

**UNIVERSIDAD CENTRAL “MARTA ABREU” DE LAS VILLAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y TURISMO
CENTRO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS
CARRERA LICENCIATURA EN TURISMO**



TRABAJO DE DIPLOMA

*Diagnóstico para la implementación de los principios
generales de higiene de los alimentos en el Hotel Meliá
Las Dunas*

Autor: Amauri Valdívía Hernández

**Santa Clara
2014**

**UNIVERSIDAD CENTRAL “MARTA ABREU” DE LAS VILLAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y TURISMO
CENTRO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS
CARRERA LICENCIATURA EN TURISMO**



TRABAJO DE DIPLOMA

*Diagnóstico para la implementación de los principios
generales de higiene de los alimentos en el Hotel Meliá
Las Dunas*

Autor: Amauri Valdívia Hernández

Tutora: MSc. Ing. Mildred González González

**Santa Clara
2014**

Exergo



“Así pues, entiendo por método reglas ciertas y fáciles, mediante las cuales, el que las observe exactamente, no tomará nunca nada falso por verdadero”.

Descartes

Dedicatoria



Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunos están aquí conmigo y otros en mi recuerdo y en el corazón. Sin importar en dónde están y si alguna vez llegan a leer esta dedicatoria quiero darle las gracias por todo lo que me han brindado. A mi tutora, palabra que por si sola no refleja toda la entrega, constante apoyo, consejos, paciencia y opiniones, sin ella habría resultado imposible la realización de este trabajo. A mis padres por su cariño, comprensión y apoyo sin condiciones ni medida. Gracias por guiarme sobre el camino de la educación. A todas y cada una de las personas que han vivido conmigo la realización de este trabajo, les agradezco de todo corazón haberme brindado el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y amistad.

Agradecimientos



*A mis padres por su apoyo y confianza
A Mildred, por ser quien es, profesora, amiga, tutora,
quien me sorprendió a cada momento, por su capacidad,
optimismo, soluciones lógicas y creativas, por asumir toda mi
impaciencia y convertirla en esta modesta contribución al
perfeccionamiento de la gestión hotelera.
A todos aquellos que de una forma u otra, me apoyaron
y guiaron en la conclusión de mi carrera.*

Resumen / Abstract



Resumen

En Cuba con el auge en el desarrollo del turismo, se han venido desencadenando brotes de enfermedades transmitidas por alimentos, que ejercen presión a las partes productoras, manipuladoras, expedidoras y comercializadoras de alimentos, para la entrega de productos seguros, con la calidad e inocuidad requerida, preservando así al elemento más importante del medio ambiente: el hombre. En este contexto, diferentes cadenas hoteleras del país trabajan en la implementación del Código de Buenas Prácticas: Principios generales de higiene de los alimentos (NC143: 10) como norma cubana de obligatorio cumplimiento. A pesar de estos esfuerzos, al cierre del 2013, Villa Clara muestra entre sus resultados, índices de satisfacción de los clientes en alimentos y bebidas de 3.82%, asociadas fundamentalmente a la calidad, variedad e higiene en los alimentos. El hotel Meliá las Dunas en los últimos 2 años ha presentado insatisfacciones recurrentes por parte de los clientes, turoperadores e inspecciones realizadas por organismos rectores en materia de inocuidad. El objetivo de la presente investigación es diagnosticar el cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos en correspondencia con la NC 143:10 en el proceso de elaboración de alimentos en el Hotel Meliá Las Dunas, a fin de identificar los factores causales que inciden en el incumplimiento de dichos principios. Entre los métodos de investigación utilizados se encuentran: análisis-síntesis, inducción-deducción, la revisión documental, observación directa al proceso de elaboración de alimentos, la utilización de listas de chequeos, diagramas de flujo, encuestas, entrevistas no estructuradas y técnicas de trabajo en grupo.

ABSTRACT

In Cuba with the development of Tourism, there has been an increasing of food transmitted diseases that affect producers, elaborators and sellers to deliver safe products with quality and innocuousness, preserving that way the most important element of environment that is man. Under this context several hotels of Cuba are working in the implementation of the Good Practices Code: general principles of food hygiene (NC 143:10) as the Cuban norm of compulsory fulfillment. In spite of the efforts, at the end of 2013 Villa Clara province shows a rate of clients satisfaction of 3,82 % mainly related to quality, variety and hygiene of food. Under tour operators observation and inspections carried out by food innocuousness authorities, during the last two years Melia Las Dunas Hotel has shown low rates of satisfaction on behalf of the clients. The objective of this research is to diagnose the fulfillment of the general principles of food hygiene under the norm NC 143:10 in the process of food elaboration at Melia Las Dunas Hotel to identify what is affecting the achievement of the norm. Among the investigation methods used we have synthesis-analysis, induction-deduction, documents checking, direct observation to the food elaboration process, flow diagrams, surveys, non formal interviews and group work techniques.

Índice



3.2 Diagnóstico del cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos en el proceso de elaboración de alimentos en el Hotel Meliá Las Dunas	37
3.3 Propuestas de acciones para implementación de los principios generales de higiene de los alimentos en el proceso de elaboración	53
3.4 Conclusiones del capítulo 3	57
CONCLUSIONES GENERALES	58
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	69

Introducción



INTRODUCCIÓN

Las crisis alimentarias que acontecen en el mundo en los últimos tiempos y el hecho de que la alimentación es una necesidad primaria y fundamental del hombre, evidencia la importancia de que se apliquen medidas que garanticen la comercialización de alimentos inocuos con el fin de proteger la salud de las personas (Espinosa; 2010).

En estos tiempos los avances en el campo de la alimentación y el contenido de información disponible, ha conllevado a que las personas cada día, desean ingerir alimentos inocuos y aptos para el consumo. Por esta razón la calidad de los alimentos está dada por un control eficaz de la higiene a fin de evitar consecuencias perjudiciales (Hernández, 2003).

Así, llega a nuestros días la restauración hotelera como un servicio/producto, que más allá de constituir un atractivo promocional de la instalación, conlleva implícitamente en su concepción una decisiva responsabilidad en la satisfacción del cliente, además de la responsabilidad que asume a la hora de garantizar la salud de los consumidores.

El desarrollo del turismo a nivel mundial le ha conferido una importancia cada vez mayor la actividad de restauración, relacionada internacionalmente con todo lo referido a la preparación, elaboración y prestación de servicios gastronómicos (Medina et al.; 2008). En el caso específico de las instalaciones turísticas, la restauración no solo constituye un complemento del alojamiento, sino que, además genera un volumen de ingresos representativos.

A su vez, y atendiendo a las exigencias actuales, la no garantía de inocuidad puede ser la causa de innumerables pérdidas por concepto de indemnización o cierre de contratos con diferentes turoperadores encargados del flujo turístico.

El incremento de la actividad turística, hace que se apliquen nuevas tecnologías y que surjan nuevos agentes en las cadenas alimentarias para lograr una elaboración a gran escala. En el mundo actual y como consecuencia de estos fenómenos, el consumidor obtiene cada vez en menor proporción los alimentos directamente de las fuentes naturales, es decir, que estos sufren una serie de modificaciones y transformaciones antes de ser consumidos, las cuales afectan la calidad higiénico-sanitaria de los productos elaborados y pueden causar daños a la salud de los consumidores. Estos alimentos pueden ser muy peligrosos en especial para niños y ancianos.

Una tendencia en la actualidad es la integración desde la concepción de sistema de los procedimientos que intervienen en la inocuidad de los alimentos con el objetivo esencial

y expreso de garantizar la inocuidad de las producciones o servicios de alimentos se ha dado en llamar Gestión de la Inocuidad (Puñales, 2005).

Es por esto que en materia de alimentos, las legislaciones conceden atención prioritaria a los aspectos nutricionales y de composición, sustancias añadidas intencionalmente, contaminantes tóxicos y residuos de fármacos en productos veterinarios de origen animal y otros derivados de la cadena alimentaria.

Para ordenar los procesos de obtención de alimentos existen, por una parte las autoridades legales que regulan, vigilan y sancionan y los productores que producen y cumplen con lo que está normado o legislado.

Siendo objetivo para la prevención de riesgos a la salud del hombre, elemento principal dentro del Medio Ambiente, el establecimiento de límites, leyes y normas que la garanticen. Por otra parte, existen en el proceso de elaboración de alimentos, la aplicación de malas prácticas de higiene y de producción, que inciden en la aparición de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), donde las causas que las originan comúnmente son nombradas como “peligros”.

En países altamente desarrollados, la Federación de Tours Operadores (FTO) aplican de manera constante el monitoreo del Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control, más conocido como HACCP, para garantizar que sus clientes consuman alimentos seguros e inocuos. Este método se considera de carácter preventivo en el proceso de elaboración, muy aplicado en el mundo entero, el cual en su implementación en Cuba, se enriquece con la aplicación previa de Códigos de Buenas Prácticas. Principios Generales de Higiene de los Alimentos (NC 143:10) y en controles y monitoreo que aparecen contemplados en la norma NC 136:2007: Directrices para su aplicación.

En Cuba con el auge en el desarrollo del turismo, se han venido desencadenando brotes de enfermedades transmitidas por alimentos, que ejercen presión a las partes productoras, manipuladoras, expedidoras y comercializadoras de alimentos, para la entrega de productos seguros, con la calidad e inocuidad requerida, preservando así al elemento más importante del medio ambiente: el hombre.

En este contexto, diferentes cadenas hoteleras del país trabajan en la implementación del Código de Buenas Prácticas: Principios generales de higiene de los alimentos (NC143: 10) como norma cubana obligatoria que posibilita en su aplicación, un paso de avance para la posterior aplicación de la NC 22000:2005: Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos-requisitos para cualquier organización en la cadena

alimentaria, teniendo en consideración que los alimentos elaborados para el turismo son consumidos en el día y antes de las cuatro horas de haber sido procesados.

Tomando en consideración la importancia que revierte para el turismo este tema, el Ministerio del Turismo en Cuba (Mintur) se ha trazado como objetivo prioritario, desarrollar un servicio con una mejora constante de la calidad a partir de una gestión más eficiente y eficaz de cada proceso que se realice dando cumplimiento al lineamiento 257 que aboga por incrementar la competitividad de Cuba en los mercados, a partir, principalmente, de la elevación de la calidad de los servicios y el logro de una adecuada coherencia en la relación calidad/precio, (VI Congreso del PCC; 2011), todo esto incluye el tratamiento efectivo de la inocuidad alimentaria.

Al cierre del 2013, Villa Clara muestra entre sus resultados, según las encuestas aplicadas por Infotur, índices de satisfacción de los clientes en alimentos y bebidas de 3.82%. Las principales causas de insatisfacción están asociadas a la calidad, variedad e higiene en los alimentos (Balance del Mintur; 2013).

Cayo Santa María, en la cayería norte de la provincia de Villa Clara, se encuentra entre los principales destinos turísticos del país, razón por la cual el turismo ha pasado a ser prioridad en la economía de este territorio, gerenciado por el grupo hotelero Gaviota S.A. En cuanto al arribo de turistas, el polo ostenta una dinámica de crecimiento notable apoyada en sus recursos naturales e infraestructura hotelera y extrahotelera.

Dentro de la mencionada cayería, se encuentra el hotel Meliá las Dunas, con categoría 5 estrellas y opera bajo régimen Todo Incluido. Este hotel en los últimos 2 años ha presentado insatisfacciones recurrentes por parte de los clientes, turoperadores e inspecciones realizadas por organismos rectores en materia de inocuidad (OTN y MISAP), las cuales se resumen en:

- Higiene deficiente de determinadas áreas de elaboración de cara al cliente.
- Ausencia de un programa de higiene para todas las áreas del hotel que incluya los procesos de higiene: limpieza y desinfección, almacenamiento en frío (refrigerado y congelado), desinfección de vegetales, tiempos y temperatura de las etapas de elaboración (descongelación, cocinado, enfriamiento, descongelación y recalentado), exposición de alimentos (fríos y calientes), verificación de termómetros
- Contaminación cruzada de alimentos dada la deficiente limpieza y desinfección de las áreas de cocina, recepción y almacenamiento de mercancías, así como en las máquinas de hielo y los dosificadores de bebida

- Inadecuada desinfección de vegetales y huevos en el *legumier*,
- Incumplimiento de las temperaturas de las máquinas de lavado automático (no alcanzan la temperatura 60°C en el lavado y 80°C en el aclarado)
- Poca trazabilidad de los alimentos recepcionados que requieren temperaturas de <8°C para refrigerados y <-12°C para congelados.
- Incorrecta temperaturas de almacenamiento de las cámaras refrigeradoras y congeladoras en el área de cocina
- Las áreas de trabajo se mantienen a temperaturas superiores a 20°C.

Tomando en consideración la situación problemática planteada, se define como el **problema a resolver** de la investigación, la carencia de un instrumental metodológico que posibilite la identificación de factores causales que inciden en el incumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos en el Hotel Meliá Las Dunas.

Del problema planteado se deriva como **hipótesis de investigación** que: la identificación de los factores causales que afectan el cumplimiento de requisitos asociados a la inocuidad, contribuyen a determinar los puntos y medidas de control que posibiliten la implementación de la NC 143:10 en el proceso de elaboración de alimentos en el Hotel Meliá Las Dunas.

Para dar cumplimiento a la hipótesis planteada se propone como objetivo general "Diagnosticar el cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos en correspondencia con la NC 143:10 en el proceso de elaboración de alimentos en el Hotel Meliá Las Dunas.

Como **objetivos específicos** se plantean:

- Realizar un análisis bibliográfico, sobre la inocuidad e higiene en el proceso de elaboración de alimentos.
- Definir los pasos para el diagnóstico del cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos.
- Diagnosticar el cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos en el proceso de elaboración de alimentos en el Hotel Meliá Las Dunas
- Elaborar un plan mejora que garantice el control y cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos basado en los requisitos de la NC 143:10.

La presente investigación se justifica por los niveles de prioridad otorgada por el Ministerio de turismo en el cumplimiento de acciones de mejora que contribuyan a lograr hoteles saludables y con ello contribuir a la satisfacción del cliente.

La **relevancia social** está asociada a la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos, lo que involucra a las partes productoras, manipuladoras, expedidoras y comercializadoras de alimentos, con la calidad e inocuidad requerida. A su vez se asocia al conocimiento que estas partes involucradas ejercen en dicha prevención.

El **valor económico** se enmarca en la posibilidad de tomar decisiones efectivas, para garantizar el control y cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos, lo que incide en el incremento de la satisfacción de los clientes y la disminución de indemnizaciones por concepto de quejas asociadas a enfermedades transmitidas por alimentos.

Aporta como **valor práctico** el análisis de los factores causales que inciden en el incumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos en correspondencia con la NC 143:10 en el proceso de elaboración de alimentos en el Hotel Meliá Las Dunas y, a partir de este análisis, la propuesta de un plan de mejora que posibilite garantizar el control y cumplimiento de dichos principios.

El resultado del diagnóstico posibilita a su vez, establecer prioridades en las inversiones, en los procesos de capacitación del personal, en el establecimiento de requisitos con los proveedores y en la seguridad higiénico-alimentaria de clientes internos y externos.

La investigación es considerada viable pues proporciona respuestas efectivas a las no-conformidades detectadas en materia de inocuidad por parte de clientes, turoperadores (Thomas Cook) e inspecciones realizadas por organismos rectores en materia de inocuidad como son la Oficina Territorial de Normalización (OTN) y el Ministerio de Salud Pública (MINSAP), específicamente del área de higiene, epidemiología y microbiología.

