



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE NUTRICIÓN

Trabajo de Investigación para la Licenciatura en Nutrición

“Estudio situacional y propuesta de mejora para gestionar un sistema de calidad total en un establecimiento alimenticio”.

Alumnas:

Amores, Alfonsina.

Manzur, Vanesa.

Directora:

Dra. Albrecht, Claudia.

Co-Director:

Dr. Eraso, Alberto J.

Córdoba, Octubre de 2016



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



HOJA DE APROBACIÓN

Nº de Tesis: 1218

Alumnas:

Amores, Alfonsina.

Manzur, Vanesa.

Directora:

Dra. Albrecht, Claudia.

Co-Director:

Dr. Eraso, Alberto J.

Tribunal:

Dra. Albrecht, Claudia.

Lic. Torres, Mauro.

Lic. Zelada, Susana.

Calificación:

Córdoba, 2016

Las opiniones expresadas por los autores de este seminario final no expresan necesariamente los criterios de la Escuela de Nutrición de la Facultad de Ciencias Médicas.

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de investigación ha sido el resultado del esfuerzo conjunto y trabajo en equipo.

Queremos agradecer...

A la Escuela de Nutrición y a la Universidad Nacional de Córdoba por permitir nuestra formación académica.

A nuestra Directora y Co-Director por la orientación, el seguimiento y la supervisión continua, y sobre todo por la motivación y el apoyo brindado a lo largo de éste proceso.

A nuestros padres y familia quienes nos dieron la oportunidad de poder formarnos, apoyándonos y motivándonos incondicionalmente.

A nuestras amigas y seres queridos por el acompañamiento y ánimo brindado.

A todo el personal del Restaurante que colaboró en este trabajo.



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | **FCM**

RESUMEN

RESUMEN

Área: Administración en Servicios de Nutrición y Salud.

Autores: Amores M.A., Manzur V.E., Albrecht C., Eraso A.J.

Introducción: Un aspecto fundamental de la calidad es la inocuidad de los alimentos, la cual adquiere relevancia en establecimientos alimenticios dado que, el estado de salud de las personas se encuentra afectado por las prácticas empleadas en la manipulación y elaboración de alimentos. **Objetivo:** Diseñar una propuesta de mejora para gestionar a futuro un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que permita la generación de productos y servicios de calidad, acorde a la normativa legal vigente y a las expectativas y satisfacción de los clientes, en un Restaurante del Barrio San Ignacio, Córdoba, 2016. **Diseño**

Metodológico: Estudio Descriptivo, transversal. Se efectuó un diagnóstico situacional (Instrumento: Check-list), del establecimiento y encuestas sobre expectativas y satisfacción a 108 clientes asistentes al mismo, además de una propuesta de plan de mejoras, con las exigencias legales vigentes. **Resultados:**

Diagnóstico situacional: las calificaciones para las diferentes categorías estudiadas fueron: **Muy Buena** (100-81%): provisión de agua; **Buena** (56-80%): Materias Primas y Emplazamiento, Estructuras y Condiciones Generales; **Regular** (26-55%): Disposición de Residuos, Saneamiento y Control de Plagas, Servicios Sanitarios, Elaboración y Cocina y Personal y Manipulación y **Malo** (0-25%): Capacitaciones. Encuestas de opinión: la infraestructura del establecimiento, la atención/profesionalismo del personal y la calidad de los productos fue buena para el 97%, 96% y 99% de los clientes respectivamente. Plan de Mejoras: se diseñaron propuestas de capacitaciones al personal; aconsejamiento de elaboración de documentación y mejoras edilicias.

Conclusión: El local presenta déficits asociados a la administración, al personal y problemas edilicios que no se refleja en la alta satisfacción de los clientes.

Palabras Claves: Calidad – Sistema de Gestión de Calidad – Satisfacción de los clientes.

ÍNDICE

Introducción	7
Planteamiento del Problema y Objetivos	10
Marco Teórico	13
1. Calidad	14
1.1 Historia	14
1.2 Definiciones	15
2. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	16
2.1 Implementación de un Sistema de Calidad	17
2.2 Principio de la Gestión de Calidad	18
3. Reglamentación Vigente. Legislación Alimentaria	19
4. Auditorías	20
4.1 Instrumentos de las Auditorías	21
4.1.1 Lista de Verificación o Check-list	21
4.1.2 Matriz de Análisis FODA	21
5. Incumbencias Técnicas de las BPM	22
Hipótesis y Variables	24
Diseño Metodológico	25
Tipo de Estudio	27
Universo	27
Muestra	27
Operacionalización de las Variables	27
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
Plan de Tratamiento de Datos	31
Check-list	31
Encuesta	31
Resultados	33
Discusión	50
Conclusión	57
Bibliografía	59
Anexo	65



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | **FCM**

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Dada la necesidad de regular la producción de alimentos en todas sus etapas a nivel mundial, entre el 11° período de Conferencia de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) en 1961 y la 16ª Asamblea Mundial de la Salud en 1963, son aprobadas las resoluciones que crean la Comisión del Codex Alimentarius (1), conformada por los Estados Miembros y Miembros asociados de la FAO y de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Entre los objetivos principales de esta comisión destacan: “Proteger la salud de los consumidores” y “Promover la coordinación de todos los trabajos sobre normas alimentarias emprendidas por las organizaciones internacionales gubernamentales y no gubernamentales” (2). Este código establece principios generales para asegurar que los alimentos sean inocuos y aptos para el consumo (3).

A partir del año 1997 son incluidos en el Código Alimentario Argentino (CAA), las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) como requisitos obligatorios para los establecimientos que comercializan productos alimenticios (4); dentro de dicho Código la noción de calidad se identifica con la inocuidad de los alimentos para el consumidor. Esto es particularmente importante dado que el estado de salud de las personas, se encuentra afectado por las prácticas empleadas en la manipulación y elaboración de alimentos, las cuales en el caso de ser inadecuadamente aplicadas pueden producir intoxicaciones e infecciones alimentarias, es decir, Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA's). Así, en relación a los lugares de manipulación y elaboración de comidas, el mayor número de casos se da por ingestión de alimentos elaborados en establecimientos comerciales y restaurantes de hoteles siendo los alimentos involucrados más frecuentemente en brotes, las carnes, quesos, fiambres, sándwiches, postres y helados (5) (6) (7).

Por otra parte, las Normas ISO 9000-2005 definen a la Calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (8). Estos requisitos deben a su vez, responder a las exigencias de los clientes. Así, calidad no se circunscribe solo al producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de calidad total. En consecuencia la calidad en el servicio o producto como meta de la organización debe considerar la inocuidad de los alimentos, pero además la satisfacción de los clientes (9). Por lo anteriormente mencionado consideramos de primordial importancia desarrollar una propuesta de mejora que permita al establecimiento elaborador de alimentos gestionar a futuro un SGC obteniendo así productos que respondan a las normativas legales y de los consumidores.



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | **FCM**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS

PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La implementación de un SGC responde a exigencias externas e internas del establecimiento elaborador. Entre las primeras destacan las demandas y preferencias de los clientes y entre las segundas la estandarización de procesos que conduzcan a la obtención de productos y servicios de calidad. En consideración de lo anterior surgen dos problemas principales de investigación, a saber:

- 1- ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de un restaurante del Barrio San Ignacio en relación a procedimientos y procesos que aseguren tanto la higiene y salubridad de los productos alimenticios, como también la satisfacción de los clientes, en la Ciudad de Córdoba en el año 2016?
- 2- ¿Cuáles son las expectativas y satisfacción respecto de la calidad, de los clientes de un restaurante del Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba en el año 2016?

OBJETIVOS:

General:

- Diseñar una propuesta de mejora para gestionar a futuro un SGC que permita la generación de productos y servicios de calidad, acorde a la normativa legal vigente, a las expectativas y satisfacción de los clientes, en un Restaurante del Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba en el año 2016.

Específicos

1. Efectuar mediante auditorías internas un diagnóstico situacional del Restaurante focalizado en las debilidades y fortalezas del mismo en términos de calidad.



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



2. Conocer las expectativas y satisfacción de los clientes del restaurante para identificar los puntos de mayor interés para el sistema.
3. Proponer un plan de mejoras para gestionar a futuro un sistema de gestión de calidad en el Restaurante.



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | **FCM**

MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

1. CALIDAD

1. 1. Historia.

En el transcurso de la historia existen múltiples manifestaciones, las cuales demuestran que el hombre ha conseguido satisfacer sus necesidades a través de la adquisición de aquello que le reportaba mayor utilidad, quedando reflejado de esta manera que el mismo se ha preocupado de cierta forma por la calidad de lo que adquiere. En el proceso histórico del término “calidad” se distinguen cinco etapas claves:

- Edad media – revolución industrial: Aparición de los primeros artesanos, quienes tenían una estrecha relación con los consumidores, realizando así productos en pequeña escala, que se ajustaban a los requisitos exigidos por éstos. En esta fase la calidad se basaba en la habilidad y reputación de los artesanos.
- Revolución industrial – finales del siglo XIX: Apertura de fábricas e incorporación de maquinaria que permitió la producción en masa; en la cual los productos elaborados se ajustaban a los gustos de la época, existiendo una comunicación entre el fabricante y el cliente. Por lo cual la calidad continuaba dependiendo del operario.
- Administración científica – Segunda guerra mundial: Aparece la visión de Frederick Winslow Taylor (promotor de la organización científica del trabajo), implicando la separación entre la planificación y la ejecución del trabajo con la finalidad de aumentar la productividad lo cual provoca inicialmente un perjuicio en la calidad del producto o servicio. Como solución se crea la función de inspección en las fábricas. No obstante, en ese momento la calidad no era realmente un problema a considerar pues los mercados estaban poco abastecidos.

- Segunda guerra mundial – Década del 70': La calidad continuó por dos caminos distintos, por un lado Occidente seguía basándose en el enfoque de la inspección y productividad; por otro, la administración de las empresas japonesas se enfocó en el establecimiento del control total de calidad, haciendo hincapié en la prevención para controlar los factores del proceso que ocasionaban productos defectuosos.
- Década de los 80'y 90': Ante un mercado globalizado, consumidores informados y con una oferta variada, la calidad pasa a ser un requisito necesario para la competitividad de la empresa. Resaltando así la importancia en la comunicación entre el cliente y la empresa (9).

1.2. Definiciones:

Según lo establecido por la Organización Internacional de Normalización (8) la “Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria). A su vez los requisitos de los productos o servicios deben ajustarse a lo que desean los clientes; según lo descrito por el autor Tarí Guilló quien define a la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (9).

De acuerdo a la FAO la calidad abarca todos los demás atributos que influyen en el valor de un producto para el consumidor. Engloba, por lo tanto, atributos negativos, como estado de descomposición, contaminación con suciedad, decoloración y olores desagradables, y también atributos positivos, como origen, color, aroma, textura y métodos de elaboración de los alimentos (10).

Por otra parte, el alimento puede ser descrito mediante una serie de parámetros o variables (físicas, químicas, microbiológicas) que se transforman en atributos de calidad por la percepción y preferencias de un usuario (productor, industrial, inspector y/o consumidor), para que la adecuación sea positiva, los valores que dichos parámetros deben alcanzar se denominan “especificaciones de calidad”; a su vez la calidad higiénico-sanitaria se evaluaría por la ausencia en el alimento

de ciertos componentes bióticos (agentes patógenos como bacterias, parásitos, virus, priones, toxinas y alérgenos) y abióticos (residuos de medicamentos, plaguicidas, pesticidas, contaminantes, etc.) que conformarían un riesgo para la salud (11).

También se consideran atributos de calidad otras características de los alimentos; como ser:

Nutricionales: aptitud de los alimentos para satisfacer las necesidades de energía y nutrientes del ser humano.

Sensoriales: características organolépticas del alimento como la apariencia, olor, color, textura y sabor.

Inocuidad: Es un requisito básico de la calidad que implica la ausencia de contaminantes, adulterantes, toxinas y cualquier otra sustancia que pueda hacer nocivo al alimento para la salud del consumidor (12).

Los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización, determinando los resultados deseados y ayudando a la misma a aplicar sus recursos para alcanzarlos.

El logro de los objetivos de la calidad debe poder medirse y ser coherente con el compromiso de mejora continua; para que los mismos puedan tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero; y consecuentemente sobre la satisfacción y confianza de las partes interesadas (8).

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC).

Es un conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan conformes a una política, para lograr objetivos tendientes a dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (8).

Aplicar un SGC basado en los procesos implica desarrollar, implementar y mejorar la eficacia del mismo para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos (13).

2.1. Implementación de un Sistema de Calidad

Los pasos a cumplimentar para la implementación de un SGC son los siguientes:

- **Decisión:** Debe partir de la Alta Dirección de la empresa; sin embargo los sistemas de calidad involucran el compromiso de todos los niveles de la misma.
- **Consultoría:** No es obligatoria la contratación de una consultora especializada, sin embargo trabajar con asesoramiento específico contribuye a dirigir las tareas hacia el cumplimiento de los objetivos.
- **Preparación:** la implementación del sistema requiere de una serie de Instrumentos para llevarse a cabo correctamente. En este sentido, la **documentación** juega un rol fundamental, ya que permite la comunicación de los objetivos y la coherencia de la acción; favorece el logro de la conformidad de los requisitos del cliente y la mejora de la calidad; fortalece la repetibilidad y trazabilidad; brinda evidencia objetiva; y facilita la evaluación de la eficacia y la adecuación continua del SGC (8).

Tipos de documentos utilizados: Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Entre los principales se destacan:

Registros de mediciones y calibraciones: Para eficientizar la producción y avanzar en la calidad, se debe apuntar a la mayor exactitud en las mediciones.

Manual de la calidad: Fija los lineamientos sobre los que se estructura el sistema.

Especificaciones, directrices, procedimientos documentados, instructivos de trabajo: Especifican cómo se realiza cada actividad y sus responsables.

Todos los documentos utilizados deben ser controlados periódicamente. El sistema se sustenta en la información confiable que la empresa pueda exhibir a sus clientes.

La preparación del SGC debe incluir además:

Capacitaciones: se debe capacitar al personal en las diferentes actividades a realizar, según los objetivos y políticas de la calidad.

Compromiso del equipo: la política de calidad debe ser asumida y defendida por todas las áreas de trabajo.

- **Precertificación:** conocer las debilidades y fortalezas de la empresa requiere de la ejecución de auditorías periódicas (internas y externas).
- **Certificación:** si bien es de carácter opcional se sugiere la aprobación de la auditoría final de certificación ISO 9000.
- **Monitoreos de mantenimiento:** El sistema de calidad es supervisado en forma periódica (habitualmente cada 6 meses) por el ente certificador (14) (15).

2.2. Principios de la Gestión de Calidad

Se han identificado ocho principios con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño (8):

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y superar sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes deben crear y mantener un ambiente interno en donde el personal pueda involucrarse plenamente con el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** Su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** las actividades y los recursos se deben gestionar como un proceso para así lograr el resultado deseado de manera más eficiente.

- Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- Mejora continua: Debe ser un objetivo del desempeño global de la organización para incrementar la probabilidad de la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Éstas aumentan la capacidad de la organización y sus proveedores para crear valor.

3. REGLAMENTACIÓN VIGENTE. Legislación Alimentaria.

A nivel Internacional la Legislación Alimentaria esta generalmente basada en el “Codex Alimentarius”, que es un organismo intergubernamental que se ocupa de la ejecución del programa FAO/OMS aprobando las normas, códigos y directrices elaboradas por comités del Codex. Las mismas son orientativas y de adopción voluntaria por los países (3).

Las Normas Mercosur, Grupo Mercado Común, responden internacionalmente a los lineamientos fijados por el Codex (16).

La Organización Internacional de Normalización (ISO), es una federación mundial de organismos nacionales de normalización, como por ejemplo las normas europeas ISO 9000-2005, 9001, 9004-2009, etc; siendo éstas de adopción voluntaria (8).

