Deberán ser de calidad y diseño superior				X
	Deberán ser de la más alta calidad, se aceptarán estudios para diseños exclusivos				

5.10.5	La vajilla, cristalería, cubertería y mantelería formará un conjunto coherente.	X	X	X	X
	Se deberá contar con las cantidades necesarias para su explotación y su reposición permanente	X	X	X	X
	Deberán ser sencillos, pero de calidad y diseño	X	X		
	Deberán de ser de buena calidad y buen diseño			X	
	Deberán ser de calidad y diseño superior				X
	Deberán ser de la más alta calidad, se aceptan estudios para diseños exclusivos				
5.10.5.1	La vajilla y la mantelería deberán ser identificados de acuerdo con su manual de identidad				X
	No deberán utilizarse cubre manteles				
5.10.6	Podrán tener sistemas de música indirecta o sistemas de audio y música viva en correspondencia con el diseño del servicio y las				
	características del restaurante respetando los niveles máximos permisibles establecidos	X	X	X	X
5.10.7	Deberán contar con áreas para fumadores y no fumadores				
5.11					
5.11.1	Tipos y formas de servicio				
	Cumplimiento del horario de servicio	X	X	X	X
	<i>Correcta preparación y servicio de las bebidas y los alimentos</i>	X	X	X	X
	Buen estado higiénico y sanitario en todas las áreas	X	X	X	X
	Cumplimiento con la previsión del servicio	X	X	X	X
	Atención rápida, eficaz y profesional	X	X	X	X
	Valoración de la satisfacción de los clientes	X	X	X	X
	Uso de la comunicación con el cliente	X	X	X	X
	Existencia, aplicación y revisión de manuales de procedimiento Servicio de vinos contando con sommelier, bodega, botelleros, vitrinas, material de apoyo, ritual del vino, carta y otros				X
	Servicio de tabacos contando con humidificador, carta variada de tabacos y cigarros, carro para el servicio o caja portátil donde cuenten con casa de tabaco. Servicio de carro para licores				X
					X
5.11.2	Servicio de desayuno (donde se ofrezca): Dispondrán de una de las alternativas siguientes: desayuno en mesa o tipo buffet con al menos un menú continental, o desayuno rápido incluyendo cafés o infusiones, zumos y bollería/croissants Dispondrán de desayuno en mesa y tipo buffet con menús alternativos	X	X	X	X
5.12					

5.12	<p>Se deberán diseñar en correspondencia con el Manual de Identidad y mantener en óptimas condiciones de conservación. Confeccionadas con material de calidad y en dos idiomas</p> <p>Confeccionadas con materiales de buena calidad y en dos idiomas. En caso de restaurantes especializados u otros se deberán admitir variantes originales. Deberán contar con carta de comestibles y carta del bar</p> <p>Confeccionadas con materiales de calidad superior y en dos idiomas. En casos de restaurantes especializados u otros se deberán admitir variantes originales. Deberán contar con carta de comestibles, carta del bar, carta de vinos, carta de postres e infusiones y carta de tabacos.</p> <p>Confeccionadas con materiales de calidad superior y en tres idiomas. En casos de restaurantes especializados u otros se deberán admitir variantes originales. Deberán tener la misma variedad de cartas de los de 4 tenedores y además tablas de quesos y carta de desayunos cuando se brinden estos servicios</p>	X	X	X	X
5.13					
5.13	Los baños o aseos deberán ser independientes para damas y caballeros, situados cerca o dentro del restaurante.	X	X	X	X
	Iluminados y debidamente señalizados	X	X	X	X
	Deberán mantener un olor agradable y una limpieza total y absoluta	X	X	X	X
	Las instalaciones y equipos deberán estar en correspondencia con la categoría y en óptimo estado de funcionamiento	X	X	X	X
	Deberá existir un sistema de renovación del aire.	X	X	X	X
	Deberá existir personal permanente al cuidado de los baños.	X	X	X	X
	Estarán dotados con: inodoros con tapas , urinarios en el de caballeros, lavamanos y espejos con lavamanos sobre éstos jabón, papel higiénico en lavamanos para cada cabina independiente, secador de aire caliente , cesto para papeles, ceniceros Contarán además con: vestíbulo de acceso independiente para damas y caballeros, dispensadores de jabón líquido, dispensador de toallas de papel lavamanos con encimeras, colgadores dentro de cada cabina individual ,cestos para papeles de pedal con tapas distribuidos uno por cabina y dos en vestíbulo , climatización	X	X	X	X
5.14					
5.14	Deberá contar con las siguientes condiciones:				