Las propuestas de acciones contribuyen a garantizar el control y cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos por parte de la dirección del Grupo empresarial Gaviota S.A y Meliá, así como de los especialistas implicados en la implementación.

El informe presentado cuenta con una estructura que incluye desde el planteamiento general del problema a investigar, hasta el diseño del plan mejora para el control y cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos, cuya secuencia lógica se ajusta al orden siguiente: resumen, introducción y tres capítulos.

En el **capítulo 1** se realiza la fundamentación teórica acerca de la temática objeto de estudio, enfatizando en temas de inocuidad, higiene y buenas prácticas en el proceso de elaboración de alimentos, como soporte de la investigación. En el **capítulo 2**, se describe la metodología a emplear para el diagnóstico del estado de cumplimiento para la implementación de los principios generales de higiene de los alimentos en el proceso de elaboración en el Hotel Meliá Las Dunas y en el **capítulo 3** se desarrolla el diagnóstico y se propone un plan de mejora que garantice el control y cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos basado en los requisitos de la NC 143:10.

Para finalizar se expresan las conclusiones y recomendaciones teniendo en cuenta los resultados obtenidos, así como la bibliografía y un conjunto de anexos que ilustran el contenido de la investigación.

Entre los métodos de investigación utilizados se encuentran: del nivel teórico el análisis-síntesis, inducción-deducción y del nivel empírico la revisión documental, observación directa al proceso de elaboración de alimentos en la entidad objeto de estudio, la utilización de listas chequeos, diagramas de flujo, encuestas, entrevistas no estructuradas y técnicas de trabajo en grupo. Se utiliza el software Visio para la representación gráfica de procedimientos y figuras.

Capítulo 1



CAPÍTULO 1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA: INOCUIDAD E HIGIENE EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS

1.1 Introducción

La inocuidad es uno de los cuatro grupos básicos de características que, junto con las nutricionales, las organolépticas y las comerciales, componen la calidad de los alimentos, entiéndase como: condición de los alimentos que garantiza que no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso al que se destinan (Feldman, 2006), resultando por tal motivo una cualidad no negociable (FAO/OMS, 2002).

En el mundo actual el consumidor obtiene cada vez en menor proporción su alimento directamente de las fuentes naturales, estando éstos sometidos a una serie de modificaciones y transformaciones hasta su consumo. Existen por lo tanto, muchos elementos y circunstancias que hacen que un alimento pierda la condición de inocuo (INPPAZ- ANVISA, 2004).

La inocuidad de los alimentos se refiere a la existencia de peligros asociados a ellos en el momento de su consumo (ingestión por los consumidores). En este proceso, la aplicación de malas prácticas de higiene y de producción, inciden en la aparición de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), donde las causas que las originan comúnmente son nombradas como “peligros”.

Tal es la magnitud de su influencia negativa en la confianza de los consumidores y por consiguiente en el comercio (Hernández, 2003), que los turoperadores y compañías de viajes, preocupados por su economía y prestigio, contratan y envían agentes altamente especializados para supervisar y controlar las condiciones higiénicas y de seguridad a que estarán sometidos sus clientes, por los efectos que sobre la salud pueda tener la situación existente en el país receptor, habiendo desplegado grandes esfuerzos en el diseño de una estrategia que permita garantizar la seguridad de sus clientes (Cubanacan, 2005).

Los sistemas más eficaces en materia de inocuidad de los alimentos están establecidos, ejecutados y actualizados dentro del marco de trabajo de un sistema de gestión estructurado, y están incorporados dentro de las actividades globales de gestión de la organización. Esto proporciona el máximo beneficio para la organización y las partes interesadas.

En la presente investigación se consideran un grupo de aspectos que sustentan su desarrollo, a partir del estudio de la literatura especializada en el tema y exponiendo un conjunto de postulados acerca del estado del arte y de la práctica en relación a la seguridad alimentaria en las buenas prácticas de elaboración de los alimentos, sistemas de inocuidad, normas aplicables y técnicas que pueden ser utilizadas para identificar y priorizar los problemas de inocuidad que afectan la calidad de los servicios.

En la Figura 1 se muestra el hilo conductor seguido como estrategia para el desarrollo de los elementos conceptuales que sustentan la investigación.

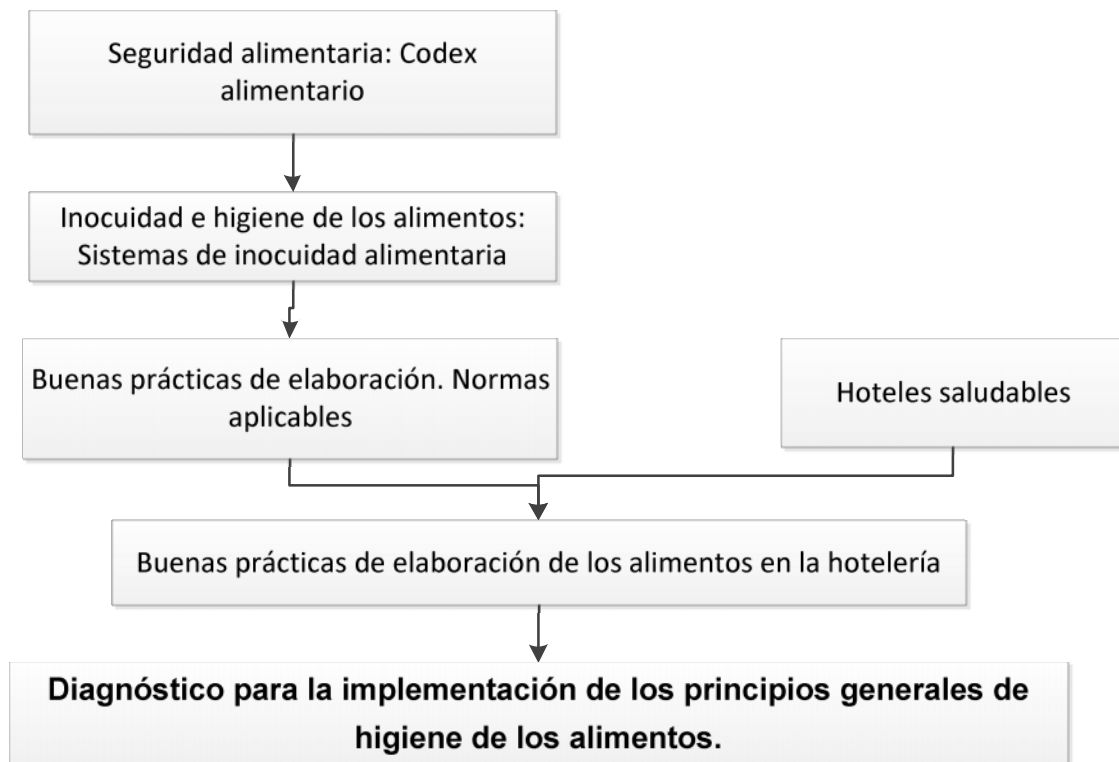


Figura 1. Hilo conductor de la investigación bibliográfica.

1.2 Seguridad alimentaria: Codex alimentario

Una alimentación adecuada es fundamental para la salud. Los alimentos aportan la energía y los nutrientes esenciales que todos los seres humanos necesitan para mantener un buen estado nutricional. La salud, a diferencia de lo que muchos creen, no es la ausencia de enfermedades, sino que debe ser entendida como un completo estado de bienestar físico, mental y social. El aporte de alimentos sanos es fundamental para una nutrición sana, pero también lo es para evitar enfermedades como consecuencia del consumo de alimentos inapropiados.

Inocuidad alimentaria (*food safety* en inglés) es un concepto que resuena fuertemente en los esquemas de producción, distribución y consumo de alimentos. Es, además, el pilar de la cadena alimenticia mundial, por tanto, una de sus principales preocupaciones. Por ello en cada país se han dispuesto reglamentaciones y han sido investidos organismos con la autoridad requerida para ejercer el control, de acuerdo con esta concepción internacional.

Diferentes instituciones y países han acuñado y promovido el concepto de seguridad alimentaria haciéndose cada vez más completo.

Existe una definición global, oficializada unánimemente por los Jefes de Estado y de Gobierno de los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) durante la Cumbre Mundial de la Alimentación (1996). La definición adoptada indica que existe seguridad alimentaria "Cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico, social y económico a los alimentos suficientes, inocuos y nutritivos que satisfagan sus necesidades energéticas diarias y preferencias alimentarias para llevar una vida sana y activa" (citado en Gattorno; 2010).

En el imperio austrohúngaro, entre 1897 y 1922, se elaboró una colección de normas y descripciones de productos para una gran variedad de alimentos bajo el título '*Codex Alimentarius*'; que, aunque carecía de fuerza jurídica, fue utilizado como referencia por los tribunales. En la actualidad el *Codex alimentarius* deriva de este código (FAO, 2005). Los diferentes conjuntos de normas derivadas de la elaboración espontánea e independiente de leyes y normas alimentarias por diferentes países, ocasionaron obstáculos al comercio que suscitaron creciente preocupación entre los comerciantes de alimentos a comienzos del siglo XX.

Cuando se fundaron la organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el decenio de 1940, la tendencia seguida por el sector de la reglamentación alimentaria era motivo de gran preocupación a escala internacional; en ese decenio la ciencia y la tecnología de alimentos hicieron rápidos progresos.

Mientras la FAO y la OMS proseguían su participación en cuestiones relacionadas con los alimentos, diversos comités no gubernamentales (ONG) establecidos de carácter internacional empezaron también a ocuparse seriamente de las normas para productos alimenticios. Con el tiempo esos propios comités se convirtieron en comités del *Codex* (Crespo y Rivero; 2007).

En el año 1961, la FAO y la OMS tomaron las primeras medidas para establecer un código alimentario de alcance mundial, que tuviera como uno de sus objetivos fundamentales establecer regulaciones sobre la calidad e inocuidad de los alimentos. Conocido como *Codex Alimentarius*, desde hace casi 50 años, éste ha sometido a examen todos los aspectos relacionados con la protección de la salud de los consumidores y las prácticas equitativas en el comercio alimentario.(FAO y OMS, 2005)

La Comisión del *Codex Alimentarius* ha promovido los sistemas preventivos y de autocontrol como el Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (APPCC ó HACCP, por sus siglas en inglés) (NC 136: 2007), para que la industria gestione adecuadamente los peligros asociados a los alimentos, desarrollando el enfoque integrado desde la producción primaria hasta el consumo.

El *Codex Alimentarius*, o código alimentario (2008), se ha convertido en un punto de referencia mundial de gran trascendencia para los consumidores, los productores y elaboradores de alimentos, los organismos nacionales de control de los alimentos y el comercio alimentario internacional. Su repercusión sobre el modo de pensar de quienes intervienen en la producción y elaboración de alimentos y quienes los consumen ha sido enorme. Su influencia se extiende a todos los continentes y su contribución a la protección de la salud de los consumidores y a la garantía de unas prácticas equitativas en el comercio alimentario es incalculable.

El *Codex Alimentarius* abarca miles de normas, que pueden ser normas generales aplicables a todos los alimentos, o normas específicas para ciertos alimentos o productos. Las normas generales comprenden las relativas a la higiene, el etiquetado, los residuos de pesticidas y medicamentos usados en veterinaria, los sistemas de inspección y certificación de las importaciones y exportaciones, los métodos de análisis y muestreo, los aditivos alimentarios, los contaminantes, así como la nutrición y los alimentos para usos dietéticos especiales. Además, existen normas específicas para todo tipo de alimentos, desde las frutas y verduras frescas, congeladas o procesadas, los zumos de fruta, los cereales y las legumbres, hasta las grasas y los aceites, el pescado, la carne, el azúcar, el cacao, el chocolate, la leche y los productos lácteos.

Los códigos de prácticas del *codex* definen las prácticas de producción, elaboración, manufacturación, transporte y almacenamiento de alimentos que se consideran esenciales para garantizar la inocuidad y aptitud de los alimentos para el consumo.

Se considera que la armonización de las normas alimentarias contribuye a proteger la salud de los consumidores y en el mayor grado posible al comercio, este proceso está cobrando impulso gracias al deseo internacional de facilitar el mismo y la necesidad de los consumidores de todo el mundo de acceder a alimentos inocuos y nutritivos.

La calidad, la higiene y la inocuidad de los alimentos son algunos de los factores críticos para el éxito en el turismo. Las buenas experiencias con los servicios alimentarios, pero más aún las desagradables, pueden influir considerablemente en la impresión que se guarde de un destino turístico.

1.3 Inocuidad e higiene de los alimentos: Sistemas de inocuidad alimentaria

Las buenas prácticas en las distintas etapas de la restauración abarcan todo el proceso que normalmente ocurre en cualquier establecimiento dedicado a la elaboración y expendio de alimentos, por tanto, abarcan desde el manejo de las instalaciones (ubicación, diseño, construcción, explotación, mantenimiento y reparación), la selección, utilización, mantenimiento y reparación de equipos, la selección, entrenamiento y capacitación del personal, así como todo el tránsito de los alimentos, desde que se reciben en el establecimiento (recepción), hasta llegar al cliente.

En toda cocina es imprescindible mantener una estricta higiene pues la contaminación de los alimentos es un riesgo que siempre ocurre en cualquier lugar donde se elaboren estos. Los términos seguridad e higiene alimentaria están estrechamente relacionados, pues mientras que el primero comprende aquellas medidas que hacen que un alimento sea seguro para la salud de los clientes, el segundo estudia la forma de producir alimentos inocuos para el consumidor. Ambos implican actuar de manera preventiva para controlar los peligros que pueden ir asociados al consumo de los alimentos (Montes et al., 2005; Cruz, 2007).

Una correcta higiene contribuye a impedir o minimizar la posible contaminación de los alimentos que se elaboran, siendo muy importante cumplir con una serie de principios que son vitales para evitar la contaminación de los alimentos y posibles enfermedades en los clientes (Ver Anexo 1: Principios para evitar la contaminación de los alimentos y posibles enfermedades en los clientes)

Meneses Linares, Yulexis (2008) en su tesis "Análisis de riesgos en la Industria Arrocería mediante la combinación del HACCP y el Análisis del Ciclo de Vida" define el concepto de inocuidad de los alimentos como "el conjunto de las condiciones y medidas necesarias durante la producción, elaboración, almacenamiento, distribución y preparación de los

alimentos para asegurar que, una vez ingeridos, éstos no representen un riesgo apreciable para la salud”. Un alimento inocuo es la garantía de que no causará daño al consumidor, cuando el mismo sea preparado o ingerido, de acuerdo con los requisitos higiénico-sanitarios.

La inocuidad alimentaria es un proceso que asegura la calidad en la elaboración de los productos alimentarios y garantiza la obtención de alimentos sanos, nutritivos y libres de peligros para el consumo de la población. La preservación de alimentos inocuos implica la adopción de metodologías que permitan identificar y evaluar los potenciales peligros de contaminación de los alimentos en el lugar que se producen o se consumen, así como la posibilidad de medir el impacto que una enfermedad transmitida por un alimento contaminado, puede causar a la salud humana. Es importante considerar los riesgos provocados a la salud durante todo el ciclo de vida del producto.

La inocuidad de los alimentos se refiere a la existencia de peligros asociados a estos en el momento de su consumo (ingestión por los consumidores).

Como la introducción de peligros para la inocuidad de los alimentos puede ocurrir en cualquier punto de la cadena alimentaria, es esencial un control adecuado a través de la misma, así esta inocuidad queda asegurada mediante la combinación de esfuerzos de todas las partes que participan en dicha cadena, siendo esta “la secuencia de las etapas y operaciones involucradas en la producción, procesamiento, distribución, almacenamiento y manipulación de un alimento y sus ingredientes desde la producción primaria hasta su consumo” (ISO 22000:05).