A nivel Nacional la Legislación Alimentaria es reglamentada por el CAA puesto en vigencia por la ley 18.284. El mismo establece disposiciones higiénico-alimentarias, bromatológicas y de identificación comercial que deben cumplir las personas físicas o jurídicas, los establecimientos y los productos que se enmarcan en su órbita; el cual además incluye en su capítulo II la obligación de aplicar BPM (17).

Su principal objetivo es proteger la salud de la población y velar por mayores posibilidades de acceso a alimentos que sean tanto inocuos como de calidad (18).

El CAA es la norma aplicada por el “Sistema Nacional de Control de Alimentos”, el cual está integrado por:

- La Comisión Nacional de Alimentos (CONAL).
- El Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA).
- Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT).
- Autoridades Sanitarias Provinciales y el Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires (19).

A nivel Provincial rige la Ley 5.313 de adhesión a la Ley Nacional 18.284 aprobatoria del CAA, siendo su organismo ejecutor el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentos - Secretaría de Alimentos, por intermedio de la Sub Secretaría de Gestión y Control Alimentario, Departamento de Control de Alimentos (20).

A nivel Municipal la Dirección de Calidad Alimentaria evalúa, promueve y controla los conocimientos adquiridos por los manipuladores de alimentos que ejercen su actividad en la Ciudad de Córdoba. El Área de Bromatología se encarga, entre otras funciones, de asegurar el efectivo cumplimiento del CAA; y toda legislación relacionada a la calidad alimentaria de aplicación en el ámbito municipal (21).

4. AUDITORÍAS.

Con el propósito de revisar el SGC y confirmar que funciona eficazmente conforme a estándares y reglamentación vigente, se deben llevar a cabo Auditorías de Calidad.

La auditoría es un proceso sistematizado, independiente y documentado de evaluación objetiva de los sistemas de gestión de la calidad que se lleva a cabo

para obtener evidencias que permitan determinar si se cumplen los criterios establecidos (8).

4.1 Instrumentos de las auditorías:

4.1.1 Lista de verificación o “check-list”

Las “listas de verificación o check-list” son documentos de trabajo que elaboran los auditores previo al inicio de la auditoría, luego de analizar la documentación y confeccionar el plan de auditoría. Consisten en listados de temas o preguntas que sirven de guía al auditor para recordar los puntos que deben ser inspeccionados (15).

El objetivo del check-list es definir una buena directriz que le permita al auditor seguir un camino lógico y coherente y al auditado conocer previamente cuáles serán las líneas maestras de la auditoría. El auditor puede y tiene el derecho de abordar cualquier cuestión que considere necesaria, aunque no se encuentre incluida en el check-list previo (22).

4.1.2 Matriz de análisis FODA

Proviene del acrónimo FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), es una herramienta sencilla que permite obtener una perspectiva general de la situación de una organización; consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles, que en conjunto diagnostican la situación interna de la organización y, sus oportunidades y amenazas, es decir, su evaluación externa (23).

Respecto de los puntos que no pueden dejar de incluirse en las auditorías se encuentran las **Buenas Prácticas de Manufactura**. Las mismas resultan claves para lograr productos y servicios inocuos y de calidad. Son herramientas fundamentales que tienen su eje en la higiene y forma de manipulación: *“BPM son un conjunto de principios, normas y recomendaciones técnicas, que nos permiten controlar los peligros minimizando los riesgos de ocurrencia y*

garantizando que se adopten las medidas de control y prevención aplicables a la producción, procesamiento y transporte de alimentos” (24).

5. Incumbencias Técnicas de las BPM

- ❖ **Materias Primas:** las materias primas deben ser adecuadas para el consumo; caso contrario deben aislarse, rotularse para luego desecharlas. Su almacenamiento debe efectuarse en las condiciones apropiadas a cada tipo de producto.

- ❖ **Establecimientos:**

Estructura: Deben tenerse en cuenta: La ubicación, las vías de tránsito internas, el material de la estructura y las instalaciones sanitarias, el tipo de aberturas, las separaciones o tabiques entre los espacios o zonas, el diseño en general para la realización de limpieza y desinfección eficaz, la provisión de agua potable, el material de los equipos, utensilios y superficies.

- ❖ **Higiene:** Es aconsejable aplicar los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) para las tareas de limpieza y desinfección utilizando productos inodoros. Las sustancias tóxicas se deben rotular y almacenar en un sector exclusivo.
- ❖ **Personal:** Es recomendable que los manipuladores reciban capacitación en cuanto a “Hábitos de manipulación higiénica”, “El correcto lavado de manos e higiene personal”.

Por otro lado debe controlarse periódicamente el estado de salud del personal y la aparición de posibles enfermedades contagiosas.

- ❖ **Higiene en la elaboración:** La calidad de las materias primas debe ser adecuada e inspeccionada previo a su utilización.

Es fundamental la prevención de la contaminación cruzada (la cual puede darse por el contacto de materias primas y productos elaborados o sustancias

contaminadas a través de las manos de los manipuladores, equipos y/o utensilios contaminados).

El material de envasado y empaque debe ser adecuado y libre de contaminantes.

- ❖ Almacenamiento y transporte de materias primas y producto final: Deben realizarse en condiciones óptimas para su conservación impidiendo la contaminación y/o proliferación de microorganismos. Para los vehículos se deberán tener en cuenta los mismos principios higiénicos sanitarios que los establecimientos, y ser adecuados al tipo de producto a transportar (refrigerados o congelados).
- ❖ Control de procesos en la producción: Son aplicados para asegurar un correcto cumplimiento de las BPM, y lograr así un producto y servicio de calidad e inocuo. Los controles sirven para detectar contaminantes físicos, químicos o microbiológicos (17).



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | **FCM**

HIPÓTESIS Y VARIABLES

HIPÓTESIS

El diagnóstico situacional y la evaluación de las debilidades y fortalezas respecto de las normativas legales y de los clientes, permite elaborar un plan de mejoras para la implementación futura de un SGC que garantice la estandarización de los procesos de elaboración de alimentos, en un restaurante del Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba.

VARIABLES

Independientes:

- Situación actual del restaurante.
- Expectativas y satisfacción de los clientes.
- Normativa legal.



UNC

Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | **FCM**

DISEÑO METODOLÓGICO

DISEÑO METODOLÓGICO

TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo, transversal.

UNIVERSO: Establecimientos elaboradores de menús alimentarios para consumo en el local y los cliente que asisten al mismo.

MUESTRA: Un restaurante del Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba y 108 clientes asistentes a dicho local.

Operacionalización de las variables

- **Situación actual del restaurante:** conjunto de cualidades o circunstancias que determinan el estado actual del restaurante asociadas a la calidad.

Indicadores: el instrumento utilizado fue un check-list, y su indicador una escala de 0 a 5 puntos y una matriz de análisis FODA.

- **Expectativas y satisfacción de los clientes:**

Expectativas: Aspectos que el cliente espera del servicio gastronómico, las necesidades y características que desea del mismo.

Satisfacción: Medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.

Indicadores: el instrumento que se utilizó fue una encuesta de aprobación a los clientes, y sus indicadores los criterios Bueno (B), Regular (R) y Malo (M).

- **Normativa legal:** reglamentación dirigida a la ordenación del comportamiento humano prescrita por una autoridad cuyo incumplimiento puede llevar a una sanción. Generalmente, impone deberes y confiere derechos. (25)

Indicador: Los instrumentos utilizados fueron tablas comparativas y sus indicadores los criterios Cumple/ No cumple.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el Objetivo 1: Efectuar mediante auditorías internas un diagnóstico situacional del Restaurante focalizando en las debilidades y fortalezas del mismo en términos de calidad.

Inicialmente se efectuó una auditoría de 1ª línea mediante un relevamiento detallado de todas las actividades llevadas a cabo en el establecimiento, con especial atención en BPM. Así, se evaluaron las condiciones exigidas a los proveedores de materias primas, funcionamiento de los depósitos, procesos de elaboración, infraestructura, equipamiento, manipulación de alimentos, higiene, personal, servicio al cliente, documentación y registros disponibles y otras variables implicadas en el aseguramiento de la calidad de productos y servicios. Para realizar lo antes descrito se utilizó como instrumento un Check-list (Ver anexo N° 1), el cual se puntuó en una escala del 0 al 5, siendo el valor 0 correspondiente al hecho de no cumplir lo establecido y 5 puntos cuando cumple totalmente con lo exigido. Este instrumento permitió la recopilación guiada de la información necesaria y se utilizó una matriz FODA para el análisis de la situación (Ver anexo N° 2).

Para el Objetivo 2: Conocer las expectativas y satisfacción de los clientes del restaurante para identificar los puntos de mayor interés para el sistema.

A fin de medir las expectativas y satisfacción de los clientes respecto del servicio gastronómico, se elaboró una encuesta la cual se clasificó en categorías de Bueno, Regular y Malo; que se realizó a 108 clientes asistentes al restaurante del Barrio San Ignacio, previo consentimiento de éstos. Mediante las preguntas incluidas en la encuesta se ha podido conocer cuáles son los puntos que generan mayor y menor satisfacción en los clientes y cuáles son las características tanto de infraestructura, atención y producto más buscados por éstos, las cuales fueron tenidas en cuenta en el plan de mejoras (Ver anexo N° 3).

Para el objetivo 3: Proponer un plan de mejoras para gestionar a futuro un sistema de gestión de calidad en el Restaurante.

La consecución de este objetivo requirió de una serie de etapas a saber:

a- Una vez definidas las expectativas de los clientes y la situación del restaurante se procedió a comparar lo obtenido con la normativa legal vigente: a nivel municipal la ordenanza N° 11.683 (26), la cual incluye la aplicación de las ordenanzas de Infraestructura N° 9.387 (27); de Higiene y Seguridad del Trabajo N° 19.587 (28) y, la ordenanza N° 8.144 (29) de Comercio e Industria de la alimentación, basada en el CAA (18). Las mismas constituyeron las referencias para evaluar los puntos que el establecimiento presenta para controlar las variables que afectan la calidad.

b- A partir de la comparación efectuada, se focalizaron los puntos débiles que presentó el restaurante en materia de calidad y se efectuó una propuesta para resolver los principales problemas identificados que alejan la situación actual de la ideal. Para ello se utilizó la herramienta diagrama de Ishikawa (Espina de Pescado) (30). Este instrumento permitió organizar y representar gráficamente todas las posibles causas de un problema, hasta llegar a su raíz y así poder reducirlo o eliminarlo. La identificación de los factores asociados a las problemáticas, se realizó con el apoyo del personal del restaurante dado que están más familiarizados con los problemas cotidianos y efectuaron aportes de interés, estimulando además a todos los actores involucrados y favoreciendo su interés en el SGC.

c- Habiendo establecido las acciones que debieran ejecutarse para salvar los problemas identificados en el diagnóstico, se diseñaron los lineamientos de acción que permitirán al local implementar a futuro un SGC. Además se efectuó un modelo de capacitaciones dirigidas a los manipuladores de alimentos y personal involucrado en el proceso, en base a las acciones positivas y negativas observadas en las auditorías a fin de reforzar las primeras y eliminar las segundas.

Se incluyeron temáticas como: Enfermedades Transmitidas por los alimentos. Manipulación de alimentos: seguridad de los procesos para garantizar su inocuidad. Buenas Prácticas de Manufactura, Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización, Manejo Integrado de Plagas (la temática de las capacitaciones se estableció según las principales debilidades observadas. Se estableció además de la temática a tratar, los objetivos, responsables y destinatarios de cada una de las capacitaciones, además del cronograma en que debieran efectuarse las mismas).

Plan de Tratamiento de Datos

Check-List

Se evaluaron las siguientes categorías: Emplazamiento, estructuras y condiciones generales; Elaboración y cocina; Personal y Manipulación; Capacitación; Disposición de Residuos; Materias Primas; Provisión de Agua; Saneamiento y Control de Plagas y Servicios Sanitarios; con un número de ítems variables en cada una de ellas, en un rango de 0 a 5 puntos, a partir de los cuales se obtuvo el puntaje total e ideal (suponiendo que obtuviera 5 puntos en todos los ítems) de cada categoría. Éstos a su vez fueron clasificados en categorías de: Malo (0-25% del puntaje máximo posible), Regular (26-55% del puntaje máximo posible), Bueno (56-80% del puntaje máximo posible) y Muy Bueno (81-100% del puntaje máximo posible).

Encuesta

Mediante las encuestas se recabaron datos respecto de 3 categorías mayores: Infraestructura de establecimiento; Atención/Profesionalismo y Producto, subdivididas en 4 y 3 subcategorías para el caso de infraestructura y atención/profesionalismo respectivamente. Se asignó un puntaje de 10 para las respuestas valoradas como “buenas”, 5 para aquellas “regulares” y 1 para “malo”. Posteriormente se determinó el puntaje ideal y el obtenido para cada una de las categorías principales, calculando a partir de este último el porcentaje correspondiente a cada clasificación (bueno, regular y malo).



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



La encuesta incluyó además en las categorías Atención/Profesionalismo y Producto, preguntas dicotómicas cuyos resultados fueron expresados como porcentaje de clientes que respondieron por si, no o no sabe/no contesta.



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | **FCM**

RESULTADOS

RESULTADOS

DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

El relevamiento de las condiciones y actividades llevadas a cabo en el establecimiento, fue realizado mediante un check-list, evaluando las siguientes categorías: Emplazamiento, Estructuras y Condiciones Generales; Elaboración y Cocina; Personal y Manipulación; Capacitación; Disposición de Residuos; Materias Primas; Provisión de Agua; Saneamiento y Control de Plagas y Servicios Sanitarios. *(Los resultados obtenidos pueden observarse en la figura 1).*

Dentro de éstas categorías los resultados más relevantes obtenidos fueron los siguientes:

- **Malo:**

El resultado obtenido en el ítem **Capacitación** fue 0% de un puntaje ideal de 15 puntos, dado que no cumplen los criterios evaluados (formación permanente en higiene alimentaria, cursos por entidades autorizadas por autoridad sanitaria competente y verificación de la aplicación de los conocimientos adquiridos). Cabe mencionar que el personal ha realizado un único curso de Higiene y Seguridad brindado por la municipalidad de Córdoba.

- **Regular:**

Las áreas que conformaron esta clasificación fueron cinco: Elaboración y Cocina, Personal y Manipulación, Disposición de Residuos, Saneamiento y Control de Plagas y Servicios Sanitarios.

Elaboración y Cocina obtuvo 38 puntos, siendo el 47% de un puntaje ideal de 80 puntos. Dentro de éste sector se observó que no cuentan con recipientes adecuados para los residuos (con tapa a pedal); como tampoco con mallas protectoras contra insectos en aberturas, lavamanos separados de piletas para el lavado de alimentos, ni dispositivos para el control de temperatura de los alimentos y cámaras. Por otro lado cabe mencionar que se cuenta con un único

dispositivo de toallas descartables para todo el sector. Entre los aspectos positivos se destaca que la disposición de las mercaderías dentro de la cámara de refrigeración es adecuada, minimizando la posibilidad de contaminación cruzada.

Personal y Manipulación obtuvo 38 puntos, siendo el 54% de un puntaje ideal de 70 puntos. Dentro de los criterios evaluados, cabe resaltar que no se cumplen algunos de suma importancia, como la vestimenta adecuada libre de efectos personales, personal de limpieza fumando dentro del sector de cocina, la realización del curso de manipulador y la exclusión de las áreas de manipulación de alimentos al personal enfermo, hasta tanto no hayan presentado la carpeta médica correspondiente ante el propietario del local. Otro criterio importante que no se cumple regularmente es informar si padecen enfermedades de transmisión alimentaria o alguna otra patología que pueda causar contaminación directa o indirecta de los alimentos.

Disposición de Residuos obtuvo 6 puntos, lo cual representa el 30% de un puntaje ideal de 20 puntos, dado que no posee sala o depósito de residuos, siendo éstos dispuestos en un contenedor en el exterior, contiguo al sector de cocina; y la puerta divisoria a éste no cuenta con protección contra el acceso de insectos u otros animales.