Áreas de preparación o 86extracción86 revestidas hasta una altura mínima de 1.80 m con azulejos o materiales que permitan su 86extra limpieza.	X	X	X	X
Ángulos protegidos con guardacantones hasta 1.30 m de altura	X	X	X	X
Pisos revestidos con materiales antiácidos y 86extracción86es86 que permitan una 86extra limpieza	X	X	X	X
Dotada de buena iluminación	X	X	X	X
Deberá tener agua caliente y agua fría	X	X	X	X
86extracción ubicados en las áreas de preparación y elaboración	X	X	X	X
La cocina, sus equipos, útiles, enseres, batería de cocina deberán estar limpios y ser funcionales	X	X	X	X
Las instalaciones técnicas se mantendrán en adecuadas condiciones de mantenimiento	X	X	X	X
Áreas señalizadas 86extra el manual de identidad	X	X	X	X
Ubicación preferente en el mismo piso del salón comedor, 86extracción86e rápida y funcional con éste	X	X	X	X
Capacidad proporcional a la cantidad de plazas en el salón comedor	X	X	X	X
Deberá contar con área fría, área caliente, áreas de preparación, área de panadería y dulcería (86extra diseño), y área de fregado	X	X	X	X
Cumplir con el principio de la marcha hacia delante	X	X	X	X
La capacidad de fuego y de 87extracción87es deberá dar respuesta a los niveles de 87extracción y oferta	X	X	X	X
Equipamiento y batería de cocina en función a las 87extracción87es de la carta y del servicio	X	X	X	X
Medios de fregado- lavado de vajilla y cristalería ajustado a las rotaciones	X	X	X	X
Adecuada extracción de aire, vapor, calor y adecuada ventilación	X	X	X	X
Las instalaciones y equipos no deberán interferir el flujo de trabajo	X	X	X	X
Correcta ubicación de trampas de grasa	X	X	X	X
Existencia del plan de higienización	X	X	X	X
Preparación, presentación y servicio de comidas según lo establecido	X	X	X	X
El equipamiento garantizará la temperatura adecuada de los alimentos	X	X	X	X
Existencia de los medios de medición adecuados verificados y aptos para el uso	X	X	X	X
Existencia de los medios y medidas de protección al trabajador	X	X	X	X
Cada área tendrá acceso limitado	X	X	X	X
Ubicación definida para la documentación (cartas técnicas y otros)	X	X	X	X
Área para el jefe de cocina	X	X	X	X
Además de lo anterior deberán contar con:				

	área de despacho, pantry y caja				X
	despensa diaria				X
	si existe servicio de habitaciones deberá contar con zona de recepción y pedido, zona para los carros y zona para la monta de los carros				X
	si existen más de 100 plazas el fregado deberá ser mecanizado				X
5.15					
5.15	Todos los productos almacenados se deberán mantener y conservar en óptimas condiciones de almacenamiento, conservando sus características y propiedades cumpliendo con el principio PEPS Deberán contar con las siguientes áreas: oficina del jefe de almacén carga y descarga almacenes climatizados para alimentos y bebidas y cámara para desperdicios almacenes no climatizados para viandas y víveres secos, bebidas, insumos, basuras, vacíos reciclables y demás materias primas despacho	X	X	X	X
5.16					
5.16	Deberán garantizar un mantenimiento general preventivo y planificado que logre que las instalaciones, los equipos, el mobiliario, etc. cuenten con las condiciones óptimas, estén	X	X	X	X
	debidamente señalizados y en un estado de funcionamiento adecuado				
5.17	<i>VIII. Recursos Humanos</i>				
5.17.1	El personal deberá ser idóneo demostrado en la práctica diaria.	X	X	X	X
	Contará con la calificación y formación técnica profesional exigida.	X	X	X	X
5.17.2	El nivel de conocimientos de idiomas está de acuerdo con lo establecido por la entidad turística	X	X	X	X
5.17.3	El personal está libre de enfermedades y posee el correspondiente certificado de salud.	X	X	X	X
	El personal que manipula alimentos tiene actualizado el certificado del manipulador.	X	X	X	X
5.17.4	El personal deberá dominar las normas de conducta y educación formal.	X	X	X	X
	Deberá brindar un servicio de calidad, rápido y eficiente.	X	X	X	X
	Se mantendrán aseados con buen aspecto personal.	X	X	X	X
	No deberán usar prendas ostentosas ni perfumes de olores fuertes.	X	X	X	X
5.17.5	Deberá hacerse uso correcto del vestuario y mantenerlo en óptimo estado de limpieza y conservación.	X	X	X	X