Las organizaciones dentro de la cadena alimentaria varían desde productores de alimentos para animales y productores primarios, hasta fabricantes de alimentos, operadores de transportes y almacenaje y subcontratistas para la venta al por menor y centros de servicios de alimentación. (Junto con organizaciones interrelacionadas tales como productores de equipamiento, material de embalaje, agentes de limpieza, aditivos e ingredientes). Los proveedores de servicios también están incluidos.

La comunicación a lo largo de toda la cadena alimentaria es esencial para asegurar que todos los peligros¹ pertinentes a la inocuidad de los alimentos sean identificados y controlados adecuadamente en cada punto dentro de la cadena. Esto implica comunicación entre organizaciones, o sea, la comunicación entre clientes y proveedores

¹“Agente biológico, químico o físico, presente en el alimento, o bien en la condición en que este se halla, que puede causar un efecto adverso para la salud”(NC 136:07 y NC ISO 22000: 05).

acerca de los peligros identificados y las medidas de control. Esta comunicación contribuye a clasificar los requisitos tanto de los clientes como de los proveedores.

Las empresas productoras y procesadoras de alimentos, deben identificar todas las fases operacionales que incidan en la inocuidad de los alimentos potenciando la aplicación de procedimientos de control para asegurar su eficacia constante y la mejora continua.

El tipo de control y de supervisión necesaria dependerá del tamaño de la empresa, de la clase de actividad y de los tipos de alimentos de que se trate.

En el informe final del diplomado en gestión turística titulado Procedimiento de diagnóstico para la implantación de la NC 143:02 en el Hotel Sol Cayo Santa María (Crespo, 2007), se plantea que los directores y supervisores deben tener conocimientos suficientes sobre los principios y prácticas de higiene de los alimentos para poder evaluar los posibles riesgos, adoptar medidas preventivas y correctivas apropiadas, y asegurar que se lleven a cabo una vigilancia y una supervisión eficaz.

En la actualidad todo lo relacionado con la inocuidad alimentaria ha tomado un lugar importante, por lo que se han perfeccionado los sistemas que garanticen este particular debido a la gran cantidad de enfermedades que se han generado a partir del incumplimiento de las buenas prácticas de producción, de ahí que el *codex alimentarius*, la OMS y la FAO han hecho énfasis en la aplicación de sistemas como el de Análisis de Peligros y de Puntos de Control Críticos (HACCP), sistema de control de la calidad de los alimentos que garantiza un planteamiento científico, racional y sistemático para la identificación, la valoración y el control de los peligros de tipo microbiológicos, físicos o químicos.

El Análisis de Peligros y de Puntos de Control Críticos (HACCP) conocido también como Sistema HACCP se define como “Sistema que permite identificar, evaluar y controlar peligros significativos para la inocuidad de los productos que puedan ser afectados por la contaminación. Pueden ser productos, productos biológicos, medicinas etc. (Aragón; 2001)

Los planes de HACCP tienen como cimientos el Aseguramiento de la Calidad y las Buenas Prácticas de Elaboración, las cuales son descritas como “Programa de Pre-requisitos” y se consideran como tales solo aquellos programas que apoyen el plan HACCP, o sea, aquellos que se consideren peligros potenciales o atenten contra el funcionamiento del sistema.

Este sistema parte de la aplicación de los pre-requisitos y de 7 principios (Ver Anexo 2 Principios del Sistema HACCP), los cuales están divididos en tres etapas. En la primera etapa se aborda el cumplimiento de la Licencia sanitaria y la aplicación de los pre-requisitos, los cuales son:

- Haber seleccionado el personal que tenga a su cargo la aplicación del HACCP.
- Capacitación del personal sobre los pre-requisitos del sistema HACCP.
- Haber elaborado y estar aplicando eficientemente un programa de limpieza y desinfección.
- Tener definidas las medidas organizativas necesarias para evitar la contaminación cruzada en caso de no contar con la marcha hacia adelante.
- Tener evidencia (Registros, inspecciones, entre otros) del cumplimiento de las buenas prácticas en el almacenamiento, área de elaboración y puntos de consumo de alimentos.
- Contar con el diseño del flujo grama de todas las áreas de alimentos de la instalación desde la recepción hasta el consumo. (Crespo; 2007)

Es importante señalar que para la aplicación del sistema es necesario analizar requisitos previos al mismo, los cuales se muestran en la Tabla1 “Requisitos previos a la aplicación del sistema HACCP”, conjuntamente con el peligro, el procedimiento de vigilancia y la medida correctiva propuesta.

Tabla 1. Requisitos previos a la aplicación del sistema HACCP. Fuente: Aragón; 2001.

Requisito	Peligro	Procedimiento de vigilancia	Medida correctiva
Diseño y construcción del establecimiento de elaboración.	Contaminación o pérdida de calidad.	Inspección de la planta de elaboración.	Modificación o mantenimiento de la planta.
Diseño y construcción de los equipos y utensilios.	Contaminación o pérdida de calidad.	Inspección de los equipos y utensilios.	Modificación o mantenimiento de los equipos y utensilios.
Programa de limpieza y desinfección.	Contaminación.	Inspección de la planta de elaboración y equipos.	Nuevo diseño o repetición del programa.
Control de plagas.	Contaminación.	Inspección de plantas y / o equipos e inspección de cebos y / o trampas	Modificación del programa.
Higiene personal y salud.	Contaminación.	Supervisión.	Capacitación.
Procedimiento de	Imposibilidad de	Controles de inventario,	Modificación de los

recuperación e identificación de los productos.	recuperar un producto inaceptable.	armonización de procedimientos de recuperación.	procedimientos.
Capacitación.	Manejo incorrecto del sistema.	Supervisión.	Nueva capacitación y / o modificación de los procedimientos.

En el proceso de elaboración de alimentos es vital aplicar las prácticas de higiene establecidas a fin de proporcionar alimentos inocuos y aptos para el consumo.

En la rama hotelera los Programas de pre-requisitos están dirigidos a la estructuración, diseño y construcción de las instalaciones donde se manipula alimentos; al suministro de aire, agua, energía eléctrica y otros servicios como depósitos de desechos y aguas residuales; el equipamiento de monitoreo-medición y elaboración de alimentos; su mantenimiento preventivo; el diseño sanitario y accesibilidad para el mantenimiento y el diseño de programas de limpieza para cada área.

Un ejemplo del trabajo con los Programas de pre-requisitos tiene lugar en las cocinas, donde se han de respetar las siguientes premisas en la configuración de sus circuitos, espacios o zonas:

- Marcha hacia adelante.
- Separación entre zonas, emplazamientos y circuitos limpios y sucios.
- Diferenciación entre los ambientes fríos y los ambientes cálidos.
- Facilidad de limpieza.
- Integración armónica, fácil visualización y accesibilidad a las distintas zonas.
- Flexibilidad del diseño y separación de productos y útiles de limpieza.

1.4 Buenas prácticas de elaboración. Normas aplicables

Para lograr que los alimentos elaborados se mantengan inocuos, se debe aplicar las buenas prácticas de higiene y sanidad, considerando que el punto más importante es el personal ya que de él depende que se cumpla con todos los requisitos por estar en contacto directo con el alimento.

Estos requisitos deben ser aplicados para reducir los riesgos de contaminación por condiciones *in sanitarias*, del personal que maneja los alimentos, las instalaciones, el equipamiento, las materias primas, el almacenamiento, el control de plagas y la limpieza y desinfección.

Antes de implementar un sistema de inocuidad alimentaria deben estar en funcionamiento los Principios Generales de Higiene de los Alimentos que, en nuestro país, responden a una normativa de carácter obligatoria, NC 143:10 "Código de Práctica.

Principios Generales de Higiene de los Alimentos”, así como toda la legislación nacional que corresponda y complementa la higiene e inocuidad alimentaria. Esta norma constituye un punto de partida para la implementación y desarrollo de otros sistemas de aseguramiento de calidad como el Sistema HACCP y las Normas de las Serie ISO 9000 como modelo para el aseguramiento de la calidad.

La NC 143:10 permite el trabajo con los requisitos sobre higiene de los alimentos y se complementa con la NC 136:07 “Sistema de los Análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP) y Directrices para su aplicación” y con las normas obligatorias de los grupos 38 (normas sanitarias de alimentos) y las del grupo 19 (protección e higiene del trabajo) las cuales contienen disposiciones a cumplir por entidades de la cadena alimentaria. Además sirve de preámbulo para la implementación de la NC: ISO 22000:2005 en su concepción de sistema.

Estas normativas rigen la política en cuanto a las condiciones de control operacional dentro de un establecimiento y garantizan las condiciones favorables para la producción de alimentos inocuos.

La NC143:10 es coherente a su vez con los sistemas de gestión de la calidad, pues el mismo contiene requisitos básicos o indispensables para competir en el mercado y evitan la aparición de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA), síndrome originado por la ingestión de alimentos y/o agua que contienen agentes etiológicos en cantidades tales que afecten la salud del consumidor a nivel individual o de los grupos de población.

Su utilización genera ventajas no solo en materia de salud; los empresarios se ven beneficiados en términos de reducción de las pérdidas de producto por descomposición o alteración producida por contaminantes diversos y, por otra parte, mejora el posicionamiento de sus productos, mediante el reconocimiento de sus atributos positivos para la salud.

La NC 143:10, regula la producción primaria y los procedimientos afines. Aunque las prácticas de higiene pueden diferir considerablemente para los diferentes productos alimenticios y si bien deberían aplicarse códigos específicos cuando sea pertinente, se dan algunas orientaciones generales. Se establecen los principios generales de higiene que se aplican en toda la cadena alimentaria hasta el punto de venta. Se regula también la información destinada a los consumidores, reconociendo el importante papel que

desempeñan los consumidores en el mantenimiento de la inocuidad y la aptitud de los alimentos.

Es inevitable que se presenten situaciones en que algunos de los requisitos específicos que figuran en la norma no sean aplicables a las organizaciones. La cuestión fundamental en todos los casos es definir lo necesario y apropiado desde el punto de vista de la inocuidad y la aptitud de los alimentos para el consumo.

En los casos en que el requisito sea en general apropiado y razonable, existen situaciones en las que no es necesario ni apropiado la medición desde el punto de vista de la inocuidad y la aptitud de los alimentos, por lo que debe realizarse una evaluación de los riesgos, preferentemente en el marco del enfoque basado en el Sistema de HACCP.

Este criterio permite aplicar los requisitos de manera flexible, teniendo en cuenta los objetivos generales de la producción de alimentos inocuos y aptos para el consumo, la amplia diversidad de actividades y los diversos grados de riesgo que acompañan la producción de alimentos. Podrán encontrarse orientaciones adicionales al respecto en los códigos alimentarios específicos.

1.5 Hoteles saludables

Cuba se encuentra inmersa en la oferta de servicios de un turismo con calidad, para ganar prestigio y confianza en el mundo entero. Dentro de la rama hotelera se habla de Hoteles Saludables; una categoría indispensable de obtener por parte de las direcciones hoteleras para garantizar el futuro de una industria tan importante. Esta condición ayuda a mantener y potenciar la confianza y seguridad que espera el turista.

Un Hotel Saludable es aquel establecimiento que independientemente de su categoría o su ámbito de trabajo, su espacio de mercado o sus tarifas, permite el consumo de productos y el uso de sus instalaciones, sin causar un daño directo o indirecto a la salud de sus clientes. Esto es, que mantiene un nivel de riesgo sanitario aceptable y razonable. (Ander; 2009). Esta definición implica aspectos tales como la prevención de riesgos y los elementos de seguridad. Muchos de ellos se abordan desde el momento del diseño y elaboración del proyecto de construcción del establecimiento, y otros se tratan durante el propio proceso de trabajo en las instalaciones, por depender de productos y servicios externos.

Los aspectos que determinan la obtención de esta condición son los siguientes:

1. Alimentos inocuos.
2. Legionella controlada.
3. Potabilidad del agua fría de consumo.
4. Calidad del aire, control medioambiental.

En la hotelería los procesos de restauración o sea de alimentos y bebidas deben disponer de sistemas de aseguramiento de la inocuidad de los alimentos que dispensa, tanto a sus clientes como a sus empleados. Estos sistemas van desde la elaboración, desarrollo, implementación, actualización y mejora del HACCP, hasta sistemas globales como la ISO 9001:2008 o la ISO 22 000: 2005. Se puede llegar a la aplicación de otros, nacidos de los requerimientos de las grandes plataformas de distribución alimentaria, que tienen una adaptación más compleja en el área de los comedores colectivos y, por tanto, obedecen más a las necesidades concretas originadas por la decisión, en el seno de la grandes cadenas hoteleras, de fomentar el uso de cocinas centrales como plataformas de distribución hacia establecimientos menores de las mismas.

Se debe tener en cuenta que desde el sistema más sencillo hasta el más complejo, todos deben adaptarse al tipo de hotel que se trate, sin olvidar el carácter “obligatorio” del HACCP, que en cualquier caso es el punto de partida del resto de sistemas globales.

El HACCP, de acuerdo a las últimas reflexiones en cuanto a la flexibilización sobre su elaboración e implantación, debe partir de planes genéricos, de acuerdo a los estándares, y desarrollarse hasta los más complejos y completos programas en función de la actividad que desarrolle y el volumen al que opta atender. Es decir, depende de si el establecimiento dispensa solo café y pastelería envasada o tiene *room service*, platos combinados, carta, menú del día, lunch, banquetes y convenciones de 100, 150 o más de 300 pax. Incluso, se puede valorar la necesidad de registrar sanitariamente como *catering*, para lo cual no bastaría con la autorización sanitaria, sino que se precisa de un registro sanitario.

Para obtener la condición de Hotel Saludable desde el ángulo de la inocuidad alimentaria, se deben tener en cuenta varios aspectos relativos a la seguridad (Díaz; 2009) además, se requiere de estrategias que permitan:

- Garantizar, en todas las fases de la cadena alimentaria, desde la producción primaria hasta la distribución final, la intervención de los dispositivos de control necesarios, de forma habitual, periódica y programada.

- Evaluar y gestionar la exposición de la población a los riesgos asociados al consumo de los alimentos mediante la identificación y la caracterización de los posibles peligros.
- Incrementar la formación en materia de seguridad alimentaria y promover actitudes y conductas higiénicas en la manipulación de alimentos.
- Adecuar los recursos y los efectivos de inspección y control oficial y de investigación analítica de los contaminantes biológicos, físicos y químicos, susceptibles de afectar a los alimentos a lo largo de la cadena alimentaria.
- Impulsar y garantizar la implantación y la supervisión de los sistemas de autocontrol en las empresas alimentarias.
- Fomentar la educación y la información de los consumidores sobre la naturaleza y los riesgos de los productos alimentarios.
- Impulsar la participación institucional en la garantía de la seguridad alimentaria.

Todo hotel que, independientemente de su categoría o su ámbito de trabajo, su espacio de mercado o sus tarifas, permite el consumo de productos y el uso de sus instalaciones, sin causar un daño directo o indirecto a la salud de sus usuarios, es un hotel saludable y esto es, que mantiene un nivel de riesgo sanitario aceptable y razonable.

1.6 Buenas prácticas de elaboración de los alimentos en la hotelería

En la investigación “Implementación del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control para la gestión de la inocuidad. Caso de estudio hotel Sandals Royal Hicacos Resort&SPA” (García; 2012) se plantea que, entre los principales argumentos para la promoción de Cuba como destino turístico, se encuentra la seguridad, entendida no sólo en términos de tranquilidad ciudadana sino también como seguridad higiénico-epidemiológica y sanitaria que se sustenta en el respaldo que brinda a sus instalaciones turísticas los servicios de salud rectorados por el Ministerio de Salud Pública (MINSAP).