Saneamiento y Control de Plagas obtuvo 17 puntos representando un 42%, de un puntaje ideal de 40 puntos. Entre los aspectos negativos se destaca que no existen elementos que impidan el acceso de plagas y/o animales domésticos, como así tampoco un espacio exclusivo destinado a los productos de limpieza y desinfección, siendo almacenados en un sector del depósito de la cocina en el cual también se ubican vajilla, alimentos no perecederos y congelados. En contraposición se destaca la implementación de procedimientos de lucha contra plagas (desinfección y desratización) cada 30 días por plaguicidas autorizados.

Servicios Sanitarios obtuvo 22 puntos, siendo el 44%, de un puntaje ideal de 50 puntos. En cuanto a los servicios sanitarios del personal, cabe destacar que cuenta con un único sanitario para ambos sexos, no existen vestuarios ni elementos de higiene y limpieza necesarios (jabón y toallas descartables). En contraposición los servicios sanitarios de los clientes se encuentran en perfectas condiciones de limpieza y cuentan con todos los elementos necesarios en cantidad suficiente.

- **Bueno:**

Las áreas clasificadas dentro de éste criterio fueron dos: Emplazamiento, Estructuras y Condiciones Generales y Materias Primas.

Emplazamiento, Estructuras y Condiciones Generales obtuvo un puntaje de 39, lo cual representa el 60% de un puntaje ideal de 65 puntos. De los criterios evaluados los no cumplimentados han sido la inexistencia de protección contra el acceso de insectos u otros animales y, la separación de instalaciones para lavado de manos y alimentos. Otros items que contribuyeron a disminuir el puntaje obtenido fueron el mantenimiento de las condiciones físicas de las estructuras, dado que existen sectores con humedad y paredes descascaradas.

Materias Primas se obtuvo un puntaje de 41, siendo el 74% de un puntaje ideal de 55 puntos. En esta categoría se evaluó además el almacenamiento de insumos no comestibles, obteniéndose el mínimo puntaje en la rotulación y almacenamiento de sustancias peligrosas o no comestibles dado que no poseen un lugar exclusivo fuera del sector de la cocina para los mismos, siendo éste un potencial causal de inhabilitaciones; seguido de la inexistencia de un espacio para disponer los insumos rechazados. En contraposición la puntuación máxima se dio en la separación/ distribución de materias primas y productos terminados, la rotación de mercadería y el depósito independiente al sector de elaboración.

- **Muy Bueno:**

Provisión de agua obtuvo un puntaje de 18, el cual representa el 90% del puntaje ideal de 20 puntos, en consideración de cumplir con todos los items evaluados: suministro de agua segura, tanques de agua, limpieza y desinfección de los mismos (sin registros), y red de distribución de agua potable.

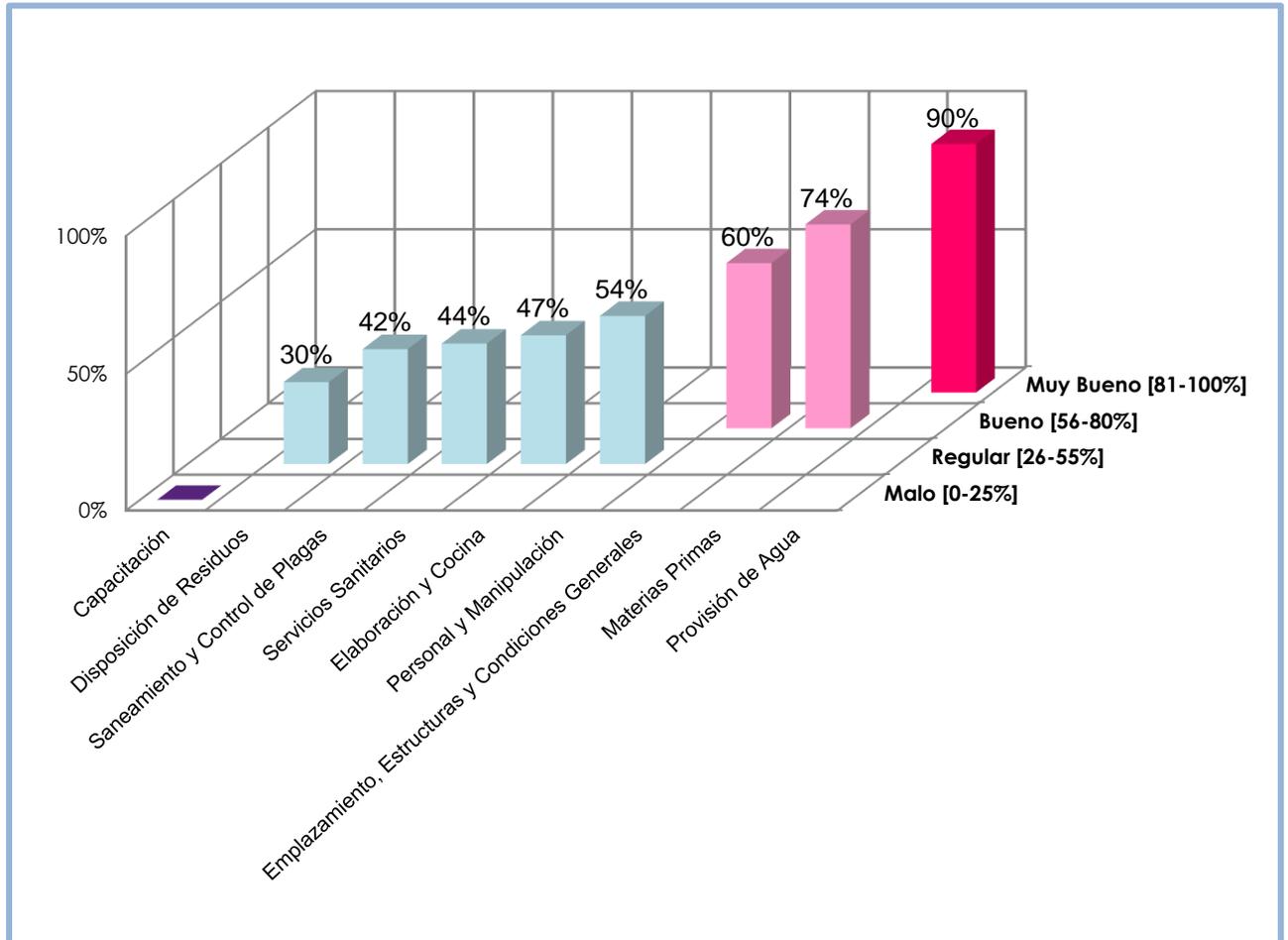


Figura 1. Resultados obtenidos en las categorías evaluadas en el check-list en un restaurante del Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba, expresados como % de puntaje ideal.

EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Mediante las encuestas realizadas a los clientes asistentes al restaurante; se obtuvieron los siguientes resultados según cada categoría:

- **Infraestructura del Establecimiento:**

La valoración promedio de los clientes en esta categoría, fue de $9,59 \pm 0,008$ puntos.

Dentro de la misma los items evaluados fueron: las condiciones del edificio, del equipamiento, del ambiente y la limpieza e higiene.

Esta categoría obtuvo un puntaje total de 4145 puntos, lo que representa un 96% de un ideal de 4320. Del puntaje obtenido el **96,7%** corresponde a **Bueno** (4010 puntos) y el **3,1%** a **Regular** (130 puntos). La clasificación **Malo** representó el **0,1%** del puntaje total obtenido correspondiendo 2 puntos otorgados a “condiciones del edificio”, 2 puntos “higiene y limpieza” y 1 punto a “condiciones del equipamiento” (*Los resultados obtenidos pueden observarse en la figura 2*).

Respecto del criterio “**Regular**”, los aspectos más criticados por los clientes fueron en orden decreciente las condiciones generales del ambiente, principalmente la música alta (11% del total de clientes), seguida por la higiene y limpieza (5,5% del total de clientes) y finalmente el 3,7% de los clientes puntuó como regular a las subcategorías condiciones del equipamiento (mesas, sillas y sillones) y condiciones del edificio en la misma proporción.

Cabe destacar que los 5 puntos obtenidos en el criterio “**Malo**” fueron asignados por 3 clientes (2,8% del total encuestado), de los cuales uno de ellos calificó como malo tres de las 4 subcategorías (condiciones del edificio, condiciones del equipamiento e higiene y limpieza); mientras que los dos restantes se mostraron disconformes con las condiciones del edificio y la higiene y limpieza del mismo (*Los resultados obtenidos pueden observarse en la Tabla N° 1*).

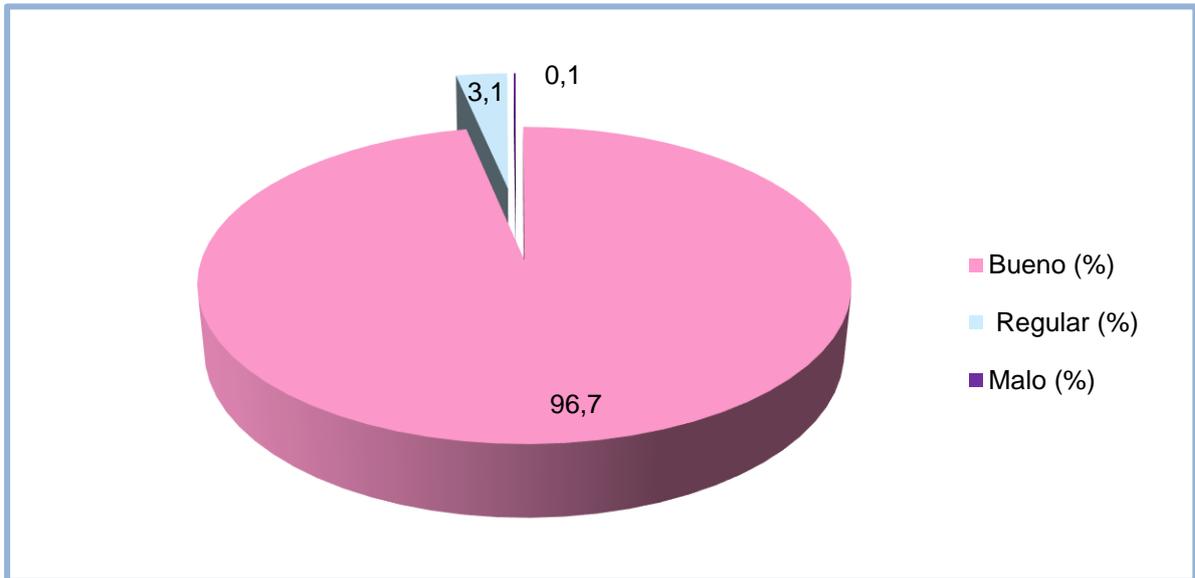


Figura 2. Valoración de los clientes asistentes al restaurante del Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba, respecto de la infraestructura del establecimiento, expresados como % obtenido por cada criterio (Bueno, Regular y Malo) respecto del puntaje total obtenido en dicha categoría.

Tabla N° 1: Valoración efectuada por los clientes asistentes al restaurante de Barrio San Ignacio de la ciudad de Córdoba (n=108), para la categoría: “Infraestructura del Establecimiento”.

	% de Clientes		
	Bueno	Regular	Malo
Condiciones del edificio ⁽¹⁾	93,5	3,7	2,8
Condiciones del equipamiento ⁽²⁾	95,4	3,7	0,9
Condiciones del ambiente ⁽³⁾	89,0	11,0	0,0
Higiene y limpieza	91,7	5,5	2,8
% Promedio para Infraestructura ⁽⁴⁾	92,4	6,0	1,6

Los resultados fueron expresados como % de clientes que valoró como bueno, regular o malo cada una de las subcategorías propuestas.

(1) Referente a Pintura, decoración, iluminación, etc. (2) Referente a estado de mesas, sillas, mantelería, utensilios y afines. (3) Música, ruidos, olores/aromas, entre otros. (4) El % de clientes que valoró como Bueno, Regular y Malo la categoría macro: Infraestructura, fue calculado, promediando los porcentajes obtenidos en cada subcategoría.

- **Atención / Profesionalismo:**

La valoración promedio de los clientes en esta categoría, fue de $9,48 \pm 0,009$ puntos.

Dentro de esta categoría los ítems evaluados fueron: trato del personal, presentación personal e información recibida.

Obtuvo un puntaje de 3073 puntos, lo que representa el **95%** de un ideal de 3240 puntos.

Del puntaje obtenido el **96.3%** corresponde a **Bueno** (2960 puntos) resaltando la amabilidad del personal, el **3.5%** a **Regular** (110 puntos) y **0,1%** a **Malo** (3 puntos, uno por cada categoría evaluada) (*Los resultados obtenidos pueden observarse en la figura 3*).

Lo anterior corresponde a un 14,8% de los clientes que calificaron como **Regular** la subcategoría “información sobre los productos/ platos ofrecidos” por considerarla insuficiente; 3,7% a la subcategoría “presentación del personal” y 1,85% para “trato del personal”.

Mientras que 0,9% de los clientes puntuó como **Malo**, a cada una de las subcategorías “trato del personal”; “presentación del mismo” e “información obtenida respecto de la carta” (*Los resultados pueden observarse en la Tabla N° 2*).

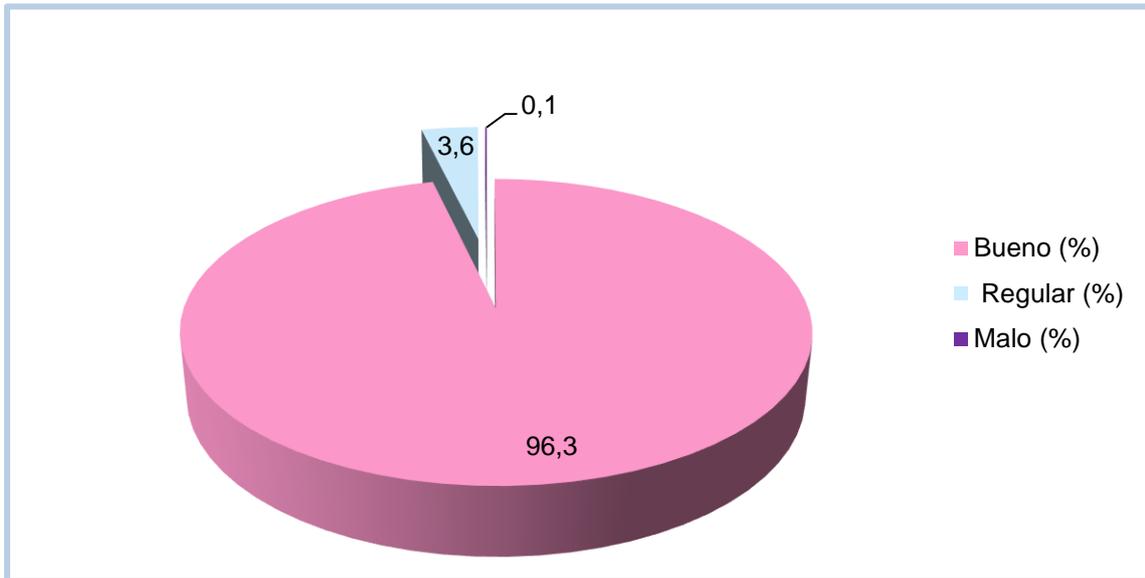


Figura 3. Valoración de los clientes asistentes al restaurante del Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba, respecto de la atención/profesionalismo del personal, expresados como % obtenido por cada criterio (Bueno, Regular y Malo) respecto del puntaje total obtenido en dicha categoría.

Tabla Nº 2: Valoración efectuada por los clientes asistentes al restaurante de Barrio San Ignacio de la ciudad de Córdoba (n=108), para la categoría: “Atención/Profesionalismo”.

	% de Clientes		
	Bueno	Regular	Malo
Trato del Personal	97,3	1,9	0,9
Presentación del Personal	95,4	3,7	0,9
Información Recibida	84,3	14,8	0,9
% Promedio para Atención/Profesionalismo⁽¹⁾	92,3	6,8	0,9

Los resultados fueron expresados como % de clientes que valoró como bueno, regular o malo cada una de las subcategorías propuestas.