	Se tendrá en cuenta lo establecido en el manual de identidad y para el área de cocina las disposiciones emitidas por la autoridad culinaria competente	X	X	X	X
	Se permitirán diseños exclusivos. Los materiales deberán ser de calidad superior o de la más alta calidad respectivamente.				X
	El personal de servicio deberá usar en su vestuario una identificación personal con su nombre y cargo para facilitar la comunicación y las relaciones con los clientes.				X
5.17.6	Las instalaciones para el personal deberán contar con: salón de estar, comedor para empleados, taquillas y baños debidamente equipados para damas y caballeros incluyendo lavamanos con agua fría y caliente, jabón dispensado y secador de manos	X	X	X	X
	La circulación del personal de servicio no deberá interferir con la de los clientes	X	X	X	X
	Deberán contar con oficina para el maître de fácil acceso para el cliente.	X	X	X	X
	Deberán contar con oficina para el director o el gerente de fácil acceso para el cliente.	X	X	X	X
5.17.7	El personal deberá ser numéricamente suficiente para asegurar un servicio eficiente, fluido y sin interrupciones	X	X	X	X

Guía de evaluación sanitaria NC126:2001

I. Generales:	
1. La Instalación está en área libre de riesgos, alejada de fuentes de contaminación.	
2. .Hay evidencia de filtraciones o goteo en la instalación.	
3. La instalación dispone de sistema de tratamiento de residuales líquidos. Adecuado y funcionando.	
4. Adecuado almacenamiento de residuales sólidos orgánicos e inorgánicos.	
5. Recogida de desechos orgánicos una vez al día o según necesidades	
6. Existe agua fría y caliente para el fregado	
7. Los pisos, paredes y techos son apropiados para un centro de alimentación	
8. Existe capacidad de desagüe suficiente en las áreas que requieren fregado frecuente	
9. Están los tragantes tapados con rejillas.	
10. La temperatura del agua caliente está sobre los 50 °C	
11. Existe avisos sobre la temperatura del agua caliente (°C).	
12. Existe una persona responsable y capacitada en las medidas de prevención de la Legionella y mantiene controles y registros adecuados.	
13. Drenaje diario de las llaves en las habitaciones, ocupadas o no.	
14. Las duchas, grifos etc. Se encuentran limpios y funcionan bien.	
15. Las instalaciones de aire acondicionado se encuentran limpias.	
II. Agua: Abastecimiento General	
16. Es suficiente el abastecimiento de agua para la instalación. Capacidad de reserva.	
17. Cloro residual en toda la red entre 0.3 mg / L. Y 1mg/L y se realizan dos mediciones diarias como mínimo. Existe Registro	
18. Las cisternas, tanques, y resto del sistema, se encuentra en buenas condiciones, se limpian periódicamente. Existe Registro	
19. Se suministra agua embotellada para beber a los turistas y para otras funciones de buena calidad sanitaria	
III. Recepción de alimentos	
22. Existe registro de los alimentos aprobados por el instituto de nutrición e higiene que se comercializan	
23. Existe registro del control, la temperatura y el vencimiento.	
IV. Almacenamiento en seco	
24. El almacén está bien construido, ventilado.	
25. Está limpio y organizado.	
26. Existen tarimas a 30 cm del piso para alimentos secos	
27. El almacenaje de las sustancias químicas está separado de los alimentos.	
28. Se rotan los alimentos. No hay productos vencidos. (FIFO)	
29. Se observan alimentos podridos, mucosos o en mal estado	