Resulta fundamental que los niveles de seguridad que se promocionan, incluida la seguridad sanitaria, estén debidamente respaldados por la práctica, para que funcionen como mecanismo de refuerzo que motive a los turistas a regresar. (Puñales, 2005)

La prioridad que otorga el país a la seguridad sanitaria en el sector turístico se expresa en primera instancia, en la existencia de un convenio entre el Ministerio del Turismo y el organismo rector de la salud (MINSAP- Mintur; 1999).

Uno de los procedimientos esenciales que sustentan este enfoque, lo constituye la Inspección Sanitaria Estatal (ISE), la cual es llevada a cabo en el campo de la

restauración mediante la Guía de Inspección del Programa de Salud y Seguridad Higiénico-Epidemiológica en el Turismo (MINSAP-Mintur; 2006) y conceptualiza además el otorgamiento de la Licencia Sanitaria de la instalación, así como las condiciones para el mantenimiento o pérdida de la misma y la aplicación de medidas punitivas en casos de incumplimiento de los procedimientos sanitarios.

El manejo de los aspectos de seguridad sanitaria, que en Cuba se realiza de manera integrada entre las instituciones directamente vinculadas, ha merecido la atención por parte de la FTO dando paso incluso al establecimiento de enfoques especiales para las acciones de inspección en el país (Hill; 2007).

El Sistema HACCP se ha convertido en la metodología de elección de todas las esferas relacionadas con los alimentos, por lo que por la necesidad de lograr uniformidad acerca de los protocolos a aplicar en el contexto internacional diversos organismos internacionales han comenzado a buscar una simbiosis entre el sistema APPCC y las normas ISO, surgiendo en 2005 la norma ISO 22000:2005, y relacionada al tema, otra normativa (guía) la ISO 15161 para asistir en la implantación de este sistema sobre las cláusulas ISO 9001:2000. En el propio año en Cuba se crea por parte de la Oficina Nacional de Normalización la NC-ISO 22000:2005, la cual está en total correspondencia con la norma internacional (Ávila; 2011).

1.7 Diagnóstico para la implementación de los principios generales de higiene de los alimentos

La importancia del diagnóstico ha sido reconocida por clásicos de la gestión de la calidad tales como Juran y Crosby, los cuales señalan la importancia vital de este proceso para la mejora y gestión de la calidad en general y la necesidad de su uso sistemático. La propia naturaleza del diagnóstico y su significado específico definen su estrecha relación con el análisis y la evaluación. Sin embargo, en muchas ocasiones se subestima este primordial proceso o se mediatiza, mediante evaluaciones deficientes y carentes de análisis que limitan su alcance y efectividad, lo que afecta la toma de decisiones.

La evaluación, el análisis y el diagnóstico se complementan, y constituyen una de las primeras etapas del diseño de cualquier sistema, y su uso sistemático e interrelación con la gestión permite la evaluación de indicadores de resultado, su análisis mediante la medición de indicadores de proceso y la diagnosis de las causas.

El diagnóstico no es más que una fotografía analítica de la situación actual y de la dinámica de su posible desarrollo, donde se reflejan los problemas, insuficiencias,

virtudes, debilidades, fortalezas y amenazas que presenta la organización empresarial en su funcionamiento. Constituye un punto de partida hacia un objetivo superior que es la eficiencia en el desempeño de la producción o la prestación de un servicio.

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico la empresa puede proyectar el camino a seguir para lograr la eficiencia necesaria.

El diagnóstico como proceso de detección de problemas se debe concebir como un proceso de investigación por lo que cualquier metodología utilizada con este fin debe ser fiel a la concepción que le da origen: la investigación científica.

El diagnóstico es una investigación compleja a través de la cual se determinan las áreas de problemas que imposibilitan el buen desempeño de la organización en función de sus objetivos, o sea es el desfase entre la situación deseada (planificada) y la realidad actual en relación con sus aspiraciones y evolución de su entorno, en un momento dado.

En la Figura 2 se muestran los pasos para desarrollar un diagnóstico de forma general.

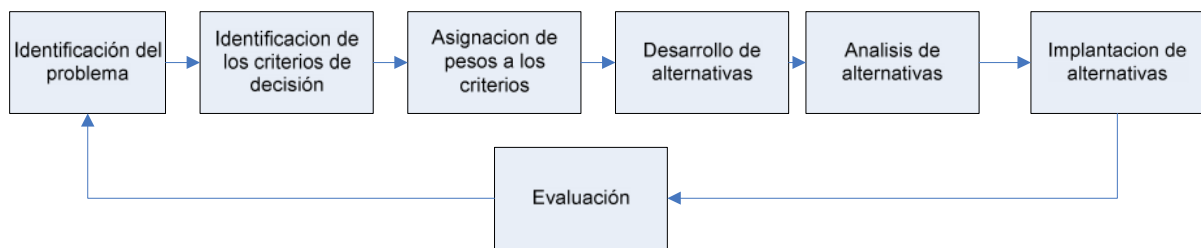


Figura 2. Pasos para desarrollar un diagnóstico de forma general. Fuente: Díaz; 2004.

En el proceso de diagnóstico es necesario estudiar a fondo:

- Los problemas que se afrontan, de forma detallada, enfatizando elementos causales.
- Describir, identificar y definir el que, cuando, quien y por qué.
- Describir en qué grado las situaciones actuales, están en correspondencia con los nuevos requerimientos.
- Poner al descubierto los factores y las fuerzas que ocasionan problemas.
- Preparar la información necesaria para adoptar decisiones sobre el cómo orientar el trabajo enfocado a la solución de problemas.
- Examinar cabalmente las relaciones que tienen importancia sobre los problemas objeto de análisis.

En “Diseño de un procedimiento de diagnóstico de carácter integral para los servicios hoteleros”, Maday Díaz Hernández (2004) plantea que el proceso de diagnóstico debe

ser identificado por sus características de calidad: sencillez, flexibilidad, posibilidad real de identificación de causas, pertinencia, oportunidad, correspondencia con la conceptualización del tema empleado y la normalización. Estas características surgen del análisis comparativo de varios procedimientos de diagnóstico a diferentes procesos de servicio.

El cumplimiento de los requisitos de la NC 143:10 “Principios Generales de Higiene de los Alimentos” es de carácter obligatorio y sirve de base para pasar a la implementación de los sistemas HACCP, para su implementación es vital la fase de diagnóstico, por lo que se hace necesario determinar técnicas que posibiliten su ejecución.

1.8 Conclusiones del capítulo 1

1. La NC 143: 10 se complementa con otras normativas y sirve de preámbulo para la implementación y desarrollo de sistemas como el Sistema HACCP, las Normas NC: ISO 9000 y las NC: ISO 22000:2005 y su aplicación mantiene bajo control las condiciones favorables para la producción de alimentos inocuos.
2. Existen varios elementos que desde el punto de vista sanitario en el campo hotelero favorecen a la seguridad del cliente los cuales garantizan la seguridad alimentaria del consumidor.
3. Para lograr la implementación adecuada de la NC 143:10 se hace necesario diagnosticar su cumplimiento de manera que derive en un control eficaz de la higiene, a fin de evitar las consecuencias perjudiciales que derivan de las enfermedades y los daños provocados por los alimentos y su deterioro.

Capítulo 2



CAPÍTULO 2. PASOS PARA EL DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

2.1 Introducción

El diagnóstico es la manera de contextualizar o de recoger las características del objeto de estudio. Su principal objetivo es visualizar, detectar y explicar la situación actual del mismo, con sus síntomas, problemas y causas, así como los efectos que produce, permitiendo plantear las conclusiones y recomendaciones para proponer un mejoramiento en la base de la situación real. (Moyasevich, 2002; citado en Valdés, 2010). Desde el punto de vista empresarial, constituye una herramienta de dirección que ayuda a comprender tanto el pasado como el presente y actuar en el presente y futuro (Gong, 2009).

El cumplimiento de los requisitos de la NC 143:10 “Código de Prácticas. Principios Generales de Higiene de los Alimentos” es de carácter obligatorio y sirve de base para la implementación de los sistemas HACCP.

El presente capítulo tiene como objetivo definir los pasos para diagnosticar el cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos en correspondencia con la NC 143:10 en el proceso de elaboración de alimentos en el Hotel Meliá Las Dunas.

2.2 Pasos para el diagnóstico del cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos en el proceso de elaboración

Para la realización del diagnóstico se toma como base el procedimiento propuesto por Crespo y Rivero en el 2007 (Ver figura 3), el cual posibilita comprobar el cumplimiento de los requisitos de la norma obligatoria NC143:07 “Código de Prácticas. Principios Generales de Higiene de los Alimentos” y por ende su actualización en el 2010.

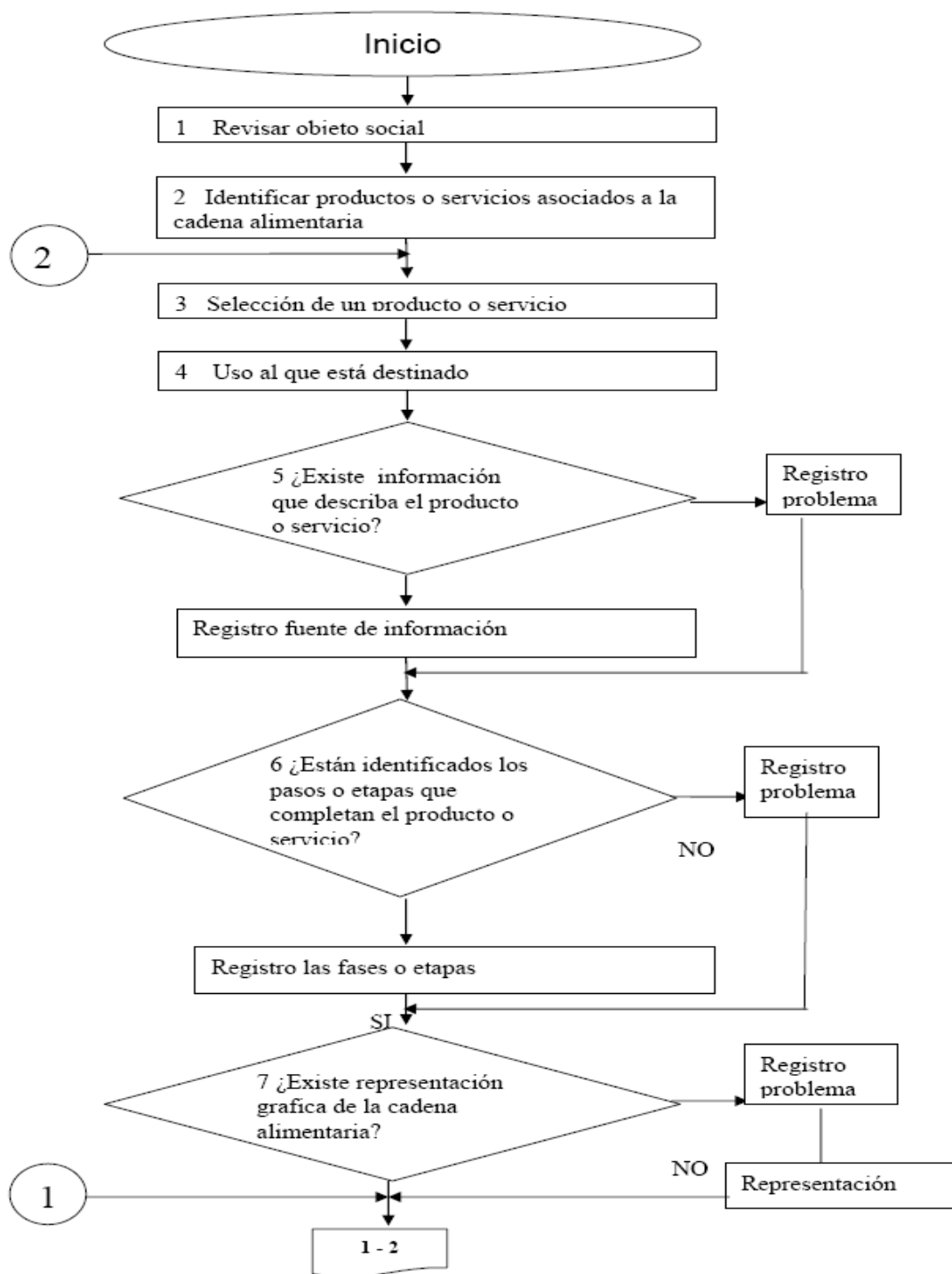


Figura 3. Procedimiento de diagnóstico para la implementación de la NC 143:2007 en el proceso de elaboración de alimentos. Fuente: Crespo; Rivero: 2007

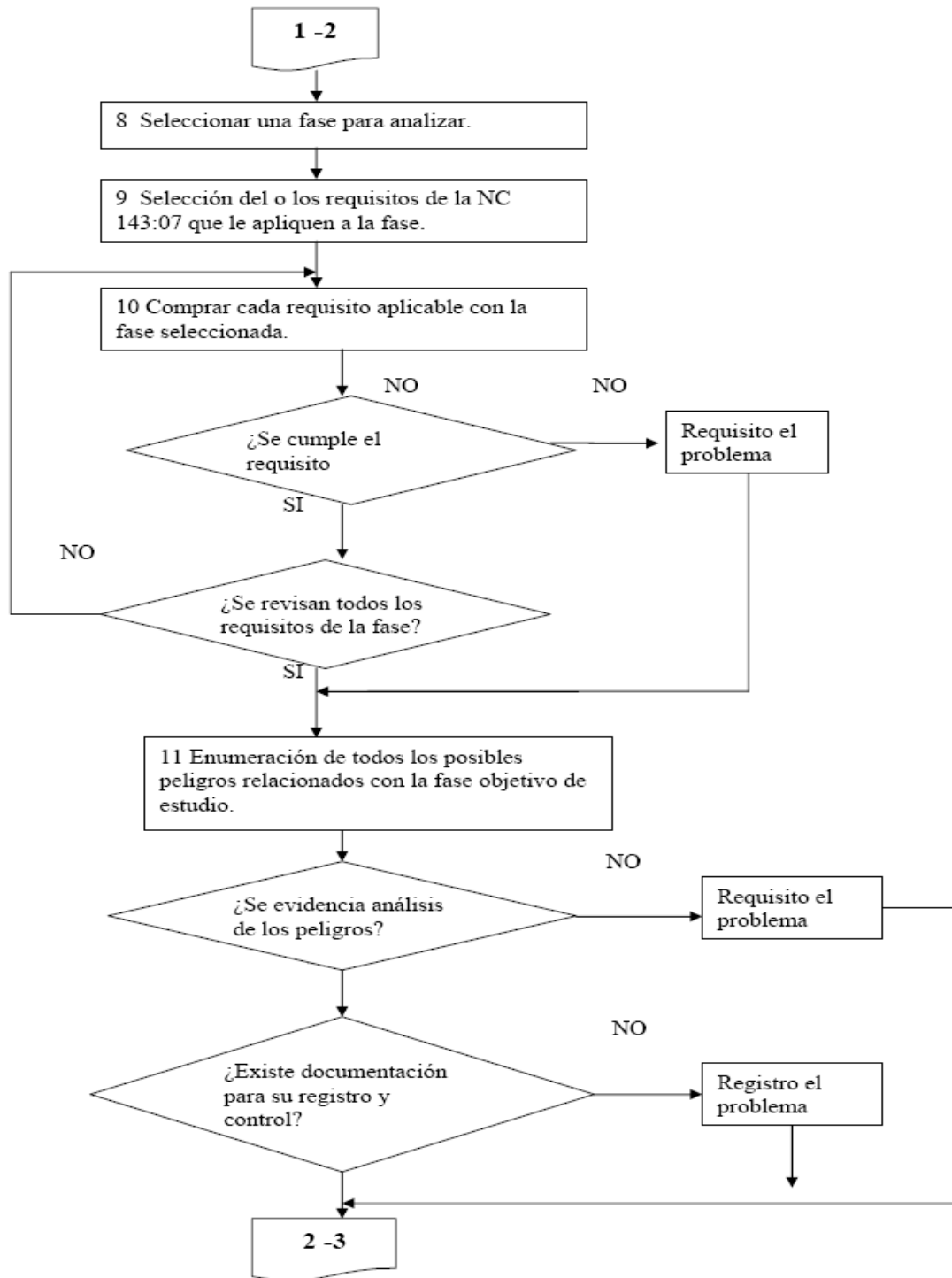


Figura 3 (cont.). Procedimiento de diagnóstico para la implementación de la NC 143:2007 en el proceso de elaboración de alimentos. Fuente: Crespo; Rivero: 2007