(1) El % de clientes que valoró como Bueno, Regular y Malo la categoría macro: Atención/Profesionalismo, fue calculado, promediando los porcentajes obtenidos en cada subcategoría.

Dentro de esta categoría también se indagó sobre las expectativas respecto de la atención/servicio y sugerencias en cuanto a modificaciones o mejoras. Los resultados obtenidos en relación a las expectativas en la atención fueron

principalmente sobre la amabilidad y cordialidad del personal, cumplidas en el 91,7% de los casos. El 5,5% no respondió y el 2,8% de los clientes manifestó que el personal no satisfizo sus expectativas. Las sugerencias más destacadas han sido que los menús se flexibilicen y permitan algunos cambios según gustos, realización de shows artísticos típicos (árabes) y la incorporación de botón para llamar al personal (*Los resultados obtenidos pueden observarse en la figura 4*).

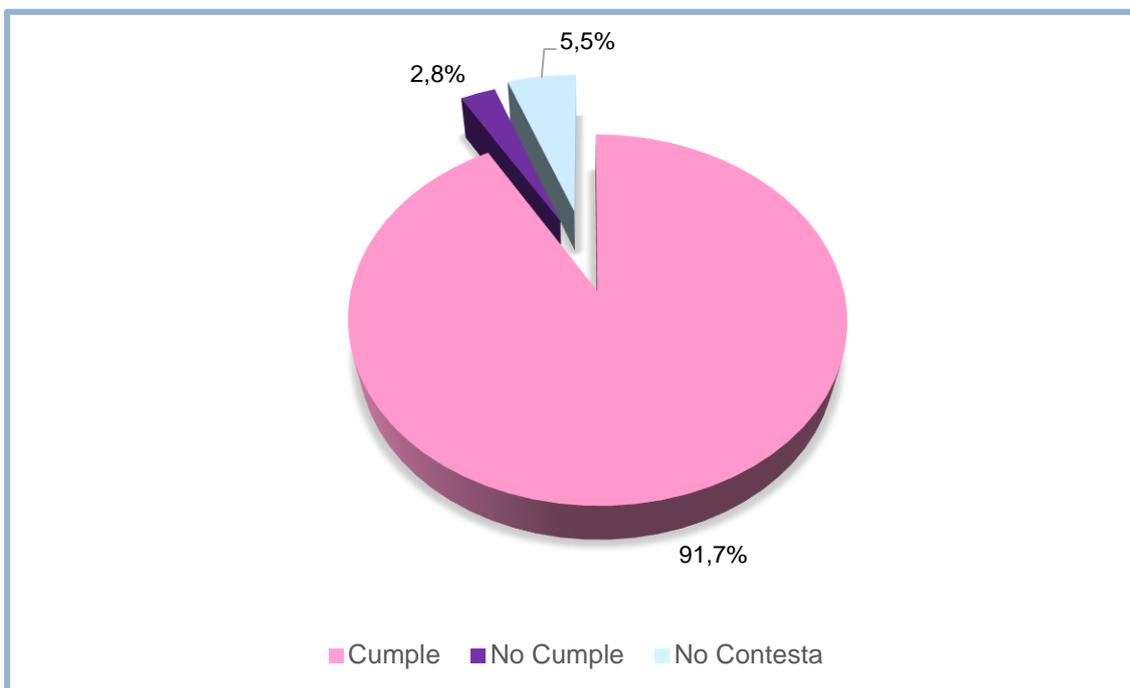


Figura 4. Valoración del cumplimiento de las expectativas de los clientes asistentes al restaurante del Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba (n=108) respecto a la atención/servicio del personal, expresados como %.

- **Producto**

La valoración promedio de los clientes en esta categoría, fue de $9,74 \pm 0,013$ puntos.

Dentro de esta categoría se evaluó el ítem: calidad de los productos.

Obtuvo un puntaje total de 1052 puntos, lo que representa un 97% de un ideal de 1080.

Del puntaje obtenido para esta categoría, el **98,8%** (1040 puntos) correspondió al criterio **Bueno**, **0,95%** (10 puntos) **Regular** y **Malo** el **0,19%** (2 puntos) (Los resultados obtenidos pueden observarse en la figura 5).

Lo anterior se corresponde a un 1,85% de clientes (n=2) que calificaron como **Regular** este ítem. Igual porcentaje de encuestados evaluó a esta subcategoría como **Malo** (Los resultados pueden observarse en la Tabla N° 3.)

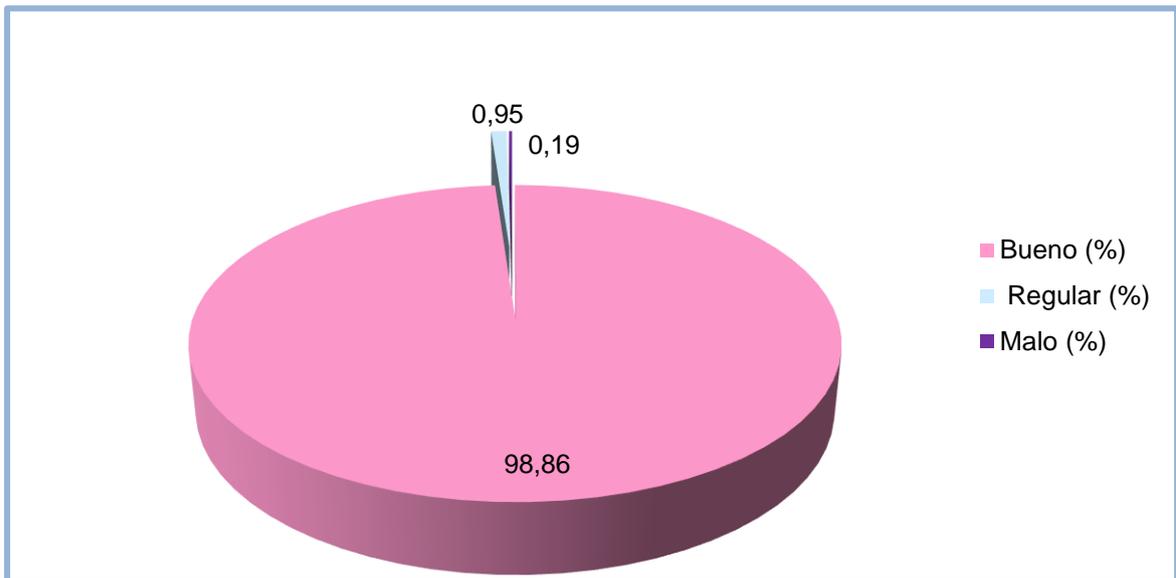


Figura 5. Valoración de los clientes asistentes al restaurante del Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba, respecto de la calidad de los productos, expresados como % obtenido por cada criterio (Bueno, Regular y Malo) respecto del puntaje total obtenido en dicha categoría.

Tabla N° 3: Valoración efectuada por los clientes asistentes al restaurante de Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba (n=108), para la categoría: “Calidad de los Productos”.

	% de Clientes		
	Bueno	Regular	Malo
Calidad de los Productos	96,3	1,9	1,9

Además en esta categoría se consultó a los clientes sobre su conformidad en cuanto a la relación precio/ calidad. Así el **81,6 %** de los clientes consideró que

era **adecuada**, el **5,5 %** que no lo era y el **12,9 %** no respondió (*Los resultados obtenidos pueden observarse en la figura 6*).

Las expectativas planteadas por los clientes fueron que el restaurante respete y cumpla las comidas típicas ofrecidas, árabes en este caso, y que los productos utilizados sean de buena calidad, frescos y variados. Al consultar si las mismas fueron cumplidas, el 87,97% de los clientes manifestó su conformidad, el 11,11% no respondió y el 0,92% manifestó no haber cumplido con las mismas (*Los resultados obtenidos pueden observarse en la figura 7*).

La sugerencia más destacada fue ampliar la variedad de la carta.

Finalmente, los clientes priorizaron la calidad del producto como condición fundamental al momento de elegir un servicio gastronómico, seguida de la atención del personal, la limpieza e higiene del local y en último lugar el precio de los productos.

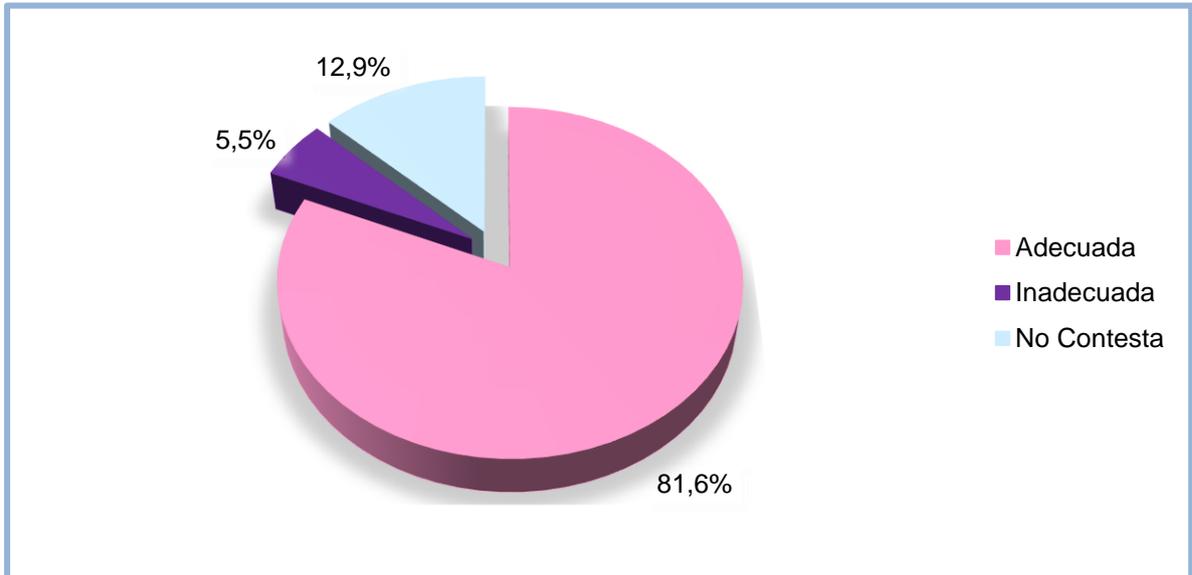


Figura 6. Valoración de los clientes asistentes al restaurante del Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba (n=108), respecto de la relación precio/calidad de los productos, expresados como %.

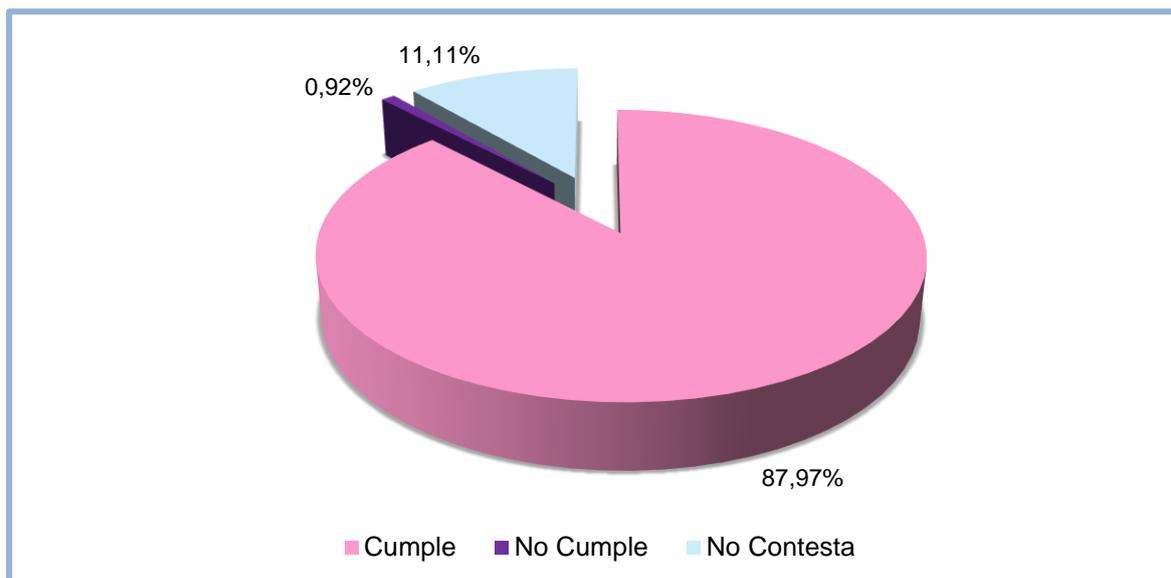


Figura 7. Valoración del cumplimiento de las expectativas de los clientes asistentes al restaurante del Barrio San Ignacio de la Ciudad de Córdoba (n=108) respecto a los productos ofrecidos, expresados como %.

COMPARACIÓN DE LOS REQUISITOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON LA SITUACIÓN ACTUAL DEL RESTAURANTE.

- **Responsabilidad de la Dirección:** Si bien en el restaurante no existe un miembro representante de la dirección designado como responsable, ni una descripción de la estructura de la organización; cuenta con un representante del personal encargado del salón durante el día, otro durante la noche y un encargado de cocina.
- **Sistema de la Calidad y Control de la Documentación:** No existe ningún tipo de documentación de la organización, estructura y control del sistema de la calidad del restaurante.
- **Compra y Venta:** No existen especificaciones registradas para la selección de proveedores de productos/ materia prima; sin embargo cuentan con dos proveedores (uno fijo y otro de refuerzo) de cada tipo de productos (lácteos, carnes, verduras, etc.), los cuales son seleccionados conjuntamente entre el encargado de cocina y el propietario,

considerando la relación precio/calidad, en la cual prima el precio dentro de un margen de calidad alto, además de que los productos presenten fecha de elaboración y vencimiento según corresponda.

- **Procedimientos de Control:** No existen especificaciones de los procedimientos, prácticas de trabajo y normas de fabricación, así como tampoco de la realización de registros de las mismas.
- **Formación y capacitación:** Si bien no existen procedimientos documentados para identificar la formación del personal, ni registros que demuestren que los mismos poseen cualificaciones pertinentes, formación y experiencia necesarias para desempeñar sus funciones; todo el personal de cocina se ha formado en institutos gastronómicos, encontrándose capacitados para realizar las actividades que les corresponden.

COMPARACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL RESTAURANTE CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE

Lo observado en el diagnóstico situacional del restaurante fue comparado con las exigencias municipales (ordenanza 8.144; 19.587; 11.683 y 9.387) y nacionales (CAA ley Nro. 18.284). Así se observó que en general el local cumple con lo planteado. Las principales faltas son coincidentes con lo detallado en el check list, como por ejemplo la comunicación directa del sanitario del personal con la zona de refrigeración y congelados, ausencia de las tapas de los recipientes de residuos, sustancias peligrosas (productos de limpieza y desinfección) no poseen depósito específico y son almacenadas en la zona de refrigeración conjuntamente con la vajilla; las aberturas están desprovistas de protección contra insectos, roedores y otros, y los ángulos entre techos y paredes no son de fácil limpieza (90°); ningún local refrigerado (cámara y freezers) cuenta con termómetros. Además, se encontró que no todo el personal utiliza indumentaria blanca ni de color claro y en algunos casos utilizan alhajas. Por otra parte también se observaron luces sin la protección antiestallido

correspondiente. En el sector del salón y patio interno se encontró la presencia de insectos a pesar de las operaciones contra plagas implementadas, falta de mantenimiento en algunas paredes las cuales estaban descascaradas y con humedad y, si bien no existe tenencia de animales en el local, tampoco hay restricción al acceso de animales callejeros al mismo (zona de patio abierto).

Finalmente en cuanto a las obligaciones del empleador, éste no cumple con la disposición del examen pre-ocupacional y la revisión médica periódica del personal, ni la promoción de capacitaciones en materia de higiene y seguridad en el trabajo.

El detalle de esta comparación puede observarse en las tablas del Anexo N° 4.