V. Almacenamiento en frío	
30. Hay cámaras separadas para carnes, peses y mariscos, embutidos, ahumados, lácteos, frutas, vegetales. Verduras y productos de repostería.	
31. Alimentos refrigerados a por debajo de 7 °C y los congelados a -18 °C	
32. Existe termómetros en las neveras Se lleva Registro	
33. Las cámaras están limpias y ordenadas, con buena iluminación.	
34. Se almacenan los alimentos crudos y elaborados en distintas cámaras.	
35. Los alimentos refrigerados, congelados, están envueltos en polietileno que no debe ser negro	
VI Preparación y elaboración(Cocina, vegetales, Carnes, Lunch)	
36. Paredes, pisos y techos, lisos, lavables. Puertas y picaportes limpios.	
37. Las áreas de preparación de productos crudos están separadas de los elaborados y climatizadas	
38. Se usan útiles de madera certificada u otros aprobados sanitariamente.	
39. Se realiza desinfección de frutas y vegetales para consumo crudo y de los huevos.	
40. Existen mangas desechables para cremas en la dulcería o que se encuentran limpias si es otro tipo de manga	
41. Existen y se utilizan guantes desechables en el manejo de alimentos de riesgo (lunch)	
42. Existen lavamanos con sustancia diversiva y secador en las áreas de preparación.	
43. La disposición de residuos sólidos se realiza en bolsas plásticas y depósitos con pedal tapados.	
44. Existe buena iluminación	
45. Existe buena ventilación, extracción de aire.	
46. La campana y el sistema de extracción funcionan y se encuentran limpios.	
47. Las superficies de trabajo están limpias, pulcras y libres de cualquier suciedad.	
48. Se logra el principio de " marcha hacia adelante "	
49. Hay termómetros para el control de las temperaturas aplicadas. Existe registro.	
50. Se realiza la descongelación de los alimentos adecuadamente	
51. Se cocinan los productos, especialmente los cárnicos, por encima de 75 °C.	
52. El lavado y desinfección de la vajilla y utensilios se realiza adecuadamente.	
53. No existen equipos de cocina dañados, rotos o sucios y fregaderos adecuados.	
54. Los paños de cocina desechables o en buen estado, permanecen limpios.	
55. Las muestras testigos se toman y conservan adecuadamente	
VII Exhibición de alimentos fríos y calientes	
56. Los alimentos están protegidos de la contaminación del público o trabajadores	
57. Existe mesa fría y caliente a 5 °C y +65 respectivamente y poseen termómetros, registrándose las temperaturas	
58. Se sirve la comida en porciones pequeñas, en forma repetida, para evitar deterioro.	
59. Se utilizan los alimentos elaborados de una comida para la siguiente	

X Higiene del Manipulador	
60. Tienen chequeo médico clínico-epidemiológico. Control administrativo de la salud de los manipuladores	
61. Adecuada higiene personal. Buenos hábitos en la manipulación de los alimentos.	
62. Disponen de uniformes completos y limpios diariamente.	
63. La institución brinda el servicio de lavado de la ropa.	
64. Están entrenados en manipulación de alimentos.	
65. No existe evidencia del hábito de fumar o ingerir alimentos en las áreas de trabajo.	
66. El local de duchas y taquillas es amplio, ventilado y dotado de lavamanos, sustancia detergente y secador.	
67. Existen avisos que recuerden lavarse las manos.	
XI Programa de Control de Vectores	
68. Están identificadas y controladas las posibles guaridas.	
69. Existe un programa escrito con identificación de las postas colocadas y se realiza el control de los tratamientos y reportes de la presencia de vectores.	
70. Están aplicadas las medidas de control permanente.	
71. Existe evidencias de la presencia de vectores, aves y animales domésticos.	
XII Brigada de Limpieza y Desinfección	
72. Está creada y con un número suficiente de trabajadores entrenada con un responsable calificado.	
73. Existe un Programa escrito de limpieza y desinfección. Se cumple.	
74. Existen los medios materiales para la ejecución de limpieza y desinfección.	
Total alcanzados	

Fuente: MINSAP, 2004 Proceso de recepción, almacenamiento y elaboración de materias primas en restauración