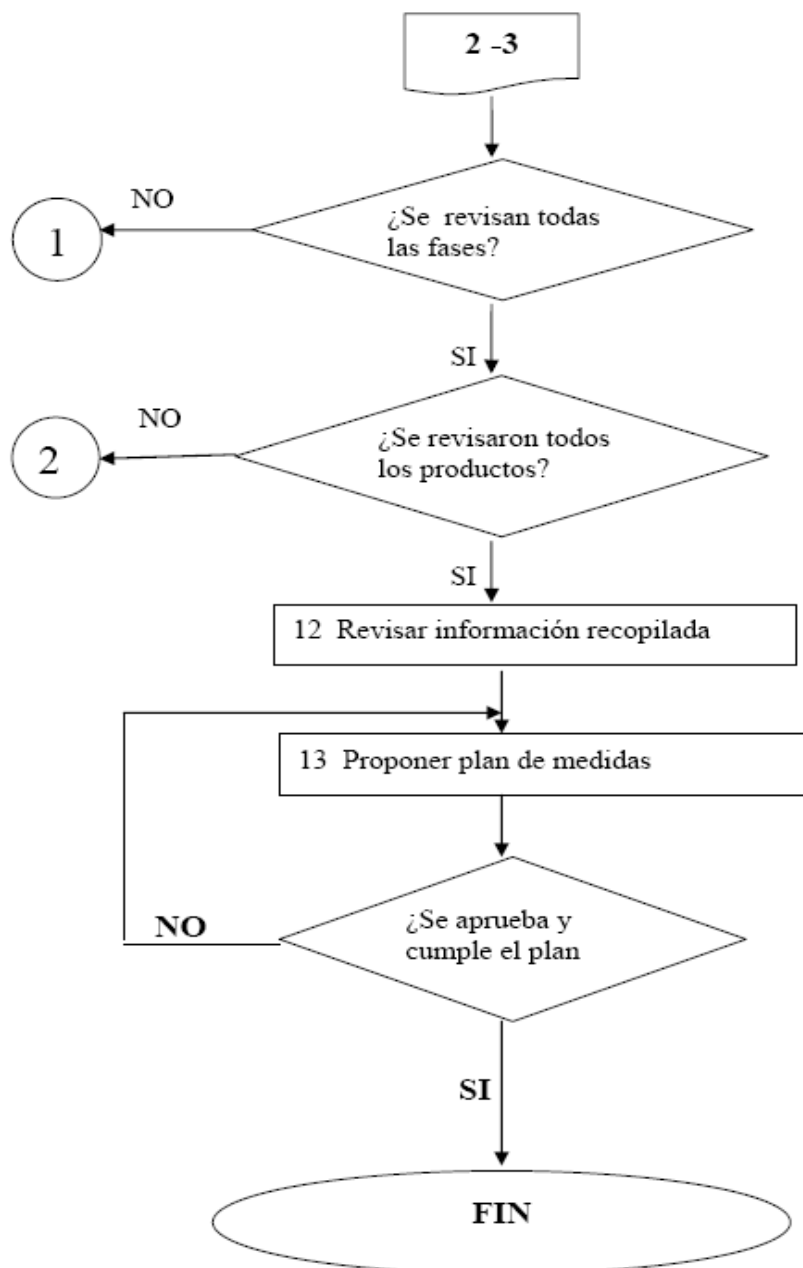


Figura 3 (cont.). Procedimiento de diagnóstico para la implementación de la NC 143:2007 en el proceso de elaboración de alimentos. Fuente: Crespo; Rivero: 2007

El procedimiento, como base para el análisis del cumplimiento de la NC 143:10, se considera válido pues cumple con lo planteado por Herrera, 2004; Aragón, 2005; Martínez, 2007 y Muñoz, 2009, en relación con los requisitos a tener en cuenta para diseñar el procedimiento, estos son:

- **Rigurosidad en el diseño:** Debe estar bien desarrollado, contando con información adecuada, comparaciones objetivas y ajustes precisos en las etapas y pasos para su aplicación, lo que implica saber adaptarlo a la realidad.
- **Sistema de información pertinente y actualizada:** Debe posibilitar que la información sea precisa, fiable y que permita el análisis adecuado de las condiciones específicas de la entidad.
- **Satisfacción del cliente:** Todo proceso ha de estar orientado a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, tanto internos como externos, mediante el establecimiento de un flujo de información bi-direccional que permita establecer los requisitos o criterios válidos, tanto deseables como posibles.
- **Formación y Superación:** La existencia del procedimiento requiere que los directivos y trabajadores, asimilen los conocimientos necesarios para su implementación.
- **Análisis y desarrollo de mercado:** el procedimiento debe tener en cuenta los segmentos de mercado en función de satisfacer las necesidades de los clientes reales y potenciales, o sea, definir la calidad real (características de los clientes, expectativas, gustos, preferencias y otros relacionados con los perfiles del cliente).
- **Calidad en la gestión:** Implica la mejora de procesos, logrando el accionar coordinado en función de la eficiencia, la eficacia y la efectividad.
- **Seguimiento y Control (Mejora continua):** Es fundamental llevar a cabo una revisión, un control y un seguimiento periódico del objeto de investigación a fin de llevar a cabo acciones destinadas a mejorar el rendimiento de la organización.

Este procedimiento parte de la revisión del objeto social transitando por una serie de actividades hasta la propuesta del plan de medidas para su implementación. En la investigación diagnóstica para la implementación de la NC 143:2007 en el proceso de elaboración de alimentos en la cocina central del Hotel Villa la Granjita (Vázquez, 2009) se reconoce que esta propuesta carece de una fase previa que incluya la preparación del proceso de diagnóstico las cuales se componen de los pasos relacionados con la creación del grupo de diagnóstico (trabajo con expertos), la propuesta del cronograma para la realización del diagnóstico en el proceso de elaboración de alimentos y el análisis del cumplimiento de la normativa NC143 en el área de trabajo seleccionada.

Además en el procedimiento no se consideran otras variantes para el análisis de los incumplimientos de requisitos aportados por turoperadores y gestores del grupo hotelero

al que pertenece el hotel. Es por ello que los pasos propuestos para la realización del mismo son:

1. Creación de un grupo de trabajo para el diagnóstico y mejora de los procesos relacionados con la cadena alimentaria
2. Caracterización del objeto de estudio.
3. Caracterización del proceso de elaboración de alimentos.
4. Descripción del proceso.
5. Análisis de la cadena proveedor cliente asociados a la cadena alimentaria en el hotel.
6. Análisis del cumplimiento de los requisitos según NC 143:10
7. Cumplimiento de los requisitos establecidos por la cadena Meliá
8. Cumplimiento estándares turoperadores: Thomas Cook
9. Cumplimiento de análisis de peligros
10. Existencia de la documentación para el registro y control
11. Propuestas de acciones para implementación de los principios generales de higiene de los alimentos en el proceso de elaboración de alimentos

Siendo la creación de un grupo de trabajo para el diagnóstico y mejora de los procesos relacionados con la cadena alimentaria, el análisis del cumplimiento de los requisitos establecidos por la cadena Meliá y los asociados a los estándares turoperadores, los pasos incorporados para el análisis.

A continuación se explican los pasos a seguir para la realización del diagnóstico:

- **Creación de un grupo de trabajo para el diagnóstico y mejora de los procesos relacionados con la cadena alimentaria**

Para poder llevar a cabo de forma exitosa el proceso de diagnóstico, se propone la creación de un grupo de trabajo que posibilite la identificación y mejora de los procesos relacionados con la cadena alimentaria en el hotel objeto de estudio. Es necesario que entre todos los integrantes del equipo seleccionado se logre la definición y complemento de los elementos que no hayan sido concebidos por cada uno de los miembros, así como establecer la unidad de criterios y motivaciones para que logren trabajar como equipo.

Para la selección del grupo de trabajo se deben integrar personas conocedores de esta actividad en el hotel y debe incluir, personal del proceso de restauración con los dos subproceso que lo componen (servicio y elaboración de alimentos). Es importante

asegurar que el equipo comprenda el propósito del diagnóstico y de sus papeles individuales.

Este personal debe poseer, los conocimientos específicos de la actividad, la calificación técnica, y la manera que inciden en los resultados que se desean. La cantidad de miembros que conforman el equipo se calcula, apaleando al nivel de confianza, la proporción de error y el nivel de precisión deseado a través de la expresión 1:

$$Ne = \frac{p(1 - p)k}{l^2} \quad (1)$$

Donde:

Ne: número de expertos.

l: nivel de precisión que expresa la discrepancia o variabilidad que muestra el grupo en general (0.005 – 0.10).

p: porcentaje de error que como promedio se tolera en el juicio de los expertos (0.01-0.5)

k: constante cuyo valor está asociado al nivel de confianza (1-).

(1-)	K
0.90	2.6896
0.95	3.8416
0.99	6.6564

El equipo de trabajo seleccionado propicia, a través del diagnóstico, detectar causas y efectos que inciden en el incumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos, en correspondencia con la NC 143:10 en el proceso de elaboración de alimentos en el Hotel Meliá Las Dunas.

- **Caracterización del objeto de estudio**

Con la conformación del equipo de trabajo se hace necesario realizar o actualizar la caracterización de la organización, elemento fundamental que describe la entidad en función de su entorno (análisis situacional), permitiendo así el conocimiento integral de la entidad para todos los miembros del equipo y las proyecciones de trabajo a fin de distribuir las tareas pero sin perder la visión global de la problemática.

El hotel objeto de estudio se caracteriza considerando: ubicación geográfica, características del producto turístico, modalidad, tipo de administración, capacidad, tipos de segmentos con los que trabaja.

Misión y visión en correspondencia con el objeto social, infraestructura de servicios, cantidad de trabajadores, proveedores de productos y servicios, otras cuestiones que se consideren relevantes.

- **Caracterización del proceso de elaboración de alimentos**

En este paso se analiza el proceso de elaboración de alimentos de forma general, teniendo en cuenta su objetivo, estructura organizativa y funcionamiento, subproceso que lo componen y áreas de servicios.

- **Descripción del proceso**

Se declara el objetivo del proceso de elaboración de alimentos o gestión de cocina (tal como se considera en la instalación) y se describe si:

1. existe información que describe el producto o servicio
2. están establecidos los estándares según la cadena con la que opera
3. está documentado el proceso para su adecuada ejecución
4. disponibilidad de normativas que rigen el proceso

Este análisis se sustenta en la observación directa al proceso y la revisión documental para verificar el cumplimiento de los manuales de explotación, el diagrama de flujo del proceso, registros e indicadores.

- **Análisis de la cadena proveedor cliente asociados a la cadena alimentaria**

Se identifican los procesos asociados a la cadena alimentaria y se describe el comportamiento de cada una de las etapas por las que transitan los alimentos, tomando en consideración los requisitos establecidos para todos los subproceso que conforman la cadena proveedor cliente.

- **Análisis del cumplimiento de los requisitos según NC 143:10**

La norma cubana NC 143:10, aplica como lista útil de verificación de los requisitos para vigilar la observancia correspondiente a las disposiciones sobre higiene de los alimentos y facilita a su vez el desarrollo del diagnóstico. Es importante establecer si, en el área de cocina, se cumple con dicha normativa.

Mediante la observación y como resultado de la aplicación de la lista chequeo, de conjunto con el grupo diagnosticador, se detectan las no conformidades que inciden en el cumplimiento de la normativa.

- **Cumplimiento de los requisitos establecidos por la cadena Meliá**

El Manual de operaciones de la cadena Meliá Hoteles International, División Cuba es un documento que provee las herramientas necesarias para la correcta operación de los establecimientos gestionados por dicha cadena e intenta sintetizar especificaciones de productos, marcas y servicios integrándolas y expresándolas a través de los procesos definidos por las diferentes áreas de la operación hotelera.

Todos los procesos, procedimientos y estándares, descritos en el manual, son de obligatorio cumplimiento, salvo aquellos casos en que las especificidades de la operación de un establecimiento o un momento particular hagan imposible su aplicación.

Tomando en consideración estos elementos, se incorpora este análisis al diagnóstico, ya que los requisitos definidos en dicho manual se encuentran en correspondencia con el marco global del diseño de las diferentes Marcas de la compañía, adaptado a las características socio culturales del país y sus normativas vigentes. El período definido como vigente para su aplicación es de tres años a partir de la fecha de su implementación, siendo válido para la presente investigación por encontrarse enmarcado en dicho período.

La lista de verificación al proceso de elaboración de alimentos forma parte de dicho Manual, el cual es revisado para detectar las no conformidades del proceso (ver anexo 3).

- **Cumplimiento estándares turoperadores: Thomas Cook**

Thomas Cook es uno de los principales turoperadores que mueven clientes hacia la instalación. El mismo, realiza inspecciones periódicas a cada una de las instalaciones con las que opera, con el objetivo de garantizar la seguridad de los clientes que mueven al hotel. Otro de los pasos propuestos a incorporar, es el análisis de la lista de chequeo de Thomas Cook como principal turoperadores, por su importancia para la gestión eficiente de la instalación.

- **Cumplimiento de análisis de peligros**

Se valora si están identificados los puntos críticos de control y si existe evidencia de su análisis en el proceso y por la alta dirección de la instalación para la aprobación y seguimiento de los planes y medidas. Se analiza el estado de los requisitos de obligatorio cumplimiento tales como el estado de la licencia sanitaria y el resultado de la supervisión por parte de directivos y especialistas del hotel.

- **Existencia de la documentación para el registro y control**

Se indaga sobre la evidencia documental de registros, y su pertinencia entre ellos:

1. limpieza y desinfección
2. limpieza profunda y sanitización de equipos
3. control de plagas
4. manejo de residuos sólidos y líquidos
5. capacitación del personal
6. tratamiento de agua
7. mantenimiento de instalaciones, equipos y utensilios

- **Propuestas de acciones para implementación de los principios generales de higiene de los alimentos en el proceso de elaboración de alimentos**

Una vez identificadas las deficiencias en el proceso objeto de estudio, se proponen acciones a seguir, teniendo en cuenta la factibilidad de aplicación y el impacto para su solución. Para ello se toma en consideración todos los aspectos valorados como no conformidades, haciendo mayor énfasis en aquellos coincidentes con los resultados de la aplicación de varias técnicas de diagnóstico, lo que fundamenta la necesidad de elaborar un plan de mejora que garantice el control y cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos basado en los requisitos de la NC 143:10.