PLAN DE MEJORAS

A partir de los principales problemas identificados se plantean tres líneas de acción en los ejes de Organización/ Administración, Personal y Edilicios; planteando este orden de prioridades dada su potencial consecución por cuestiones temporales y económicas. Todo lo cual constaría en Manuales de Organización/ Administrativos, dado que son una herramienta de apoyo al funcionamiento administrativo incluyendo información detallada sobre la organización, política y/o procedimientos de la empresa necesarios para la mejor ejecución del trabajo, sentando las bases para la capacitación y supervisión del personal (31).

En el área de **Organización/Administración** el mayor problema detectado fue la ausencia de registros y/o documentación que especifiquen los procedimientos y prácticas de trabajo, lo cual conlleva a un control deficiente sobre los mismos.

En consecuencia, se propone en primera instancia la realización de manuales administrativos generales y específicos, la confección de legajos del personal, para una evaluación continua, con énfasis en controles/exámenes reglamentarios. Dentro de dicho manual es de importancia la inclusión de:

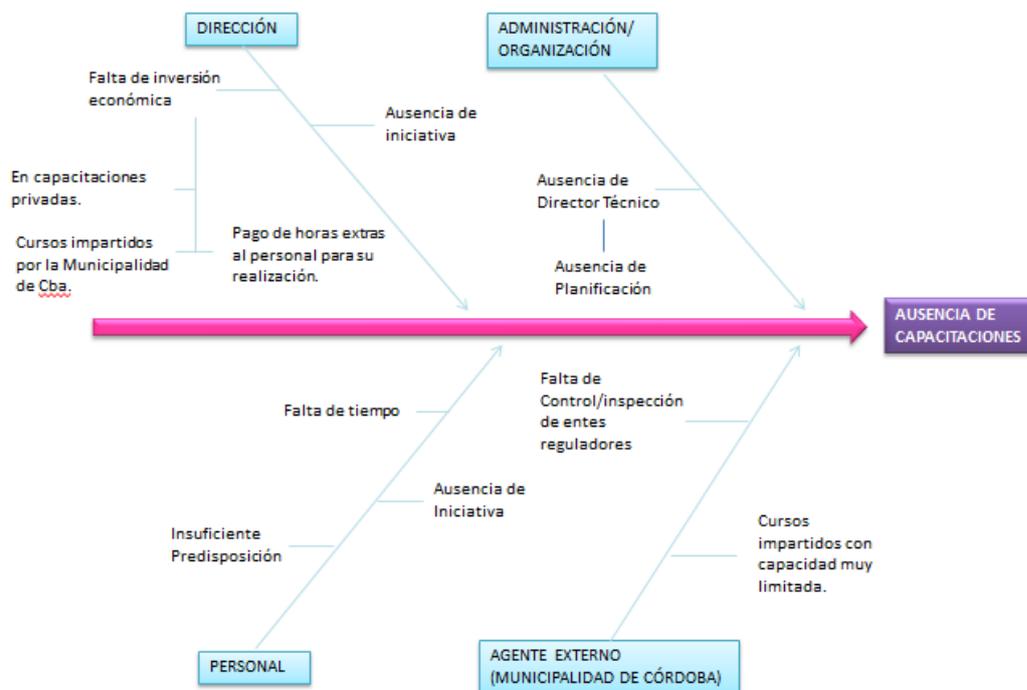
- Instructivos de elaboración de menús con recetas estandarizadas.

- Procedimientos de limpieza y desinfección; con los respectivos registros (de limpieza y desinfección de tanques de agua, de cocina y del salón).
- Instructivos de procedimiento para el servicio/atención de clientes.

Por último deben constar las planillas de registro de las capacitaciones impartidas especificando la temática tratada y sus asistentes, y registro de proveedores con especificaciones según sea el tipo de materia prima.

En el área de **Personal** el principal problema detectado fue la ausencia de capacitación permanente, la cual influye directamente en la calidad del servicio y productos elaborados, con el consecuente deterioro de las materias primas por manejo/conservación inadecuada de alimentos, con el potencial impacto a nivel económico y de salud, contaminaciones (por sustancias químicas o físicas extrañas - inadecuado almacenamiento de productos de limpieza/ sustancias peligrosas - y/o por agentes biológicos).

A continuación se detalla causas de dicho problema en el diagrama de Ishikawa:



A partir de ello, se propone como plan de acción la realización de capacitaciones en las temáticas de:

- Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.). Manipulación de alimentos: seguridad de los procesos para garantizar su inocuidad.
- Enfermedades Transmitidas por Alimentos (E.T.As.).
- Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización (P.O.E.S.).
- Manejo Integrado de Plagas. (M.I.P.)

Las mismas han de llevarse a cabo de manera trimestral, impartándose así cuatro capacitaciones anuales. *(Ver cronograma en Anexo N° 5)*

El objetivo general de las mismas es que todo el personal involucrado incorpore y/o refuerce conocimientos en cuanto a procedimientos y procesos que aseguren tanto la higiene y salubridad de los productos alimenticios; mejorando la calidad de todo el servicio y potenciando la satisfacción de los clientes. Esto conllevaría a además de mejorar la calidad del producto, cuestiones inherentes al personal (atención y presentación del mismo, limpieza e higiene del local), siendo estas últimas prioridades manifestadas por los clientes por sobre el precio del producto.

El detalle de una capacitación prioritaria puede observarse en el Anexo N° 6.

Con respecto a la parte **Edilicia** los problemas detectados fueron la falta de protección contra plagas y animales callejeros y la ausencia de un área de almacenamiento para productos de limpieza y sustancias peligrosas; por lo cual se propone como plan de mejora: colocación de mallas protectoras, contra vectores en aberturas del sector de cocina.

Se sugiere que los productos de limpieza y sustancias peligrosas sean almacenados en el depósito de planta alta en el cual no se encuentran alimentos. En una segunda instancia se deberá efectuar mantenimiento de pintura en paredes y techos, iniciando en las zonas más deterioradas (patio interno).



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | **FCM**

DISCUSIÓN

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo por una parte diseñar una propuesta de mejora para implementar a futuro un SGC que permita la generación de productos y servicios de calidad en un restaurante de la Ciudad de Córdoba.

Uno de los aspectos importantes para la implementación de un SGC es la optimización de los procesos que constituyen su mecanismo, con el objetivo de que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquiere.

En este sentido uno de los aspectos más críticos encontrados en el presente estudio fue la ausencia de capacitaciones, obteniéndose resultados similares en un estudio realizado en 14 hoteles con servicio de restaurante en Acapulco, de los cuales el 71,4 % no cumplía con la realización de las mismas (32).

En un estudio realizado en 300 restaurantes de Colombia los trabajadores que manifestaron no tener capacitación en B.P.M. presentaron mayor riesgo de almacenar inadecuadamente los alimentos, afectando consecuentemente la inocuidad de los mismos (33).

Esta variable, adquiere relevancia al relacionar los problemas sanitarios y la manipulación de alimentos, con las enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs), siendo las mismas un grave problema de salud a nivel mundial (33). En consecuencia, diversas investigaciones indican que el mayor número de brotes de ETAs se producen por alimentos ingeridos en establecimientos comerciales, restaurantes de hoteles (5) y ferias libres (34). Estudios realizados en Argentina, Chile, Cuba y Colombia coinciden en los principales agentes etiológicos causante de dichos brotes, entre ellos *Salmonella spp.*, *Staphylococcus aureus* y *Escherichia coli*, siendo los alimentos mayormente asociados a éstas patologías los de origen animal, principalmente las carnes (de res/ pescado), huevos, lácteos, fiambres y embutidos (5) (33) (34) (35) (36).

Cabe resaltar que mediante la aplicación de BPM pueden disminuir los riesgos de ETAs, adquiriendo relevancia las capacitaciones del personal en la temática. En virtud de ello, las capacitaciones mejorarían algunos de los aspectos puntuados en el presente estudio como **Regular** dentro de la categoría Personal y manipulación tales como: vestimenta adecuada, actitudes, hábitos y comportamientos inapropiados, entre otros; e indirectamente en la categoría de Elaboración y Cocina, tales como: recipientes adecuados para los residuos (con tapa a pedal), mallas protectoras contra insectos, dispositivos para el control de temperatura de los alimentos y cámaras, aunque estos últimos requieren además una inversión económica.

En este sentido, una investigación realizada por alumnos del último año de la Licenciatura en Nutrición de la Universidad Maimónides, sobre la medición del impacto de la capacitación en manipulación de alimentos en un restaurante, observó mejoría en el desempeño laboral luego de las capacitaciones brindadas al personal de cocina (37).

A diferencia de los resultados obtenidos en el presente estudio, investigaciones realizadas en diversos restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad, El Salvador, concluyen que las capacitaciones son efectuadas por la mayoría de los mismos (86%) aunque priorizan la formación en atención al cliente por sobre la manipulación de alimentos y el área de cocina. En relación al mencionado estudio es de destacar que el 100% de dichos establecimientos cumple con las condiciones de higiene y seguridad exigidas, mientras que en caso objeto de este trabajo las condiciones de las instalaciones obtuvieron un puntaje regular (38). Las fallas en la infraestructura favorece la presencia de roedores e insectos, siendo estos factores determinantes para la contaminación y propagación de microorganismos en los alimentos (33).

Dentro de los aspectos coincidentes con restaurantes de Puerto de la Libertad, se encontraron fallas en la vestimenta y elementos de protección para evitar la contaminación en la mayoría del personal, destacándose en nuestro estudio el

uso de alhajas y vestimenta de colores oscuros, además de malos hábitos de comportamiento (personal de limpieza fumando en el sector de cocina) (38).

Otra categoría a resaltar es la de Servicios Sanitarios del Personal. Una condición común a la observada en diferentes establecimientos evaluados por otros autores es que la mayor parte de los locales poseen los servicios sanitarios del personal contiguos al área de cocina, sin contar con los recursos necesarios (jabón, toallas descartables, basureros sin tapas y desinfectante para manos) (39). En concordancia con lo mencionado un estudio realizado en 27 cebicherías de Lima Metropolitana, Perú, determinó que el 55% de los mismos no cuentan con sanitarios para el personal y el 23% lo posee ubicado inadecuadamente, encontrándose además, el 60% de ellos en mal estado y sin los elementos de higiene personal necesarios, favoreciendo así la contaminación de alimentos por el manipulador (40).

Los aspectos mencionados precedentemente destacan la seguridad microbiológica como condición esencial para decidir la aptitud o no de un alimento. Sin embargo es fundamental como atributo constituyente de la calidad total considerar la contaminación física/ química que pudiesen sufrir los mismos. En relación a esto en el presente estudio se observó que no se cuenta con un depósito ni espacio exclusivo para las sustancias peligrosas/ productos de limpieza, almacenándose los mismos en una zona donde se deposita la vajilla, alimentos no perecederos y freezers para congelados.

Esto adquiere importancia si se considera que en los lugares donde se preparan alimentos, se manejan para la limpieza o el control de plagas, diferentes sustancias químicas peligrosas como los detergentes y los plaguicidas, los cuales de no ser debidamente etiquetados, almacenados y utilizados, pueden dar lugar a la contaminación de los alimentos y a la aparición de brotes de enfermedades, ocurridos casi siempre por equivocaciones o confusiones en su manejo (41).

Finalmente los lineamientos para la puesta en práctica de un SGC tienen como requisito básico la confección y actualización permanente de documentación como manuales, registros, fichas de personal, instructivos, entre otros; encontrándose el restaurante evaluado, en condiciones inferiores a los estudiados por otros autores quienes observaron que entre el 45- 50% de los locales cuentan con expedientes de empleados, organigrama y funciones definidas; destacándose que el 86% posee manual de procedimientos (38).

El segundo objetivo de la presente investigación fue el conocimiento y evaluación de las expectativas y satisfacción de los clientes, para así poder llevarse a cabo a futuro la implementación de un SGC de manera integral.

En presente estudio la respuesta de los clientes fue satisfactoria respecto a las categorías evaluadas (infraestructura, atención/profesionalismo, producto). Los resultados obtenidos en la **categoría infraestructura** fueron similares a otros estudios, obteniendo una media de 9,59 puntos en la presente investigación (en una escala de 1 a 10) frente a estudios realizados en otros países en los cuales se obtuvieron medias de 4,17 puntos (en una escala de 1 a 5, Santiago de Compostela, España) (42), y 6,25 puntos (en una escala de 1 a 7 puntos, México) (43), lo cual indica que los clientes consideraron el estado de las instalaciones (infraestructura adecuada, baños limpios y zona de comedor atractiva y limpia entre otros aspectos) entre muy buena y excelente, en todos los casos. Así mismo, un estudio realizado por la Universidad de Valencia (44) para analizar la satisfacción del cliente con la calidad del servicio, obtuvo en promedio en los aspectos tangibles “comedor” de 5,82 puntos y “aseos” de 5,67 puntos (en una escala de 1 a 7). Resaltamos que en los últimos dos estudios mencionados el promedio de satisfacción con respecto a expectativas fue en ambos casos menor (43) (44).

La categoría **atención/profesionalismo** tuvo una media de 9,48 puntos, similar cualitativamente, a los resultados obtenidos en todos los estudios comparados, siendo de 4,5 puntos en el realizado en Santiago de Compostela (42) (escala de 1 a 5) y 6,57–6,16 puntos (escala de 1 a 7) para el caso del estudio efectuado

en México (43) al evaluar “personal con buena presencia” y “personal capaz y dispuesto a dar información de la carta,” respectivamente. Resultados similares se obtuvieron en el estudio realizado entre universidades de México, Valencia y Estados Unidos (45), al evaluar en servicios gastronómicos calidad funcional del servicio y satisfacción de los clientes respecto a la atención de los empleados encontrando que los clientes estaban satisfechos con la atención brindada.

Finalmente la categoría **producto** obtuvo una media de 9,74 puntos en coincidencia con los estudios mencionados. En el caso del realizado en Santiago de Compostela (42) la calidad de la comida obtuvo en promedio 4,40 puntos (escala de 1 a 5) y en el estudio de Valencia (44) la misma variable se puntuó con una media de 5,74 puntos (escala de 1 a 7).

En el estudio realizado en el restaurante “Los Fresnos” en México (43), la relación precio/ calidad tuvo una media de 2,14 puntos la cual indica que los clientes están en desacuerdo/ algo de acuerdo con los precios, en contraposición a nuestros resultados, donde los clientes asistentes al restaurante del Barrio San Ignacio consideraron adecuada la relación precio/ calidad en el 81,6% de los casos.

Así mismo en esta investigación, lo más valorado por los clientes fue la calidad del producto como condición fundamental al momento de elegir un servicio gastronómico, seguida de la atención del personal, la limpieza e higiene del local y en último lugar el precio de los productos. En líneas generales esto coincide con lo evaluado por otros autores (43), en donde el producto emerge como la dimensión más importante seguido por personal e instalaciones.

A partir de lo expuesto surgió una relación no contemplada en la hipótesis, que se traduce en un local con déficits importantes asociados a su administración, al personal y a problemas edilicios, no reflejado en la alta satisfacción de los clientes asistentes al mismo; en contraposición al estudio realizado por la Universidad de Vigo, España, en 12 establecimientos termales, en el cual se

afirma que la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente (46).

Todo lo expuesto constituye el fundamento para los pasos propuestos en el plan de mejoras descripto (capacitaciones al personal, confección de documentación y mejoras edilicias) destacando la importancia de dichos aspectos para la futura implementación de un SGC.



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | **FCM**

CONCLUSIÓN

CONCLUSIÓN

El diagnóstico situacional y la comparación con la normativa legal vigente permitió detectar las debilidades y fortalezas del restaurante del Barrio San Ignacio y efectuar una propuesta de mejoras factible de ser implementada a corto plazo.

Así, se detectaron como principales debilidades la ausencia de manuales administrativos y documentación pertinente (atribuciones y funciones, fichas de personal con legajos de salud, instructivos y registros de procedimientos, estandarización de recetas, etc); inexistencia de capacitaciones brindadas al personal, con las consecuentes fallas al accionar, y déficit en el orden y la higiene de sectores de la cocina (sector cocción y depósito de materias primas).