Este plan de acción o programa de trabajo parte de la identificación de la no conformidad, la propuesta de la acción correctiva, los recursos necesarios, el responsable de la ejecución y la fecha de cumplimiento. Además, incluye acciones de mejora que contribuyen a la eliminación de la no conformidad detectada. La tabla propuesta para el plan de medidas se muestra en la figura 4:

No conformidad	Medida	Responsable

Figura 4. Plan de acciones para el cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos basado en los requisitos de la NC 143:10.

No se incluyen en la propuesta los recursos y las fechas de cumplimiento pues son aspectos que deben ser negociados con la dirección del hotel para su implementación.

2.3 Conclusiones del capítulo 2

1. Para la realización del diagnóstico se toma como base el procedimiento para la implementación de la NC 143:2007 en el proceso de elaboración de alimentos

propuesto por Crespo y Rivero, al cual se le incorporan los pasos para la creación de un grupo de trabajo, el análisis del cumplimiento de los requisitos establecidos por la cadena Meliá y los asociados a los estándares de turoperadores, dando cumplimiento a una visión más integral en materia de inocuidad.

2. Los aspectos incorporados para el desarrollo del diagnóstico, contribuye a determinar desde varias perspectivas las deficiencias del proceso de elaboración de alimentos, siendo coincidentes en muchos de los casos, lo que fundamenta la necesidad de elaborar un plan de mejora que garantice el control y cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos basado en los requisitos de la NC 143:10.

Capítulo 3



CAPÍTULO 3. DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE DE LOS ALIMENTOS EN EL HOTEL MELIÁ LAS DUNAS

3.1 Introducción

El cumplimiento de los requisitos de la NC 143:10 “Código de Prácticas. Principios Generales de Higiene de los Alimentos” es de carácter obligatorio y sirve de base para la implementación de los sistemas HACCP.

El presente capítulo tiene como objetivo diagnosticar el cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos en correspondencia con la NC 143:10 en el proceso de elaboración de alimentos en el Hotel Meliá Las Dunas, así como proponer acciones de mejora que contribuyan a la implementación de los de los principios generales de higiene de los alimentos basado en los requisitos de la NC 143:10.

3.2 Diagnóstico del cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos en el proceso de elaboración de alimentos en el Hotel Meliá Las Dunas

1. Creación de un grupo de trabajo para el diagnóstico y mejora de los procesos relacionados con la cadena alimentaria

Tal como se plantea en el capítulo 2 de la presente investigación, para la creación del grupo de diagnóstico se seleccionan personas que, por sus conocimientos específicos, la calificación técnica, y la manera que inciden en los resultados que se desean, aportan criterios para la realización del diagnóstico.

Para el caso bajo estudio se decide trabajar con:

$$1-\alpha = 0.99 \text{ para } k = 6.6564$$

$$p = 0.01$$

$$l = \pm 0.10$$

Obteniéndose como resultado: $N_e = 6.589836$;

Tomando como resultado final: siete (7) expertos.

Concluido este análisis se seleccionan como parte del equipo de trabajo a varios directivos, mandos intermedios y trabajadores (ver cuadro 1).

Cuadro 1. Grupo de trabajo seleccionado para la realización del diagnóstico

No.	Responsabilidad que desempeña	Proceso
1	El Chef	Elaboración de alimentos
2	Jefe de cocina	Elaboración de alimentos
3	Jefe de Calidad y RRPP	Calidad
4	Jefe de alimentos y bebidas	Restauración
5	Maestro Cocinero (Jefe de Grupo)	Elaboración de alimentos
6	Auxiliar General de Cocina (Jefe de Brigada)	Elaboración de alimentos (higiene)
7	Maestro Panadero Repostero	Elaboración de alimentos

2. Caracterización general del hotel Meliá Las Dunas

Cayo Santa María forma parte del archipiélago “Jardines del Rey”. Su acceso es desde la provincia de Villa Clara, específicamente en el municipio costero de Caibarién, por un pedraplén de 56 Km de distancia desde tierra.

Este cayo está enclavado en la región norte del Mar Caribe rodeado de hermosas y cristalinas aguas, ofreciendo 10.2 Km de playas vírgenes con una ancha franja de arena fina y blanca, caracterizado por una variada flora y fauna con especies endémicas de la región y formidables dunas de arena que la han merecido condición de “Reserva de la Biosfera”, convirtiéndolo en uno de los sitios más exóticos del Caribe.

El hotel Meliá Las Dunas, enclavado en este entorno natural, opera con administración extranjera de conjunto con el Grupo empresarial Gaviota S.A y Sol Meliá. Este Resort Vacacional cuenta con un total de 925 habitaciones considerándose por sus dimensiones como un hotel grande, destinado al segmento de familias y parejas.

“Meliá Hoteles International, División CUBA como cadena hotelera tiene como **misión:** ofrecer productos y servicios hoteleros seguros, con un respeto a la sustentabilidad y cuya gestión se dirige a acercar cada vez más su desempeño a las exigencias de sus clientes como premisa del crecimiento económico y organizacional.

Y como **visión:** Construir experiencias positivas y recuerdos únicos para nuestros clientes. Ser una compañía de referencia para quienes aspiran a una gestión de Calidad en todos los niveles organizacionales, una elevada competencia profesional y humana y un sólido trabajo en equipo.

Atendiendo al criterio de número de habitaciones que posee, es considerado como un mega hotel con categoría 5 estrellas (según NC 127:2001), categoría otorgada por el Mintur de conjunto con la Oficina Nacional de Normalización (ONN).

El hotel cuenta con 2 restaurantes buffet, 6 especializados (Romántico, italiano, oriental, mexicano, mariner, pizzería), 1 ranchón, una parrillada, 2 Snack bar, con su Aquabar,

heladería, Beargarden, cada uno de ellos en función de los clientes en diferentes horarios, así como el lobby bar las 24h.

El hotel se encuentra bien posicionado en los segmentos de familias, grupos, eventos y bodas teniendo en Canadá y Argentina los principales mercados emisores en temporada alta y en temporada baja Canadá, Cuba, Reino Unido y Argentina los que se operan fundamentalmente por los Turoperadores intencionales Vacances Transat, Air Canadá y Thomas Cook y Agencias Nacionales como Gaviotatur, Cubatur y Havanatur.

Los servicios que se brindan operan bajo la modalidad *all Inclusive* (todo incluido) destacándose los eventos, incentivos, bodas, lunas de miel y otros, para grupos o individuales, todo ello a la par de la prestación de servicios propios de la actividad hotelera para los clientes que viajan a esta región como turistas de un destino de sol y playa. La estancia media se comporta en 3 días para el turismo nacional y 7 días para el internacional.

Existe una estructura departamental que permite la realización de todos los procesos tanto administrativos, directos, como de apoyo al servicio. Estos son: administración, recursos humanos, servicios técnicos, jardinería, seguridad y protección, almacén, comercial, compras, recepción, calidad y atención al cliente, cocina, animación, pisos, alimentos y bebidas y riesgos, todos ellos subordinados a la dirección general, área rectora de todos los procesos mediante el director general (por parte de Meliá), un Director Adjunto (por parte de Gaviota S.A) y dos Directores de Área Asistente (por parte de Gaviota S.A).

El personal que labora en el Hotel es mayoritariamente cubano y según su perfil ocupacional tiene una titulación para el cargo que desempeña, se incluye personal asesor extranjero en las áreas de Alimentos y Bebidas, Cocina y Animación quienes se encargan de mantener los estándares establecidos por la administración del Hotel según las normas internacionalmente reconocidas para una instalación hotelera de Meliá hoteles. En la figura 5 se muestra el organigrama del hotel Meliá Las Dunas.

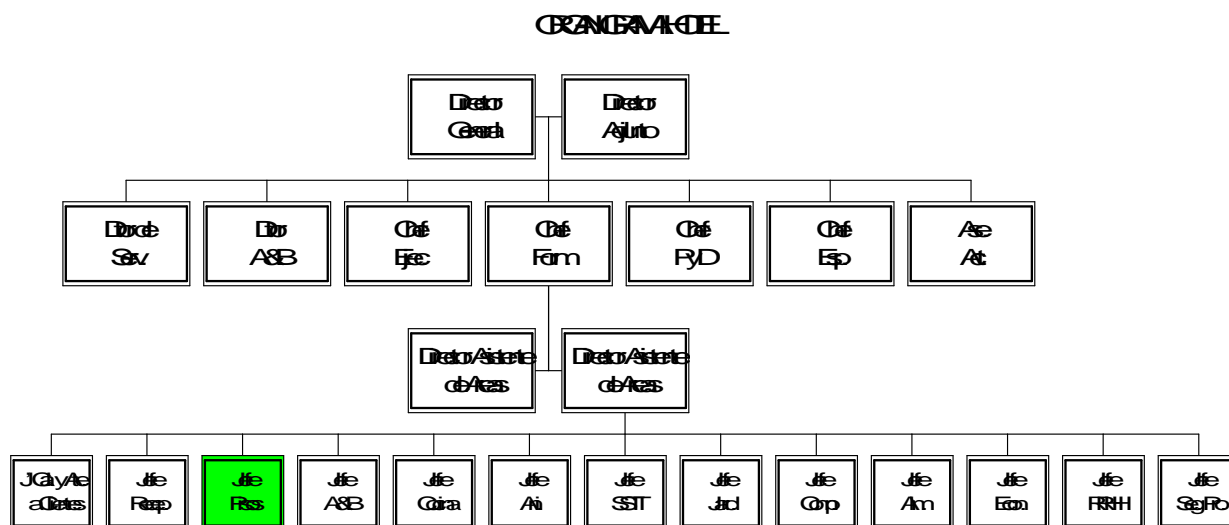


Figura 5. Organigrama del hotel Meliá Las Dunas. Fuente: Departamento RR HH Hotel Meliá las Dunas

Cada departamento tiene establecidas sus funciones concretas y específicas y puede considerarse como una estructura plana, donde todas las áreas responden directamente al director de la instalación.

3. Caracterización del proceso de elaboración de alimentos

El proceso de elaboración de alimentos es un subproceso de la restauración, pues en él, se materializa el contenido de producto del proceso y cuenta con trabajadores de experiencia en la labor y en el turismo que responden a las características propias del hotel.

El Chef y el jefe de alimentos y bebidas responden por el proceso de restauración en sus respectivos subprocesos y responden por sus funciones directamente al director.

En la tabla 2 se muestra la plantilla de trabajadores del proceso de elaboración de alimentos el cual se desglosa en total de trabajadores fijos y con contratos determinados para las áreas de cocina, carnicería, higiene y pastelería dulcería.

Tabla 2. Plantilla de trabajadores del proceso de elaboración de alimentos. Fuente. Departamento RR HH Hotel Meliá las Dunas

Cargos	Grupo	Total	Fijo	C.Det
COCINA				
Jefe de Cocina	XIV	1	1	0
Maestro Cocinero (Jefe de Grupo)	XII	2	2	0
Maestro Cocinero	VIII	16	16	0
Cocinero A	VI	26	18	8
Cocinero B	VI	32	11	21
Elaborador de Alimentos	II	28	15	13
<u>Carnicería</u>				
Cocinero B	V	4	1	3
<u>Higiene</u>				
Auxiliar General de Cocina (Jefe de Brigada)	IX	1	1	0
Auxiliar General de Cocina	II	40	30	10
SubTotal		150	95	55
PASTELERIA - DULCERIA				
Maestro Panadero Repostero	VI	1	1	0
Operario Panadero Repostero	V	10	4	6
Auxiliar General de Cocina	II	2	2	0
SubTotal		13	7	6

Esta estructura organizativa es coherente con el organigrama genérico del proceso de gestión de cocina el cual se muestra en la figura 6

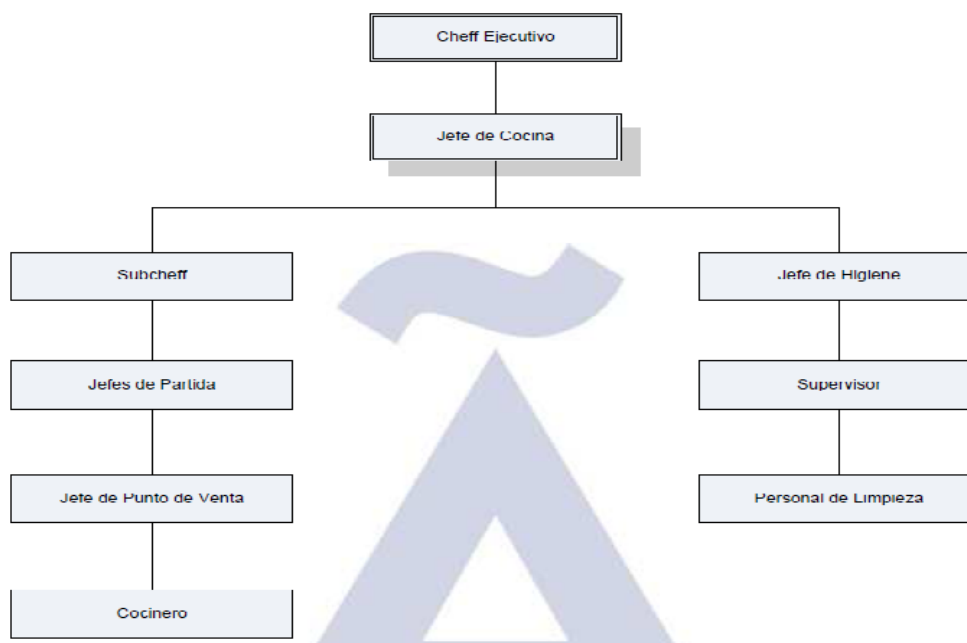


Figura 6. Organigrama genérico del proceso de gestión de cocina. Fuente: Manual de gestión de la cadena Meliá Hoteles International, División CUBA. 2013.

La plantilla de trabajadores se modifica según la ocupación que posee el Hotel, o sea en correspondencia con el porcentaje de ocupación, con el objetivo de no sobrepasar el

gasto planificado de personal y que éste posea una carga laboral acorde a las normas establecidas al respecto. Para la ejecución del proceso se incorporan estudiantes que en su período de prácticas apoyan el servicio como parte de su entrenamiento laboral.

Al analizar el comportamiento de los suministros por parte de los proveedores, se detectan una serie de dificultades que atentan contra inocuidad alimentaria, estas deficiencias son:

- En ocasiones no llegan los productos con la calidad requerida, sobre todo en lo referente a las frutas y vegetales en su nivel de frescura, calidad y porte
- El suministro de algunos productos es realizado por proveedores únicos, lo que propicia la aceptación obligatoria de los mismos
- Existen productos deficitarios por lo que se asumen alternativas de suministros sin tener en cuenta en su mayoría los requerimientos de los productos.
- Existe una marcada lejanía de los proveedores lo que afecta el proceso de entrega

Toda esta situación influye en un nivel considerable de insatisfacciones y no conformidades en el cumplimiento de los estándares.

4. Descripción del proceso

El proceso de gestión de cocina tiene como objetivo “Garantizar la disponibilidad, calidad e inocuidad de los alimentos” y para su ejecución tiene establecidos los estándares según el Manual de gestión de la cadena Meliá. El diagrama de flujo para la ejecución del proceso de gestión de cocina se muestra en la figura 7 “Proceso de gestión de cocina”, en el mismo se reflejan las actividades y tareas que en él se realizan, así como los elementos de enlace con otros procesos de la instalación.