En contraposición, se observó un alto grado de satisfacción respecto de las tres categorías evaluadas (Infraestructura del local, Atención/Profesionalismo y Calidad del Producto) y sugerencias aportadas por los usuarios de sencilla implementación.

En consecuencia, es importante resaltar una relación no contemplada en la hipótesis, que se traduce en un local con déficits importantes asociados a su administración, al personal y a problemas edilicios que no se refleja en la alta satisfacción de los clientes asistentes al mismo.

En relación a lo expuesto, la participación del Licenciado en Nutrición en actividades básicas de la administración: planificación, organización, dirección y control de establecimientos alimenticios, facilitaría la implementación de un SGC, lo cual se traduciría en posicionamiento de la empresa en términos de calidad y en su fin, que es la permanencia en el mercado reforzaría fidelización de los clientes actuales y captación de los potenciales. Traducido todo esto en una continua red de retroalimentación, fundada en la calidad de los procesos.



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | **FCM**

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

1. CODEX Alimentarius FAO - OMS. Codex Alimentarius Normas Internacionales de los Alimentos. [Online].; 2013 [cited 2015 Mayo 17. Available from: <http://www.codexalimentarius.org/about-codex/codex-timeline/es/>.
2. CODEX Alimentarius FAO - OMS. ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA AGRICULTURA Y LA ALIMENTACIÓN ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. [Online].; 1999 [cited 2015 Marzo 07. Available from: <http://www.fao.org/docrep/W9114S/W9114s00.htm#TopOfPage>.
3. CODEX Alimentarius FAO - OMS. Codex Alimentarius. [Online].; 2009 [cited 2015 Abril 11. Available from: ftp://ftp.fao.org/codex/Publications/Booklets/Hygiene/FoodHygiene_2009s.pdf.
4. ANMAT - RENAPRA - OPS. Buenas prácticas aplicadas a los alimentos. [Online]. [cited 2015 Mayo 17. Available from: http://www.anmat.gov.ar/portafolio_educativo/pdf/cap4.pdf.
5. Di Pietro S, Haritchabale K, Cantoni G, Iglesias L, Mancini S, Temperoni A, et al. Vigilancia epidemiológica de enfermedades transmitidas por alimentos en la provincia de Río Negro, Argentina, 1993-2001. [Online].; 2004 [cited 2015 Marzo 07. Available from: Vigilancia epidemiológica de enfermedades transmitidas por alimentos en la provincia de Río Negro, Argentina, 1993-2001.
6. Román, Mario. Buenas Prácticas de Manufactura. [Online].; 2007 [cited 2015 Abril 3. Available from: <http://www.inti.gov.ar/lacteos/pdf/cuadernotecnologico2.pdf>.
7. Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria. La compra de alimentos. Los proveedores y el transporte de alimentos. [Online].; 2006 [cited 2015 Abril 18. Available from: <http://www.senasa.gov.ar/contenido.php?to=n&in=889&io=4133>.
8. Comité Europeo de Normalización. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. (ISO 9000:2005) Madrid: AENOR; 2005.
9. Tarí Guilló J. Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva. [Online].; 2000 [cited 2015 Mayo 19. Available from: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>.
10. FAO/OMS. Garantía de la Inocuidad y Calidad de los Alimentos: Directrices para el Fortalecimiento de los Sistemas Nacionales de Control

- de los Alimentos. [Online].; 2003 [cited 2015 Septiembre 14. Available from: <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/006/y8705s/y8705s00.pdf>.
11. Prieto, M., Mouwen, J. M., López Puente, S., & Cerdeño Sánchez, A. Concepto de Calidad en la Industria Agroalimentaria. [Online].; 2008 [cited 2015 Marzo 5. Available from: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442008000400006&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
 12. Mercado C. Los ámbitos normativos, la gestión de la calidad y la inocuidad alimentaria: Una visión integral. [Online].; 2007 [cited 2015 Abril 9. Available from: <http://www.scielo.org.ve/pdf/a/v12n24/art09.pdf>.
 13. Comité Europeo de Normalización. Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos (ISO 9001:2008) Madrid: AENOR; 2008.
 14. Lafaye H. Innovación y Calidad. sexta ed.; 1999.
 15. Bolton A. Sistemas de Gestión de la Calidad en la Industria Alimentaria. Guía para ISO 9001/2 España: ACRIBIA, S.A.
 16. Comisión Nacional de Alimentos - CONAL. Normas MERCOSUR Grupo Mercado Común. [Online]. [cited 2015 Octubre 26. Available from: <http://www.alimentosargentinos.gob.ar/HomeAlimentos/Legislacion%20Alimentaria/mercosur.php>.
 17. Dirección de Promoción de la Calidad Alimentaria - SAGPyA. Buenas Prácticas de Manufactura. Boletín de difusión. [Online].; 2002 [cited 2015 Abril 12. Available from: www.alimentosargentinos.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/BPM/BPM_conceptos_2002.pdf.
 18. Ministerio de Agricultura Ganadería y Pesca. Legislación Alimentaria - Código Alimentario Argentino. [Online]. [cited 2015 Octubre 22. Available from: <http://www.alimentosargentinos.gob.ar/contenido/marco/marco2.php?seccion=arco=nacional>.
 19. Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Información Legislativa. Centro de Documentación e Información. Sistema Nacional de Control de Alimentos. [Online]. [cited 2015 Julio 3. Available from: <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/55000-59999/59060/norma.htm>.
 20. Guozden, Carusillo & Gil. Decreto Reglamentario n° 3372/72. [Online]. [cited 2015 Agosto 17. Available from: <http://web2.cba.gov.ar/web/leyes.nsf/36704c1158c32011032572340058a002/2d4d9d901ec23ee9032577ce005e18b7?OpenDocument>.

21. Dirección de Calidad Alimentaria. Municipalidad Ciudad de Córdoba. [Online]. [cited 2015 Octubre 2. Available from: <http://www2.cordoba.gov.ar/portal/index.php/secretaria-de-salud/subsec-de-atencion-de-la-salud/dir-gral-de-atencion-de-la-salud/calidad-alimentaria/>.
22. Confederación Granadina de Empresarios. Programa Intersectorial para la Difusión de la Cultura Preventiva. [Online].; 2008 [cited 2016 Marzo 18. Available from: http://www.cge.es/portalcge/novedades/2009/prl/pdf_auditoria/capitulo4_1_3.pdf.
23. Talcon P. La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y "Contribuciones a la Economía". 2006 Septiembre.
24. ANMAT - RENAPRA. Portafolio educativo en temas claves en Control de la Inocuidad de los Alimentos. [Online]. [cited 2015 Noviembre 1. Available from: http://www.anmat.gov.ar/portafolio_educativo/Capitulo4.asp.
25. Enciclopedia jurídica. Norma Jurídica. [Online].; 2014 [cited 2016 septiembre 14. Available from: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/norma-juridica/norma-juridica.htm>.
26. Consejo Deliberante de la Ciudad de Córdoba. Ordenanza N° 11683. 2009 Noviembre 12..
27. Consejo Deliberante de la Ciudad de Córdoba. Ordenanza N° 9387/95. 1995 Noviembre 21..
28. Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.. Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo N° 19587. [Online]. [cited 2016 Marzo 25. Available from: file:///D:/Archivos%20de%20Alfo/TESIS/legislaci%C3%B3n%20vigente/LEY%2019.587%20del%2021_4_72.html.
29. Consejo Deliberante de la Ciudad de Córdoba. Ordenanza 8144. 1985 Diciembre 23..
30. Ishikawa K. Diagrama Causa-Efecto. [Online].; 1943. Available from: <http://gerenciaprosucb.pbworks.com/>.
31. Secretaría de Relaciones Exteriores de la Ciudad de México. Guía técnica para la elaboración de manuales de organización. [Online].; 2005 [cited 2016 Septiembre. Available from: https://sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf.
32. Núñez M. Inocuidad alimentaria en restaurantes de hoteles Acapulco Guerrero: franja de playa de la zona Dorada. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas. 2015 Febrero; 1.

33. Astrid Florez C., Rincón C., Garzón P., Vargas N., Enríquez C. Factores Relacionados con enfermedades transmitidas por alimentos en restaurantes de cinco ciudades de Colombia. Scielo. 2008 diciembre; 12(4).
34. Viller A., Cortés A., Janepsy Díaz T., Jeannette Vollaire Z., Espinoza M., Solari G., Cerda L. y Torres H. Brotes de enfermedades transmitidas por alimentos y agua en la Región Metropolitana, Chile. Revista Chilena de Infectología. 2012 Febrero; 29(1).
35. Barreto A., Cabrera M., Rodriguez H., Guevara G. Agentes bacterianos asociados a brotes de enfermedades transmitidas por alimentos en Camagüey, Cuba, durante el período de 2000 - 2008. Revista electrónica de Veterinaria. 2010 Febrero; 11(2).
36. Soto Varela Z, Pérez Lavalle L, Estrada Alvarado D. Bacterias causantes de enfermedades transmitidas por alimentos: una mirada en Colombia. Salud Uninorte. 2016; 32(1).
37. Leal M. Medición del impacto de la capacitación en manipulación de alimentos. In XXVIII Congreso Nacional de la AMMFEN; 2013; Mazatlán. p. 3.
38. Villeda C., Nunfio G., Quezada R. Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad. Tesis. Universidad de El Salvador; 2008.
39. Vanegas F., Campoverde J. Elaboración de una guía para la implementación de Buenas Prácticas de Higiene en Restaurantes. Tesis de graduación. Cuenca: Universidad del Azuay, Ciencia y Tecnología; 2012.
40. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Prompyme. [prompyme.gob.pe. \[Online\]. \[cited 2016 Julio 7. Available from: http://es.slideshare.net/adrianaaguirre36/bpm-en-restaurantes.](http://es.slideshare.net/adrianaaguirre36/bpm-en-restaurantes)
41. Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica - ANMAT. [Online]. [cited 2016 Julio 10. Available from: [http://www.anmat.gov.ar/Cuida_Tus_Alimentos/manipuladoresmanualcontribucionquimicos.htm.](http://www.anmat.gov.ar/Cuida_Tus_Alimentos/manipuladoresmanualcontribucionquimicos.htm)
42. Mallou Varela J., López C., Boubeta A. Una nueva escala para la evaluación de la calidad de los servicios de hostelería. Psicothema. 2006; 18(1).
43. Guzmán López A., Solís M. La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio "Restaurant familiar Los Fresnos". Acta Universitaria. Multidisciplinary Scientific Journal. 2014; 24(3).

44. Martínez-Tur V, Marzo J. Calidad de servicio y satisfacción de los clientes: un estudio en establecimientos turísticos. España: Universidad de Valencia, Psicología; 1998.
45. Sánchez-Hernández R., Martínez-Tur V., González-Morales M. Ramos J., Peiró J. Un análisis transnivel de las relaciones de la calidad de servicio y la conformación de expectativas con la satisfacción de los usuarios. *Psicothema*. 2009; 21(3).
46. González A, Fraiz B. Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 2006; 12(1).



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | **FCM**

ANEXO

ANEXO Nº 1: Check-List “Diagnóstico”

Emplazamiento, estructuras y condiciones generales	Puntaje					Observaciones	
	0	1	2	3	4		5
El establecimiento se encuentra habilitado para desarrollar la actividad.						X	
Limpieza y mantenimiento de locales donde circulen alimentos.				X			
Protección contra la entrada de roedores, insectos, aves u otros animales.	X						
Condiciones térmicas adecuadas para el tratamiento y almacenamiento higiénico de los productos.				X			Cámara a 7° C (carne y verduras).
Equipamiento de seguridad para combatir incendios.					X		
Instalaciones eléctricas (cables de electricidad embutidos).					X		
Sectores por donde circulan los productos suficientemente iluminados.				X			
Las condiciones físicas y estado de conservación de estructuras internas, pisos, paredes y techos.				X			
Instalaciones para lavar alimentos separadas de las destinadas a lavarse las manos.	X						
Almacenamiento de los productos de limpieza separados de las zonas donde se manipulen productos alimenticios.	X						No existe espacio definido para los productos de limpieza.
Instalaciones destinadas al lavado de los alimentos limpias y con adecuado suministro de agua potable caliente y fría.						X	
Superficies en contacto con los alimentos: Fáciles de limpiar y desinfectar.					X		
Instalaciones y materiales de trabajo construidas con material resistente a la corrosión, fáciles de limpiar y con suministro adecuado de agua fría y caliente.						X	
Puntaje obtenido:							39
Elaboración y cocina							
Pisos y paredes: En buen estado, fácil de limpiar y desinfectar, lavables, impermeables, no absorbentes y no tóxicos.			X				
Techos: impiden la acumulación de suciedad y reducen la condensación, la formación de moho y el desprendimiento de partículas.				X			
Iluminación: es adecuada y posee protección antiestallido.			X				1 luminaria sin protección
Mesadas: Lisas, no porosas, de material no absorbente y fácil de limpiar y desinfectar.				X			Mármol/Ace ro Inox.
Campana Reglamentaria.				X			Sucia

Recipientes adecuados para residuos (con tapa correspondiente).	X						
Ventanas: impiden la acumulación de suciedad y están provistas mallas protectoras contra insectos, fácilmente desmontables para su limpieza.				X			Desprovistas de mallas protectoras.
Puertas: fáciles de limpiar y desinfectar, sus superficies lisas y no absorbentes.				X			
La ventilación es suficiente.				X			
Superficies y equipos en contacto con los alimentos: se mantienen en buen estado, son fáciles de limpiar y desinfectar.				X			
Artículos, instalaciones y equipos: permiten la limpieza adecuada de la zona circundante y su construcción, composición y estado de conservación reducen al mínimo el riesgo de contaminación de los productos alimenticios.					X		
Lavamanos y piletas para lavado de alimentos	X						
Dispositivo de toallas descartables accesible y provisto de las mismas.		X					Cantidad Insuf. (1)
Sectorización: Existe separación entre la sección de elaboración con el resto y la circulación interna y la distribución del área es adecuada.					X		
La disposición de mercaderías minimiza la posibilidad de contaminación cruzada.					X		
Temperaturas: Existencia de dispositivos para control de temperatura (de cocción superior a los 65 ° C y de mantenimiento en frío inferior a los 5 ° C).	X						
Puntaje obtenido:							38
Personal y Manipulación							
Cumplen normas de higiene en cuanto a actitudes, hábitos y comportamiento.				X			Personal del salón con cabello sin recoger. Personal de limpieza fuma dentro del sector de cocina.
Utilizan adecuadamente los alimentos y utensilios evitando la contaminación cruzada de los primeros.					X		
Poseen indumentaria adecuada.					X		No todo el personal utiliza indumentaria de color claro.
Aseo personal adecuado, libre de efectos personales.		X					Pulseras, aros.