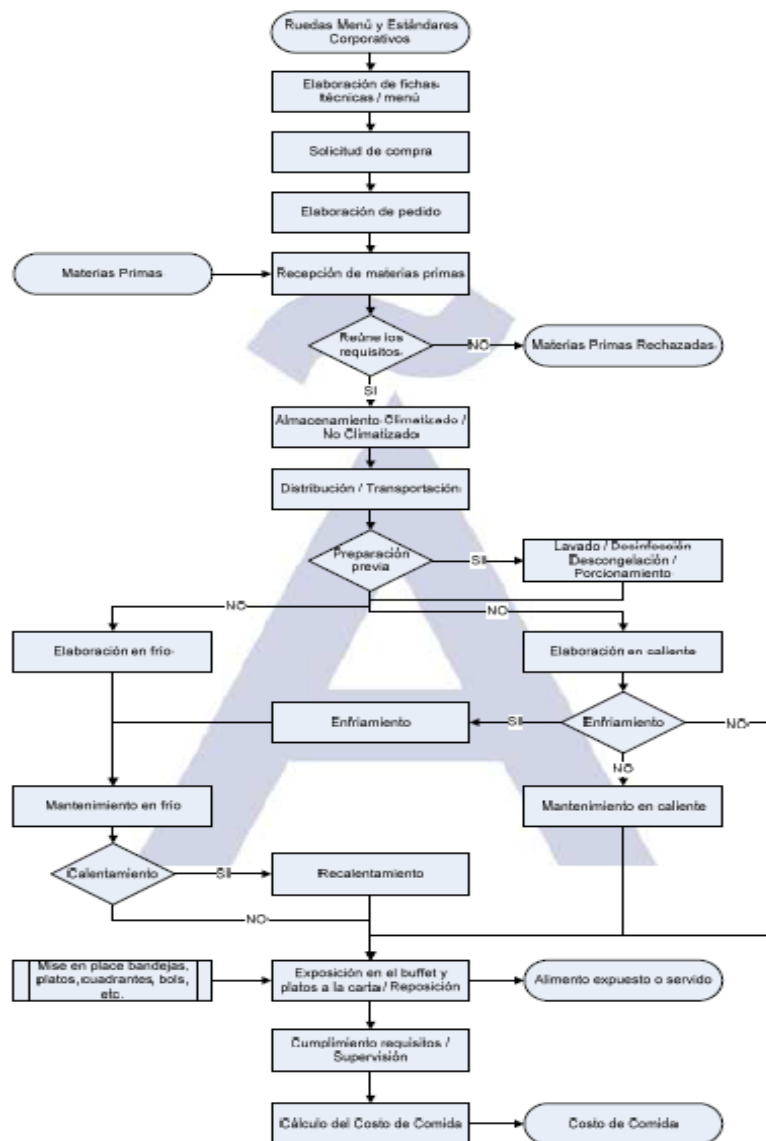


Figura 7. Proceso gestión de cocina. Fuente: Manual de gestión de la cadena Meliá Hoteles International, División Cuba. 2013.

Este proceso se rige por las regulaciones sanitarias, de seguridad y protección aplicables a la entidad (incluidas leyes, decretos-leyes y resoluciones del Ministerio del Turismo), así como la aplicación de listas de verificación para la obtención del distintivo S (salud, seguridad y satisfacción) (Ver anexo 4). Todos los requisitos para la obtención de la distinción se asocian al cumplimiento de la NC 143:10, los requisitos asociados a la licencia sanitaria y las no conformidades detectadas por turoperadores entre ellos, Thomas Cook como uno de los más representativos para la operación del Hotel. Las leyes, decretos-leyes, resoluciones sanitarias y normas cubanas aplicables a las actividades se encuentran a disposición para la consulta de todos los trabajadores, con

el objetivo de un mejor conocimiento por parte de ellos y así poder cumplir con todo lo establecido en el proceso de elaboración de alimentos.

Se cumple con el objeto social de la instalación tal como lo establece la resolución que lo ampara, ofreciéndose los servicios establecidos

5. Análisis de la cadena proveedor cliente asociados a la cadena alimentaria

Se identifican como procesos asociados a la cadena alimentaria: la recepción de la mercancía, el almacenamiento, la manipulación en crudo, el proceso de elaboración, el servicio de restauración con los restaurantes Buffet / Carta y bares Snack Bar, tal como se muestra en la figura 8.

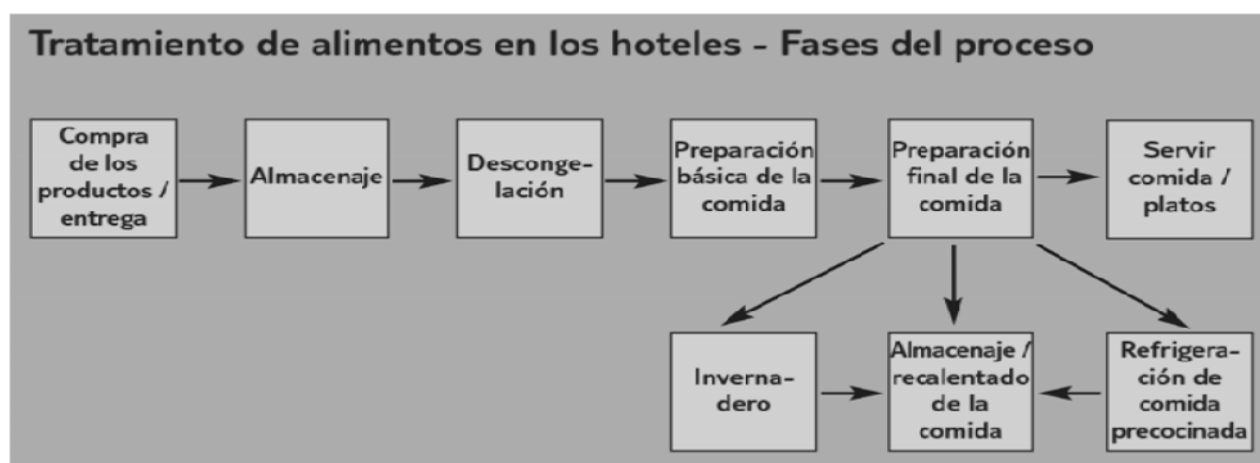


Figura 8. Cadena proveedor cliente del proceso de elaboración de alimentos.

Fuente: Guía para hoteleros sobre el reglamento relativo a la higiene alimenticia basado en el concepto HACCP. Meliá hoteles (2013)

En la prestación de los diferentes servicios se manipulan diferentes tipos de productos: carnes, granos, cereales, pescados, vegetales, frutas, conservas, etc; que se pueden encontrar crudos, semi-crudos o elaborados.

En el manual de gestión de la cadena Meliá Hoteles International, División Cuba. 2013 se establecen todos los requisitos de obligatorio cumplimiento en todos los subproceso que conforman la cadena proveedor cliente. Esta cadena en su funcionamiento se comporta tal como se describe a continuación:

Recepción de alimentos

La recepción de alimentos se realiza en los almacenes, donde se verifica que los productos (cárnicos, lácteos, pescados, embutidos y mariscos) tengan la Declaración del Productor o de Conformidad (Certificado de Concordancia). El dependiente de almacén verifica las condiciones de transportación del producto, los cuales deben cumplir con la

transportación en medios refrigerados y en bolsas de polietileno selladas para evitar su deterioro y contaminación con el medio. Sin embargo, estos aspectos se incumplen con determinados proveedores con relación a los certificados de conformidad, solo se reciben como está establecido los que vienen de ITH o ATEC en el caso de que los productos sean importados. Conjuntamente se chequea de forma visual, las especificaciones y calidad del producto que se recibe, así como la higiene y calidad de los envases, debiendo rechazar los que no cumplan las especificaciones del producto y la temperatura. Estas condiciones están contenidas en los contratos con los proveedores, sin embargo en ocasiones no se exige su cumplimiento, lo que provoca la aceptación de productos no aptos pero necesarios para el funcionamiento continuo del hotel.

Los instrumentos de medición empleados en el proceso de recepción están en buen estado de conservación y se mantienen limpios y aptos para el uso, avalados por la autoridad competente. En el caso de los productos refrigerados o congelados se muestrea la temperatura y se asegura que los límites de aceptación para el caso de los refrigerados es $+7^{\circ}\text{C}$, en el caso de los congelados -12°C y en el caso de los helados -15°C , en todos los casos las mediciones se realizan en el centro del producto, aspectos estos que se incumplen para una gran parte de los productos durante este proceso.

Las cámaras existentes son independientes y se encuentran en buen estado técnico para la conservación de carnes, pescado y mariscos, productos lácteos, embutidos y ahumados, frutas, vegetales y verduras. Está establecido que se lleven registros de las temperaturas de los alimentos a partir de las temperaturas recomendadas para cada producto, aspecto este que no se realiza con sistematicidad.

Almacenamiento

Se cumple con el Sistema PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir); los alimentos caducados están identificados con etiquetas y separados del resto de los alimentos en un área específica; los productos químicos, tóxicos u otros, se almacenan distantes de los alimentos. Los productos alimenticios se almacenan de forma tal que les confieran protección contra la contaminación y se reduzca al mínimo los daños y deterioro, aplicando medidas como el control de la temperatura y la humedad y/u otros controles. En las cámaras de refrigeración los productos se almacenan en cajas plásticas y nunca en los embalajes en que fueron transportados.

Se conserva la fecha de caducidad o de consumo preferente al realizar el almacenaje. El personal de almacén mantiene una buena higiene y limpieza de los locales. Todos los medios que intervienen en el proceso de almacenamiento están limpios y en buenas condiciones de conservación y funcionamiento.

En el caso de los productos refrigerados y congelados se establece revisar que las neveras o refrigeradores estén funcionando a la temperatura adecuada: refrigerados entre 1-4 °C, congelados a -18°C, helados a -20°C y 6-10°C (o temperatura más baja que permita la calidad), además se debe registrar la temperatura de las neveras o refrigeradores 3 veces al día (09:00-12:00-17:00) en el "Registro de control de temperatura de neveras", aspectos estos que se incumplen con regularidad.

El almacén cuenta con una construcción sólida, con tragantes, pero con inadecuado sistema de ventilación, el mismo se encuentra organizado, aunque en ocasiones la limpieza no es la requerida.

En las cámaras no existen partes de madera. Las paredes son lisas, de superficies lavables, y en el área de almacén se realizan las limpiezas y desinfección según el plan. Los productos en las mismas se encuentran bien almacenados y las cámaras tienen en su mayoría buena iluminación.

Se establece que en el momento de la transportación se protejan los alimentos con envolturas o envases cerrados herméticamente, de forma tal que se elimine el riesgo de contaminación cruzada, así como se debe separar lo más posible los productos crudos, semi-elaborados y elaborados o listos para el consumo, esto en ocasiones no se cumple pues existe la carencia del *file* transparente para el retractilado de la mercancía.

Descongelación

La descongelación de carnes se realiza según lo establecido por las normas cubanas al efecto. El dependiente de almacén entrega el producto a la cocina en las mismas condiciones en que se recibe a través del mecanismo establecido de solicitud de mercancía y en los horarios establecidos para proceder a su descongelación.

La preparación de carnes, se realiza después de completarse el ciclo de descongelación y antes de las 24 horas, se procede a enjuagar en agua corriente con el fin de eliminar restos de suciedad y/o sangre, porcionar y envasar en un recipiente bien tapado y conservar en una nevera o refrigerador (en la parte inferior) a +4°C o menos hasta su elaboración.

Limpieza y desinfección de vegetales, frutas y hortalizas

En el caso de la limpieza, desinfección y preparación de vegetales, frutas y hortalizas se retiran las partes dañadas y se desechan, se cortan y pican según proceda y se desinfectan en cada caso de manera tal que permita una correcta y uniforme desinfección de los mismos, se lava con abundante agua corriente. En el caso de las viandas estas se lavan antes y después de pelarlas y se conservan bien tapadas hasta su utilización.

Todos los huevos deben limpiarse y desinfectarse como máximo 24 horas antes de su uso. Se sumergen en solución desinfectante durante el tiempo establecido según el producto utilizado. (En el caso del cloro, de 10 a 15 minutos). Los productos que requieren elaboración en frío, específicamente el caso de los merengues con huevos frescos se acidificará. En las áreas donde se llevan a cabo las elaboraciones en frío se extreman las medidas de higiene de forma tal que se elimine el riesgo de contaminación cruzada, se incumple con la temperatura ambiental requerida para el área.

Preparación de alimentos

Una vez el producto en el área de elaboración se procede al porcionamiento para el destino hacia los diferentes puntos de venta. El porcionamiento o corte se realiza en dependencia del servicio a ofrecer (buffet o carta). La distribución ocurre hacia los restaurantes y diferentes puntos de venta en pequeñas cantidades para su cocción y consumo, el resto, se queda en la cocina en la nevera de mantenimiento y se va sacando para su cocción en la cocina central. El proceso de cocción debe tener en consideración, la ficha técnica de cada producto.

El hotel cuenta en las áreas calientes con una buena ventilación, con inyección y extracción de aire. Aunque se debe anotar la temperatura y tiempo de cocción en el "Registro de Temperatura y Tiempo de Cocción de los Alimentos", esto no constituye una práctica habitual en la gestión de la organización. Una vez cocinado el alimento, se mantiene en un carro caliente si es que este será consumido antes de las 4 horas.

En el caso que los productos incumplan con sus propiedades organolépticas (olor, sabor y color del humo), se desechan en su totalidad.

Para la realización efectiva de esta actividad se usan utensilios que minimizan el contacto directo de las manos con el alimento, tales como cucharones, pinzas, tenedores, etc.. Se toman las muestras testigos según el procedimiento establecido por el MINSAP.

La exposición de alimentos en la mesa buffet debe asegurar que los alimentos sean conservados a temperaturas adecuadas durante un tiempo mínimo y en equipos seguros y adecuados para los mismos. Se cuenta con pantallas contra estornudos y los alimentos se sirven en pequeñas porciones para evitar el exceso de manipulación y tiempo de exposición.

Las decoraciones de las preparaciones y mesas se lleva a cabo tomando las medidas higiénico-sanitarias necesarias para evitar la contaminación de los alimentos durante la exposición.

El producto que no se consume en el buffet se desecha.

6. Análisis del cumplimiento de los requisitos según NC 143:10

Es importante establecer si en el área de cocina se cumple la normativa NC 143:10 para ello se aplica la lista de chequeo correspondiente. Por la amplitud de dicha lista solo se exponen en la investigación los resultados de su aplicación.

A través de la observación y como resultado de la aplicación de la lista chequeo, por parte del grupo diagnosticador, se detectan incumplimientos para la aplicación de esta normativa, los cuales se resumen en:

- Son aceptados productos que no cumplen con las normativas de inocuidad e higiene, así como de temperatura establecidos
- Se aceptan productos transportados en condiciones no aptas
- No se realizan de forma sistemática la vigilancia de las temperaturas de los alimentos
- Se incumple con los requerimientos de temperaturas que aseguren la inocuidad y la aptitud de los alimentos
- Existen condiciones, fundamentalmente en la disposición del mobiliario, que posibilitan la proliferación de plagas
- No siempre los productos alimenticios terminados se almacenarán y transportan en condiciones que impiden su contaminación
- No se mantienen el llenado de forma sistemática de los registros de control de la inocuidad de los alimentos
- No siempre se usan correctamente las palas, pinzas o cucharones (permanencia de soluciones cloradas), lo cual se estipula para que se mantienen limpios y desinfectados
- Higiene deficiente de determinadas áreas de elaboración de cara al cliente

- Ausencia de un programa de higiene para todas las áreas del hotel que incluya todos los procesos de higiene: limpieza y desinfección, almacenamiento en frío (refrigerado y congelado), desinfección de vegetales, tiempos y temperatura de las etapas de elaboración (descongelación, cocinado, enfriamiento, descongelación y recalentado), exposición de alimentos (fríos y calientes), verificación de termómetros
- Contaminación cruzada de alimentos dada la deficiente limpieza y desinfección de las áreas de cocina, recepción y almacenamiento de mercancías, así como en las máquinas de hielo y los dosificadores de bebida
- Inadecuada desinfección de vegetales y huevos en el *legumier*,
- Incumplimiento de las temperaturas de las máquinas de lavado automático (no alcanzan la temperatura 60°C en el lavado y 80°C en el aclarado)
- No existe un botiquín de primeros auxilios, con todos los suministros necesarios.
- Se evidencia una tendencia al uso de joyas y uñas con esmalte, en el caso de las féminas incumpliendo con los requisitos de higiene establecidos para el personal.