Poseen carnet sanitario habilitante.							X
Poseen curso de manipulador aprobado.	X						
Mantienen el orden y la higiene en el sector de trabajo.						X	
Aplican un correcto lavado de manos antes y después de cada actividad.				X			
Utilizan toallas descartables.						X	
Salud: Informan oportunamente si padecen enfermedades de transmisión alimentaria o alguna otra patología que pueda causar contaminación directa o indirecta de los alimentos por microorganismos patógenos.			X				
Se excluyen estas personas de trabajar en zonas de manipulación de alimentos.	X						Solo se excluyen con carpeta médica.
Se realizan exámenes médicos periódicos.	X						
Se cubren los cortes y las heridas con vendajes impermeables apropiados.							X
Existe cartelería (lavado de manos, no comer - beber - fumar).						X	
Puntaje obtenido:							38
Capacitación							
Reciben formación permanente en higiene alimentaria.	X						Curso único de higiene y seguridad.
Se imparten los cursos por entidades autorizadas por la autoridad sanitaria competente.	X						
Se verifica que los manipuladores de alimentos aplican los conocimientos adquiridos.	X						
Puntaje obtenido:							0
Disposición de Residuos							
Se depositan los residuos en contenedores provistos de tapa, éstos son de fácil limpieza y desinfección y están en buen estado.			X				Tapa inadecuada/ sin tapa.
Hay recipientes en cantidad suficiente y los mismos poseen bolsas de residuos.						X	
Posee sala de depósito de residuos perfectamente separada del resto de las instalaciones	X						
Los depósitos de residuos impiden el acceso a insectos u otros animales, la contaminación de los alimentos, del agua potable, del equipo o de los locales.	X						
Puntaje obtenido:							6
Materias Primas							

Realización de control visual y de temperaturas durante la recepción.					X		Sólo visual.
Conservación y almacenamiento de materias primas.					X		
Lectura de rótulos y plazo de validez en recepción de M. P.						X	
Rotulación y almacenamiento de sustancias peligrosas o no comestibles.	X						
Identificación y aislamiento de insumos rechazados.					X		No existe espacio específico.
Almacenamientos en estanterías/tarimas.						X	
Depósito independiente al sector de elaboración.							X
Rotación de mercadería (Primero ingresa – Primero sale)							X
Temperatura de refrigeración y congelado de heladera/cámara/ freezer.						X	Cámara a 7°C, adecuada distribución.
Descongelación de manera que se reduce al mínimo la multiplicación de microorganismos.						X	Descongela miento en cámara.
Separación /distribución de materias primas y productos terminados.							X
Puntaje obtenido:							41
Provisión de Agua							
Suministro de agua segura.							X
Tanques de agua.							X
Limpieza y desinfección de tanques de agua.					X		Sin registros.
Red de distribución de agua potable separada por tuberías independientes e identificables del agua no potable.							X Solo agua potable
Puntaje obtenido:							18
Saneamiento y Control de Plagas							
Procedimientos de lucha contra plagas y ambiente libre de las mismas.					X		Cada 30 días
Inaccesibilidad a animales domésticos.	X						
Elementos que impidan acceso de plagas: Malla metálica, burletes u otros.	X						
Manipuladores de plaguicidas autorizados.						X	“El Sr. De los bichos”.
Estado e integridad de insectocutores.							No Auditado (NA)
Implementación de planes de limpieza y desinfección. Responsable/Encargado.	X						

Efectividad de planes de limpieza y desinfección.						X	
Almacenamiento de productos de limpieza y desinfección.	X						No existe espacio determinado
Productos utilizados aptos para el uso en industria alimentaria.						X	
Puntaje obtenido:							17
Servicios Sanitarios							
Servicios sanitarios clientes (SSC).						X	
Servicios sanitarios personal (SSP).	X						Único para ambos sexos.
Elementos de higiene necesarios en los SSC.						X	
Elementos de higiene necesarios en los SSP.		X					Sólo papel higiénico.
Inodoros y lavabos en cantidad suficiente en los SSC.						X	
Inodoros y lavabos en cantidad suficiente en los SSP.	X						Único para ambos sexos.
Limpieza de SSC.						X	
Limpieza de SSP.		X					
Vestuarios para el personal.	X						No existe.
Condiciones edilicias y elementos en los vestuarios.	X						
Puntaje obtenido:							22

* Referencia de Puntaje: Se puntuará en una escala del 0 al 5, siendo el valor 0 correspondiente al hecho de no cumplir lo establecido y 5 puntos cuando cumple con todo lo establecido.

ANEXO Nº 2: Matriz de Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Formado: todo el personal de cocina se ha formado en el rubro gastronómico. • Buena calidad del producto final. • Ambientación adecuada al estilo de la temática del Restaurante (árabe). • Buen ambiente laboral, el cual se refleja en la cordial atención del personal hacia los clientes y las relaciones interpersonales de los mismos. • Sectorización de la cocina: la misma se encuentra subdividida en cuatro sectores (parrilla, sector de cocción, árabe y depósito). • Encargados: cada sector/área cuenta con un responsable a cargo. (administrativo, salón y mozos, cafetería, cocina y limpieza). 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con manuales (de procedimiento, de personal, etc.). • No cuenta con plan de desinfección, ni registros de tipos de productos utilizados en las mismas. • El personal de cocina no recibe capacitaciones. • No se cuentan con fichas técnicas de las recetas estandarizadas. • Incorrecto orden e higiene en ciertos sectores de la cocina (sector de cocción y depósito de materias primas).
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. • Capacitaciones dictadas por la Dirección de Calidad Alimentaria de la Municipalidad de Córdoba (Buenas Prácticas de Manufactura y Enfermedades Transmitidas por Alimentos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de los precios en insumos y servicios. • Disminución de la concurrencia de clientes según fluctuaciones económicas.

ANEXO Nº 3: Encuesta a Clientes

INFRAESTRUCUTRA DEL ESTABLECIMIENTO	B	R	M	OBSERVACIONES/ COMENTARIOS
Condiciones del edificio (pintura, decoración, iluminación)				
Condiciones del equipamiento (mesas, sillas, mantelería, utensilios)				
Condiciones del ambiente (música, ruidos, olores/aromas)				
Higiene y limpieza				
ATENCIÓN/PROFESIONALISMO				
Trato del personal				
Presentación personal (higiene personal - uniforme)				
¿Recibió información adecuada sobre los productos/platos ofrecidos?				
¿Fueron cumplidas sus expectativas en cuanto a la atención / servicio? SI - NO				
¿Sugiere algunas modificaciones o mejoras?				
PRODUCTO				
Calidad de los productos				
¿La relación precio/calidad es adecuada? SI - NO ¿Por qué?				
¿Fueron cumplidas las expectativas que tenía de los productos? SI – NO				
¿Sugiere algunas modificaciones o mejoras?				
Para usted, al momento de elegir un servicio gastronómico, ¿Qué es lo más importante?				

ANEXO Nº 4: Tablas Comparativas de Ordenanzas Municipales y Código Alimentario Argentino

ORDENANZA NRO. 8144: COMERCIO E INDUSTRIA DE LA ALIMENTACIÓN				
	Artículo Evaluado	Cumple	No Cumple	Observaciones
2	Certificado Habilitante.	X		
32	Planos aprobados por la Dirección de Obras Privadas y Uso del suelo.	X		
33	Los locales no podrán tener comunicación directa con establecimientos insalubres o peligrosos ni con dormitorios o servicios sanitarios de acuerdo a la legislación vigente. En ningún caso podrán tener techos de paja o material similar.		X	Sanitarios del personal en el sector de refrigeración y congelado.
34	Los depósitos así como recipientes o envases vacíos de mercaderías no podrán estar a la vista del público ni dentro del local de elaboración o venta.	X		
35	Los pasillos no podrán ser ocupados con elementos que obstruyan la circulación y dificulten la limpieza.	X		
36	Las mesas de trabajo serán de azulejos, mármol, acero inoxidable u otro material autorizado por la Dirección, que permita una buena higienización.	X		Acero Inoxidable y mármol.
37	Cuando la elaboración se practique a la vista del mismo, la separación entre el local de elaboración y de venta será de tal modo que no permita el acceso directo al público.	X		
38	En los locales de elaboración sólo podrán tenerse las maquinarias necesarias con exclusión de todo otro producto, artículo, implemento o material ajeno al proceso de producción.	X		
39	Los servicios sanitarios deberán mantenerse higienizados y desodorizados en forma permanente y en perfectas condiciones de funcionamiento.	X		
40	Deberán tener recipientes para residuos, de metal o material plástico con tapa		X	Ninguno poseía tapa
42	La conservación de productos perecederos, cuando así su naturaleza lo exigiera, se hará en cámaras frigoríficas o heladeras.	X		
43	Las cámaras frigoríficas y heladeras deben ser higienizadas y desodorizadas. Los alimentos se ubicarán por especies afines; los de olor acentuado estarán separados de los lácteos y sus derivados o de otros que sean susceptibles de absorber olores extraños.	X		
44	Los utensilios y maquinarias utilizadas en la preparación y expendio de productos alimenticios, se desinfectarán por medio de agua hirviendo, vapor de agua o agentes antisépticos aprobados por la Dirección. Deben conservarse bien limpios en todo momento y no pueden ser usados para otros fines.	X		Detergente, lavandina y alcohol.

45	Los alimentos no envasados, cuando su naturaleza lo exija, se conservarán en vitrinas adecuadas que impidan la contaminación a través de agentes naturales.	X		
48	No podrán almacenarse sustancias alimenticias en locales que no reúnan las condiciones de depósitos para ese tipo de productos.	X		
49	Queda prohibida la tenencia de productos con defectos de elaboración conservación o vencidos. Solo se admitirá la tenencia de estas mercaderías para ser devueltas en ambientes separados del local de venta y por un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, con una etiqueta que lleve escrita la leyenda "PARA DEVOLUCIÓN" en la que se especificará la fecha de ingreso en el depósito para devolución.	X		
50	Queda prohibida la tenencia de animales en estos establecimientos.	X		No hay restricción en el acceso a animales callejeros.
51	Los titulares de la habilitación están obligados a combatir la presencia de roedores, moscas y otros insectos, mediante procedimientos autorizados por la Dirección.		X	Se realizan procedimientos para combatirlos, sin embargo hay insectos presentes.
52	La higiene de todas las dependencias de estos establecimientos deberá ser correcta y mantenida en forma permanente		X	Moscas en el salón.
54	Toda persona que trabaje en estos establecimientos deberá poseer carnet sanitario actualizado incluido el o los titulares de la habilitación	X		
55	El personal usará indumentaria blanca o de color clara, en perfecto estado de presentación e higiene, debiendo además los que participan en el proceso de elaboración o fraccionamiento de los productos, usar gorro o cofia del mismo color y elementos de protección de acuerdo a la ley vigente.		X	La indumentaria no era de color blanco o claro en todos los casos.
56	Toda persona afectada a tareas en estos locales, mantendrá su higiene personal, en especial la de las manos.	X		
57	Queda prohibido fumar durante la manipulación de productos alimenticios, como así también durante la atención al público.	X		

ORDENANZA NRO. 19587: LEY DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
Artículo Evaluado	Cumple	No Cumple	Observaciones
8 Todo empleador debe adoptar y poner en práctica las medidas adecuadas de higiene y seguridad para proteger la vida y la integridad de los trabajadores, especialmente en lo relativo:			
a. A la construcción, adaptación, instalación y equipamiento de los edificios y lugares de trabajo en condiciones ambientales y sanitarias adecuadas;	X		
b. A la colocación y mantenimiento de resguardos y protectores de maquinarias y de todo género de instalaciones, con los dispositivos de higiene y seguridad que la mejor técnica aconseje.		X	Luces sin protección antiestallido (1); campana extractora de aire sucia.
9 Sin perjuicio de lo que determinen especialmente los reglamentos, son también obligaciones del empleador:			
a. disponer el examen pre-ocupacional y revisión periódica del personal, registrando sus resultados en el respectivo legajo de salud;		X	
b. mantener en buen estado de conservación, utilización y funcionamiento, las maquinarias, instalaciones y útiles de trabajo;	X		
c. instalar los equipos necesarios para la renovación del aire y eliminación de gases, vapores y demás impurezas producidas en el curso del trabajo;	X		
d. mantener en buen estado de conservación, uso y funcionamiento las instalaciones eléctricas y servicios de aguas potables;		X	Luces sin protección antiestallido (1)
e. evitar la acumulación de desechos y residuos que constituyan un riesgo para la salud, efectuando la limpieza y desinfecciones periódicas pertinentes;	X		
g. instalar los equipos necesarios para afrontar los riesgos en caso de incendio o cualquier otro siniestro;	X		
h. depositar con el resguardo consiguiente y en condiciones de seguridad las sustancias peligrosas		X	No existe lugar específico diferenciado para los productos de higiene y desinfección.
i. disponer de medios adecuados para la inmediata prestación de primeros auxilios;	X		
j. colocar y mantener en lugares visibles avisos o carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad o adviertan peligrosidad en las maquinarias e instalaciones;	X		

k.	promover la capacitación del personal en materia de higiene y seguridad en el trabajo, particularmente en lo relativo a la prevención de los riesgos específicos de las tareas asignadas;		X	No se imparten capacitaciones de ningún tipo.
l.	denunciar accidentes y enfermedades del trabajo.	X		
10	Sin perjuicio de lo que determinen especialmente los reglamentos, el trabajador estará obligados a:			
a.	cumplir con las normas de higiene y seguridad y con las recomendaciones que se le formulen referentes a las obligaciones de uso, conservación y cuidado del equipo de protección personal y de los propios de las maquinarias, operaciones y procesos de trabajo		X	Personal con alhajas.
b.	someterse a los exámenes médicos preventivos o periódicos y cumplir con las prescripciones e indicaciones que a tal efecto se le formulen		X	
c.	cuidar los avisos y carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad y observar sus prescripciones;	X		
d.	colaborar en la organización de programas de formación y educación en materia de higiene y seguridad y asistir a los cursos que se dictaren durante las horas de labor.		X	

ORDENANZA NRO. 11683: Regula las condiciones especiales de habilitación y funcionamiento de todo establecimiento gastronómico (Bares).				
	Artículo Evaluado	Cumple	No Cumple	Observaciones
5	a. Infraestructura			
	Contar con frente o aberturas vidriadas transparentes, de manera que permita la visualización del desarrollo de la actividad desde el exterior hacia el interior y viceversa	X		
	b. Seguridad			
	Certificado de cumplimiento de las medidas de seguridad contra incendios emitido por la Dirección de Protección Humana.	X		
	Presentación de Plan de emergencia y de evacuación implantado con definición de roles, fijación de responsabilidades con nombre y apellido, DNI y la firma de los integrantes de los Grupos o Brigadas de Emergencias, avalado por graduado universitario con título de grado en Ingeniería o Especialista en Higiene y Seguridad	X		
	La capacidad máxima habilitada deberá ser exhibida mediante un cartel al ingreso y en lugar visible para el público.		X	Capacidad máxima de 120 personas en salones cerrados. No hay cartel exhibidor
	La instalación de luces de emergencia autónomas en distintos espacios para iluminar las vías y medios de escape ante los cortes de energía eléctrica.	X		
	Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil que cubra los daños que eventualmente se pudieren ocasionar al público asistente y terceros en general.	X		
	Certificado de cobertura médico asistencial de emergencia	X		Empresa prestadora, Urgencias.
	c. Higiene			
	Acreditar desinfección, desinsectación y desratización de las instalaciones, mediante certificado vigente, expedido por empresas habilitadas y en los plazos que establezca el Departamento Ejecutivo Municipal.	X		
	Debe el personal vestir indumentaria en perfecto estado de presentación e higiene	X		De color oscuro y algunos con accesorios/ efectos personales
	Colocación de ceniceros en el ingreso a los establecimientos según lo determinado por vía reglamentaria	X		
	El establecimiento puede contar con música funcional que no supere los 85 decibeles medidos dentro del local			N.A.

ORDENANZA NRO. 9387: CÓDIGO DE EDIFICACIÓN				
Artículo Evaluado		Cumple	No Cumpl e	Observaciones
3.1.2	Capacidad 3 m ² / persona	X		
3.4.2.2.2	La dotación sanitaria mínima exigida para el público será, cada 50 (cincuenta) personas o fracción mayor a 10 (diez) personas, la siguiente: -Hombres: 1 inodoro, 1 mingitorio y 1 lavabo. -Mujeres: 2 inodoros y 1 lavabo.	X		
3.4.3	Relaciones y proximidad de los sanitarios con otros ámbitos. Cuando el emplazamiento de baños para distintos sexos, sea contiguo, el cerramiento de separación será completo (de piso a techo).	X		Se cumple con los baños para clientes ubicados al lado de la cocina, el baño del personal se encuentra dentro del depósito de refrigerados/congelados .
3.4.4	Emplazamiento, acceso, señalización			
	Los sanitarios destinados al uso y/o acceso público deberán estar ubicados en un mismo establecimiento, a no más de un piso de desnivel, respecto de la sala o local servido, con acceso fácil y permanente.	X		
	El punto de acceso deberá estar libre de obstáculos. Todo el recorrido de acceso se hará bajo techo.	X		
	No se permitirán baños de uso público, cuyo acceso debe efectuarse a través de ambientes familiares o dependencias destinadas a otros usos dentro del establecimiento.	X		
	Los baños para cada sexo deberán identificarse en forma clara mediante carteles indicadores	X		
3.5	De los edificios existentes			



UNC

Universidad Nacional de Córdoba



FCM

Facultad de Ciencias Médicas



EN

Escuela de Nutrición | FCM

3.5.1.1	Todo propietario está obligado a conservar la totalidad del edificio en perfecto estado de solidez e higiene, a fin de que no pueda comprometer la seguridad, salubridad y estética urbana. El aspecto exterior de un edificio se conservará en buen estado por renovación del material, revoque o pinturas a este efecto, se tendrá en cuenta el emplazamiento y las características del lugar.		X	Humedad y paredes descascaradas en la zona del patio interno.
3.5.1.5.	Conservación de instalaciones contra incendio			
	a. Todo propietario o usuario, según corresponda, está obligado a mantener en buen estado de funcionamiento las instalaciones exigidas para extinción de incendio y deberá facilitar las inspecciones periódicas que realice la Dirección de Bomberos de la Policía de la Provincia.		X	Cada dos años se realizan las inspecciones por le Dirección de Bomberos de la Policía de Córdoba.
	b. El propietario o el usuario, según corresponda, contará con personal idóneo en el manejo de los matafuegos. La carga de éstos se renovará cuando se haya alterado o vencido el plazo de su eficacia.		X	Curso de Higiene y Seguridad en la Municipalidad de Córdoba.
4	Medios de Egreso			
4.1	Condiciones Generales			
	a. La línea natural de libre trayectoria deberá realizarse a través de pasos comunes y no estará entorpecida por elementos o actividades que obstruyan la fácil evacuación.		X	
	b. Las salidas en general estarán en lo posible alejadas unas de otras y las que sirvan a todo un piso, se situarán de manera que favorezcan la más rápida evacuación.		X	
	e. La ubicación de los medios de egreso generales y públicos exigidos será identificados mediante señales de dirección que permita ubicarlos fácilmente.		X	
4.3	Características de los Medios de Egreso			
	Las puertas de salida de uso público que comuniquen con otro medio de egreso abrirán hacia afuera.		X	
4.3.10	Salidas de Emergencia			

	Las puertas de emergencia que comuniquen con un medio de escape deberán abrir hacia afuera en sentido de la circulación.	X		
--	--	---	--	--

LEY 18284: CODIGO ALIMENTARIO ARGENTINO

Capítulo II	CONDICIONES GENERALES DE LAS FABRICAS Y COMERCIOS DE ALIMENTOS			
Artículo Evaluado		Cumple	No Cumple	Observaciones
16	El titular de la autorización debe proveer a:			
	4. Que no se realicen procesos de elaboración sin la presencia del director técnico, cuando correspondiere	X		
18	2. En las fábricas y locales donde se manipulen productos alimenticios no será permitido escupir, fumar, mascar tabaco o chicle o comer.	X		
	6. En los locales donde se manipulen o almacenen productos alimenticios envasados o no y que comuniquen o no con el exterior, las aberturas deberán estar provistas de dispositivos adecuados para evitar la entrada de roedores, insectos, pájaros, etc.		X	
	7. (Res MSyAS Nº 048 del 28.01.98) Los productos elaborados, como las primeras materias y los envases, deberán tenerse en soportes o estantes adecuados y en caso de estibas, éstas serán hechas sobre tarimas.	X		
	10. Antes de ser introducidas en el proceso o en un punto conveniente del mismo, las materias primas deben someterse a inspección, clasificación o selección según sea necesario para eliminar las materias inadecuadas.	X		
	10. Las materias primas deberán lavarse según sea preciso para separar la tierra o cualquier otra contaminación. El agua que se emplee para estos fines no deberá recircularse a menos que se la trate y mantenga en condiciones que no constituya un peligro para la salud pública. El agua empleada para lavado, enjuagado y conducción del producto final deberá ser de calidad potable.	X		
	10. Los materiales para empaquetar o envasar alimentos deberán almacenarse y emplearse en condiciones higiénicas. No transmitirán al producto sustancias o elementos perjudiciales, proporcionándole una protección adecuada contra la contaminación.	X		
20	los propietarios de los establecimientos deben proveer las instalaciones y elementos necesarios, tales como:			
	1. Guardarropas y lavabos separados para cada sexo.		X	
	Jabones en dispensadores de fácil limpieza y desinfección y/o jaboneras que permitan un adecuado drenaje.	X		

	Para el secado de manos se proveerá Toallas de papel/tela de color claro individuales en dispensadores adecuados de fácil limpieza y desinfección; y/o secadores de aire caliente	X		Toallas descartables
	2. Surtidores (grifo, tanque, barril, etc.) de agua potable en proporción y capacidad adecuada al número de personas.	X		
	3. Retretes aislados de los locales de trabajo con piso y paredes impermeables para cada sexo.		X	
REGLAMENTO TÉCNICO MERCOSUR SOBRE LAS CONDICIONES HIGIÉNICO SANITARIAS Y DE BUENAS PRÁCTICAS DE ELABORACIÓN PARA ESTABLECIMIENTOS ELABORADORES/ INDUSTRIALIZADORES DE ALIMENTOS				
ANEXO I				
4	DE LAS CONDICIONES HIGIÉNICO SANITARIAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS ELABORADORES/ INDUSTRIALIZADORES DE ALIMENTOS			
4.1.1	Los establecimientos deberán estar situados preferiblemente en zonas exentas de olores objetables, humo, polvo y otros contaminantes y no expuestas a inundaciones.	X		
4.1.3.1	Todos los materiales usados en la construcción y el mantenimiento deberán ser de tal naturaleza que no transmitan ninguna sustancia no deseada al alimento.	X		
4.1.3.3	El diseño deberá ser tal que permita una limpieza fácil y adecuada y facilite la debida inspección de la higiene del alimento.	X		
4.1.3.4	Los edificios e instalaciones deberán ser de tal manera que impidan que entren o aniden insectos, roedores y/o plagas y que entren contaminantes del medio, como humo, polvo, vapor u otros.		X	
4.1.3.5	Los edificios e instalaciones deberán ser de tal manera que permitan separar, por partición, ubicación y otros medios eficaces, las operaciones susceptibles de causar contaminación cruzada.	X		
4.1.3.7	En las zonas de manipulación de alimentos:			
	Los pisos, deberán de materiales resistentes al tránsito, impermeables, inabsorbentes, lavables y antideslizantes; no tendrán grietas y serán fáciles de limpiar y desinfectar. Los líquidos deberán escurrir hacia las bocas de los sumideros (tipo sifoide o similar) impidiendo la acumulación en los pisos.	X		

	Las paredes, se construirán o revestirán con materiales no absorbentes y lavables, y serán de color claro. Hasta una altura apropiada para las operaciones, deberán ser lisas y sin grietas y fáciles de limpiar y desinfectar	X		
	Los ángulos entre las paredes, entre las paredes y los pisos, y entre las paredes y los techos o cielos rasos deberán ser de fácil limpieza.		X	Ángulos rectos.
	Los techos o cielorrasos, deberán estar contruidos y/o acabados de manera que se impida la acumulación de suciedad y se reduzca al mínimo la condensación y la formación de mohos y deberán ser fáciles de limpiar.	X		
	Las ventanas y otras aberturas, deberán estar contruidas de manera que se evite la acumulación de suciedad y las que se comuniquen al exterior deberán estar provistas de protección antiplagas. Las protecciones deberán ser de fácil limpieza y buena conservación.		X	No cuenta con protección antiplagas.
	Las puertas, deberán ser de material no absorbente y de fácil limpieza.	X		
4.1.3.10	Los insumos, materias primas y productos terminados deberán ubicarse sobre tarimas o encatrados separados de las paredes para permitir la correcta higienización de la zona	X		
4.1.3.17	Iluminación e instalaciones eléctricas:			

	Las fuentes de luz artificial que estén suspendidas o aplicadas y que se encuentren sobre la zona de manipulación de alimentos en cualquiera de las fases de producción deben ser de tipo inocuo y estar protegidas contra roturas. La iluminación no deberá alterar los colores.		X	Faltaban algunas protecciones contra roturas
	Las instalaciones eléctricas deberán ser empotradas o exteriores y en este caso estar perfectamente recubiertas por caños aislantes y adosados a paredes y techos, no permitiéndose cables colgantes sobre las zonas de manipulación de alimentos.	X		
4.1.3.19	Deberá disponerse de medios para el almacenamiento de los deshechos y materias no comestibles antes de su eliminación del establecimiento, de manera que se impida el ingreso de plagas a los deshechos.	X		
4.1.4.	Equipos y utensilios.			
4.1.4.1	Todo el equipo y los utensilios empleados en las zonas de manipulación de alimentos y que puedan entrar en contacto con los alimentos deben ser de un material que no transmita sustancias tóxicas, olores ni sabores y sea no absorbente y resistente a la corrosión y capaz de resistir repetidas operaciones de limpieza y desinfección.	X		
4.1.4.2.3	Todos los locales refrigerados deberán estar provistos de un termómetro de máxima y de mínima o de dispositivos de registro de la temperatura, para asegurar la uniformidad de la temperatura para la conservación de materias primas, productos y procesos.		X	



UNC

Universidad Nacional de Córdoba



FCM Facultad de Ciencias Médicas



149	En todos los establecimientos donde se preparen platos de comida, éstos, una vez hechos, no podrán guardarse más de 24 horas, ni utilizarse por ningún motivo las sobras para elaborar nuevos manjares.	X		Los productos semielaborados se guardan freezados hasta 3 días.
149	Los platos de comida que es costumbre tener a medio terminar (pasta, arroz, verduras cocidas, etc.) deben consumirse dentro de las 24 horas de cocinados, y en las heladeras sólo podrán conservarse materias primas de cocina (carnes, frutas, huevos, leche, manteca, fiambres, etc), salsas, mayonesas y afines, las llamadas salsas universales o de fondo (excepto el tuco) y bebidas.	X		

ANEXO Nº 5: Cronograma de Capacitaciones

Temática	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10
B.P.M.	X									
E.T.A.S.				X						
P.O.E.S							X			
M.I.P.										X

ANEXO Nº 6: Taller de Capacitación

TALLER DE CAPACITACIÓN

- **Objetivo General:** Favorecer que manipuladores de alimentos y personal involucrado en el proceso de manipulación de un restaurante del Barrio San Ignacio, incorporen las prácticas y procedimientos de B.P.M. como herramienta básica para lograr la elaboración de productos inocuos y de calidad; e identifiquen su relación con el riesgo de contaminación alimentaria en la Ciudad de Córdoba en el año 2016.
- **Objetivos Específicos:**
 1. Reforzar los conocimientos previos sobre B.P.M. de manipuladores de alimentos y personal involucrado.
 2. Reconocer y modificar conductas y hábitos de higiene inadecuados.

ESTRATEGIAS

Los métodos didácticos utilizados para alcanzar los objetivos planteados son: preguntas disparadoras (como técnica rompehielo y para reconocer conocimientos previos), charla informativa y Philips 6-6 con buzón de cartas ilustradas (división en grupos de 3 personas, los cuales debatirán las situaciones encontradas en las cartas relacionadas a los ejes temáticos tratados, concluyendo y exponiendo cuáles serían las situaciones adecuadas según cada caso).

EJES TEMÁTICOS

- Concepto de B.P.M.
- Concepto de inocuidad.
- Concepto de higiene.
- Estado de salud.
- Limpieza y desinfección:
 - Lucha contra plagas.

- Almacenamientos de sustancias peligrosas.
- Contaminación.
- Conductas y hábitos de higiene del manipulador:
 - Lavado de manos.
 - Vestimenta y efectos personales.

ACTIVIDADES

Objetivo Nro. 1: Preguntas disparadoras. Charla Informativa.

Objetivo Nro. 2: Philips 6-6 con buzón de cartas ilustradas.

TAREAS

- Preguntas Disparadoras – Charla informativa

Coordinar con el propietario y encargados (de cocina y salón), para disponer del tiempo y el espacio para la realización de la charla.

Búsqueda del material bibliográfico, armado de la charla y preguntas disparadoras tales como:

¿Qué entiende por Buenas Prácticas de Manufactura?

¿Considera que son importantes? ¿Por qué?

Realización de la charla.

- Philips 6-6

Realización de buzón y cartas ilustradas con los temas a tratar.

Subdivisión en grupos y sorteo de cartas.

Discusión de las cartas y exposición de las conclusiones grupales.

Conclusión general.

Evaluación de las actividades.

MICROPROGRAMACIÓN

Preguntas Disparadoras – Charla Informativa

Apertura: Saludo y presentación, explicación breve del motivo de la charla.

Desarrollo: Exposición de los ejes temáticos programados.

Cierre: Conclusión general resaltando los temas prioritarios tratados.

Philips 6-6

Apertura: Explicación de la metodología Philips 6-6, subdivisión en grupos y sorteo de cartas.

Desarrollo: Discusión/ debate grupal. Exposición de las conclusiones en cuanto a las situaciones adecuadas según los casos asignados.

Cierre: Conclusión General y Evaluación de las actividades.

RECURSOS

Materiales:

- ✓ Sillas
- ✓ Mesas
- ✓ Televisor
- ✓ Notebook
- ✓ Cartas ilustradas
- ✓ Buzón de cartas
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Lapiceras
- ✓ Pósters

- ✓ Destinatarios: Personal del restaurante del Barrio San Ignacio.

Humanos:

- ✓ Responsables:
Estudiantes del 5 to. Año de la Lic. en Nutrición.

EVALUACIÓN

1. Marque **la o las** respuestas correctas. ¿Qué son las B.P.M.?

- Herramientas básicas para obtener productos inocuos y de calidad.
- Prácticas generales de higiene.
- Prácticas sin influencia en la contaminación de alimentos.

2. Responda con **Verdadero (V) o Falso (F)**. La inocuidad:

Garantiza que no causará daño al consumidor.

No previene la contaminación.

Preserva la calidad de los alimentos.

3. Marque **la o las** respuestas correctas. La Higiene:

- Es necesaria para la inocuidad de los productos.
- No se relaciona con la prevención de enfermedades.
- Preserva la calidad / inocuidad de los alimentos.

4. **Unir** con flechas. Conductas y hábitos de higiene:

ADECUADO

Lavado de manos con agua y jabón.

Usar vestimenta de colores oscuros.

Mantener el uniforme en perfecto estado de limpieza.

Usar alhajas.

Usar cofia.

INADECUADO

Fumar y/o comer en las zonas de trabajo.

Lavado de manos antes y después de cada proceso.

Ingreso a la zona de trabajo con ropa de calle.

5. Responda según corresponda. La contaminación:

¿Es cualquier sustancia indeseable presente en el alimento? SI – NO

La contaminación cruzada puede ser DIRECTA o INDIRECTA. Explique cada caso:

Mencione un ejemplo de cada tipo de contaminación. (Biológica, física y química).



UNC

Universidad
Nacional
de Córdoba



FCM
Facultad de
Ciencias Médicas



EN
Escuela de
Nutrición | FCM

CARTAS ILUSTRADAS (Ejemplos).



ANEXO 7: FOTOS DEL RESTAURANTE DEL BARRIO SAN IGNACIO



Foto 1. Depósito de congelados, productos de limpieza y vajilla. Personal fumando. Sanitarios del personal a la derecha.



Foto 2. Personal con indumentaria inadecuada.



Foto 3. Sector Panadería. Instalación eléctrica inadecuada (sin protección antiestallido/ cinta aisladora/ boca sin tapa ciega). Frascos y botella sin tapa correspondiente.



Foto 4. Sector lavaplatos. Detergente almacenado en estantería con vajilla limpia. Dispenser de jabón roto. Rejilla sucia.