7. Cumplimiento de los requisitos establecidos por la cadena Meliá

Al aplicar la lista de verificación de Meliá Hoteles International, División Cuba (ver anexo 3) se detectan como principales no conformidades:

Área caliente Cocina

- Tupición en tragante del área
- Incorrectas temperaturas de almacenamiento de las cámaras refrigeradoras y congeladoras
- Uso de trapos y utensilios de madera
- Las máquinas de hielo y los dosificadores de bebida se detectan con falta de limpieza
- Las áreas de trabajo se mantienen a temperaturas superiores a 20°C.
- Incorrecto mantenimiento en frío de los alimentos

Lunch

- Presencia de vectores en el área de trabajo
- No existen los paños para la limpieza de las superficies
- Embutido sobre estantería oxidada
- Higiene deficiente en general, en pisos, mesas y paredes

Pastelería

- No existen los paños para la limpieza de las superficies

- Higiene deficiente en general, en pisos, mesas, paredes y equipamiento
- Sacos de azúcar y harina en parte sucio, mal colocados y con suciedad alrededor de los mismos
- Dulces mal ubicados en la nevera debajo de los evaporadores que gotean sobre ellos
- Sucio el recipiente de la harina

Legumier interno de cocina

- Higiene deficiente en general, en pisos y paredes
- Se mezclan los desechos orgánicos e inorgánicos en los cestos
- Lámparas con insectos
- Carencia total de orden y organización
- Área de fregado con higiene deficiente

Legumier exterior

- No se detectan deficiencias por parte del grupo

Cafetín

- Cubetas sucias en la nevera
- Identificar los recipientes del detergente y cloro
- Abridor de latas con necesidad de limpieza profunda
- Alimentos sin tapar
- Almacén central con higiene deficiente en las neveras

Carnicería

- Nevera de pescados con hielo en el suelo
- Nevera de cárnicos con picadillo sin cubrir
- Estantes desorganizados

Almacén Central

- Área de recepción y almacenamiento de mercancías sucia
- Verificación y registro incorrecto de alimentos recepcionados
- Alimentos desprotegidos en el congeladores del almacén
- Presencia de alimentos caducados en congelador de almacén
- No hay registros de todos los programas de higiene

Varias de estas no conformidades están identificadas como puntos críticos del proceso por parte de la cadena.

8. Cumplimiento estándares turoperadores: Thomas Cook

Entre los turoperadores más representativos que operan con el hotel se encuentra Thomas Cook, el cual realiza inspecciones periódicas a la instalación a fin de garantizar la seguridad de los clientes que mueven al hotel. Entre las principales no conformidades detectadas durante el último año se encuentran:

- No existe un procedimiento que refleje las acciones a seguir, así como los números de contacto en caso de una intoxicación alimentaria o a través del agua potable
- No existe registro de temperatura de las neveras y *freezers*
- No se encuentra implementado un procedimiento para el caso de ruptura o mal funcionamiento de neveras y *freezers*
- No se mantienen a temperaturas seguras y libres del riesgo, alimentos con alto riesgo de contaminación
- No se evidencia el cumplimiento los siguientes procedimientos: descongelamiento de los alimentos, calentamiento y enfriamiento, conservación de los alimentos, etc.
- No se monitorea de forma sistemática los termómetros, la temperatura de los alimentos cocinados y la actualización en registro con las anotaciones requeridas
- No se conservan adecuadamente los registros que garantizan el control de la higiene e inocuidad de los alimentos
- No existe el registro de la calidad del agua con que se elabora el hielo
- No está actualizado el programa de control de plagas
- No se cumple con el procedimiento de lavado de manos por parte de los manipuladores de alimentos
- Se evidencia alimentos expuestos a temperatura ambiente y sin ser cubiertos en el área caliente de la cocina del Ranchón
- No se cumple con el procedimiento de descongelación de carnes y no existe registro de descongelación en el área caliente de la cocina del Ranchón. Existen alimentos congelados durante el servicio
- No existe un botiquín de primeros auxilios, con todos los suministros necesarios

9. Cumplimiento de análisis de peligros

En la lista chequeo de la Meliá se encuentra declarado los puntos críticos de control. Todas las impacciones que se deriven de la temática de higiene son analizadas en el consejo de dirección para la aprobación y seguimiento de los planes y medidas, el hotel cuenta con la licencia sanitaria actualizada y se realiza un chequeo de estos requisitos por las especialistas de calidad del hotel una vez por semana.

10. Existencia de la documentación para el registro y control

En la instalación se cuenta con un programa de limpieza y desinfección así como la programación de limpieza profunda y sanitización de aquellos equipos de mayor envergadura, no obstante se detectan insuficiencias relacionadas con:

- No se encuentra actualizada la documentación que fundamenta el Programa de Limpieza y Desinfección.
- No existe documentación que registre la existencia de medios de pruebas rápidas para evaluar la efectividad de la labor.
- Existen equipos y lugares con sitios de difícil acceso, que no permiten realizar una profunda limpieza y desinfección.
- Ausencia de un programa de higiene para todas las áreas del hotel que incluya todos los procesos de higiene: limpieza y desinfección, almacenamiento en frío (refrigerado y congelado), desinfección de vegetales, tiempos y temperatura de las etapas de elaboración (descongelación, cocinado, enfriamiento, descongelación y recalentado), exposición de alimentos (fríos y calientes), verificación de termómetros

Para la verificación del cumplimiento de otros Programas se entrevista al personal encargado de las actividades a fin de conocer el estado de cumplimiento de las mismas. A su vez, se verifica "in situ" la aplicación de lo planteado, realizándose un análisis posterior de las insuficiencias detectadas. Para ello se analizaron los Programas:

- Control de plagas.
- Manejo de residuos sólidos y líquidos.
- Capacitación del personal.
- Tratamiento de agua.
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y utensilios.

Se realiza el control de plagas, sin embargo no existe evidencia recogida y documentada de la información referente al tema y al no estar concebido como Programa, carece de objetivos y políticas. No existe un Programa de Manejo de Residuos Sólidos y Líquidos. Los trabajadores en sentido general conocen de los principios generales de higiene y manipulación de los alimentos, sin embargo se hace necesario incrementar las acciones de capacitación con un enfoque a la importancia del cumplimiento de los requisitos como buenas prácticas para su desempeño.

No existe el programa de tratamiento de agua ni el de mantenimiento de instalaciones, equipos y utensilios.

El análisis integral de todos los resultados obtenidos, son coincidentes en muchos de los requisitos analizados, lo que fundamenta la necesidad de elaborar un plan mejora que garantice el control y cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos basado en los requisitos de la NC 143:10.

3.3 Propuestas de acciones para implementación de los principios generales de higiene de los alimentos en el proceso de elaboración

Una vez finalizado el diagnóstico, es preciso elaborar un plan de acción o programa de trabajo para la ejecución de acciones encaminadas a erradicar las deficiencias identificadas o no conformidades, y así alcanzar los resultados deseados. Al realizar una triangulación de los resultados, se evidencia que los aspectos más críticos relacionados con la higiene e inocuidad alimentaria son coincidentes, fundamentando la necesidad de elaborar un plan mejora que garantice el control y cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos basado en los requisitos de la NC 143:10 como norma cubana de obligatorio cumplimiento y base de otras técnicas aplicadas en la presente investigación.

Atendiendo a cada una de las no conformidades detectadas, se determinan las medidas de control a aplicar para cada uno de ellos, en algunos de los casos es necesario aplicar más de una medida, mientras que en otros casos una medida puede controlar más de una no conformidad. El plan de acciones para el cumplimiento de los principios generales de higiene e inocuidad alimentaria se muestran en la tabla 3.

Tabla 3. Plan de acciones para el cumplimiento de los principios generales de higiene e inocuidad alimentaria

No conformidad	Medida	Responsable
Son aceptados productos que no cumplen con las normativas de inocuidad e higiene, tanto de temperatura como de transportación	Especificar y exigir en los contratos con los proveedores los requisitos de inocuidad e higiene de los alimentos, la entrega de certificados de conformidad/concordancia, condiciones de transportación con temperatura correcta: < 8°C para refrigerados/ <-12°C para congelados y entrega. Registrar debidamente las temperaturas en la recepción Realizar las devoluciones pertinentes con las correspondientes penalizaciones y/o reclamaciones a los proveedores	J' Cocina/ J 'Compras
Limpieza y desinfección deficiente	Mejorar la limpieza y desinfección de todas las áreas de alimentos y bebidas, incluyendo cámaras y zonas de almacenamiento.	J' Cocina

No existen registros o no se llenan de forma sistemática de los registros y programas que garantizan la inocuidad de los alimentos	Diseñar los programas inexistentes Controlar el llenado eficiente de los registros de todos los procesos de higiene.	J' Cocina/ Auxiliar General de Cocina (Jefe de Brigada)
No siempre se usan correctamente las palas, pinzas o cucharones (permanencia de soluciones cloradas), lo cual se estipula para que se mantengan limpios y desinfectados.	Incrementar la exigencia en el uso adecuado de utensilios, así como que los paños se mantengan inmersos en solución clorada.	Auxiliar General de Cocina (Jefe de Brigada)
Higiene deficiente de determinadas áreas de elaboración de cara al cliente	Garantizar que los alimentos en área caliente estén cubiertos y se mantengan en nevera de conservación, garantizar funcionamiento de esta nevera	J' Cocina
Las áreas de trabajo se mantienen a temperaturas superiores a 20°C.	Reparar los sistemas de enfriamiento de los cuartos de trabajo de manera que se alcancen temperaturas inferiores a 18°C en ellos	Jefe de Mantenimiento
No existe un botiquín de primeros auxilios, con todos los suministros necesarios	Habilitar un botiquín de primeros auxilios equipado con los productos necesarios	J' RRHH/ J'Cocina/ J'Compras
Se evidencia una tendencia al uso de joyas y uñas con esmalte, en el caso de las féminas incumpliendo con los requisitos de higiene establecidos para el personal.	Incrementar la exigencia por la higiene personal de su brigada y el cumplimiento de las medidas higiénicas. Incrementar la exigencia en cuanto al no uso de prendas por parte de los manipuladores de alimentos	J' Cocina/ Auxiliar General de Cocina (Jefe de Brigada)/ J' Calidad
No existe un procedimiento que refleje las acciones a seguir, así como los números de contacto en caso de una intoxicación alimentaria o a través del agua potable.	Definir procedimiento de acciones a seguir sobre qué hacer en caso de una intoxicación alimentaria o a través del agua potable.	J' Calidad
No se mantienen a temperaturas seguras y libres del riesgo, alimentos con alto riesgo de contaminación.	Garantizar que los alimentos con alto riesgo de contaminación sean mantenidos a una temperatura segura y libre del riesgo de contaminación.	J' Cocina
No se evidencia del cumplimiento los siguientes procedimientos: de descongelamiento de los alimentos, calentamiento y enfriamiento, conservación de los alimentos, etc.	Garantizar el cumplimiento de todos los procedimientos en cocina	J' Cocina
No se monitorea de forma sistemática los termómetros, la temperatura de los alimentos cocinados y la actualización en registro con las anotaciones requeridas.	Garantizar el monitoreo de termómetros por parte de los chefs y jefes de partida, así como la temperatura de los alimentos cocinados y mantener registro actualizado con dichas anotaciones.	J' Cocina
Incorrecto mantenimiento en frío de los alimentos	Reparar o sustituir los equipos de exposición en frío para asegurar la temperatura de los alimentos inferior a 8°C (5°C según la Norma Cubana). Las bandejas y platos deben ser adecuados para favorecer que el frío llegue al alimento.	Jefe de mantenimiento/ J' Cocina
No existe el registro de la calidad del agua con que se elabora el hielo.	Implementar el registro de análisis de calidad del agua en cisterna que es con la que se produce el hielo	J' Calidad
No se cumple con el procedimiento de lavado de manos por parte de los manipuladores de alimentos.	Incrementar las acciones de capacitación en temas de inocuidad de los alimentos que incluyan a los estudiantes que realizan prácticas en el hotel.	Chef

La no conformidad más recurrente está referida al proceso de recepción como punto crítico en materia de inocuidad. En la tabla 4 se propone un registro para lograr una adecuada recepción de alimentos, en el cual se definen: posibles peligros, medidas preventivas y correctivas, desviaciones y los registros asociados para garantizar el control y reclamación a proveedores.

Tabla 4. Identificación de posibles peligros, análisis o control para la fase de recepción. Fuente: adaptado de Vázquez; 2009

FASE	PELIGRO	MEDIDAS PREVENTIVAS	NIVEL OBJETIVO O TOLERANCIA	VIGILANCIA / FRECUENCIA	MEDIDAS CORRECTIVAS	REGISTRO
Recepción de alimentos	MICROBIOLÓGICO Las materias primas recibidas no cumplen los requisitos legislativos en cuanto a concentraciones de microorganismos o presentan microorganismos peligrosos para la salud. Rotura de la cadena de frío.	Verificar que los productos alimenticios comprados disponen del correspondiente número de registro sanitario. Ausencia de síntomas de descongelación, y/o pérdida de temperatura de los productos recibidos.	Número de registro sanitario. Productos congelados: $-18^{\circ}\text{C}\pm 3^{\circ}\text{C}$ Productos gerados: 5°C	Revisión de la existencia del número de registro sanitario de los productos de almacén. Revisión de la temperatura de entrada de los alimentos	Cambiar de proveedor en caso de que no disponga del número de registro sanitario, y retirar los productos sin autorización sanitaria. Devolver los productos que no se encuentren dentro del margen establecido de temperaturas	En la Ficha de proveedor figurará el número de registro sanitario. La incidencia con el proveedor en la Hoja de Seguimiento de proveedores
	FÍSICOS Contaminación por suciedad, polvo, restos de madera, por rotura de envases y contacto con el suelo.	Buenas condiciones de manipulación. Evitar el contacto directo con el suelo.	Ausencia de partículas extrañas.	Control visual durante la recepción de la mercancía	Retirada de la mercancía afectada y comunicación al proveedor. Incidir en las buenas prácticas de manipulación y de prevención.	Registro de incidencia en Hoja de seguimiento de proveedores
	QUÍMICOS Contaminación del producto por sustancias contaminantes: toxinas, plaguicidas, restos de medicamentos....	Buenas condiciones de manipulación	Ausencia de manchas o indicios de contaminación por sustancias químicas	Control visual durante la recepción de la mercancía	Retirada de la mercancía afectada y comunicación al proveedor. Incidir en las buenas prácticas de manipulación y de prevención.	Registro de incidencia en Hoja de seguimiento de proveedores
	MICROBIOLÓGICO Contaminación y/o multiplicación microbiana por pérdida de temperatura del producto y/o mantenimiento prolongado (fecha caducidad)	Control de temperaturas en neveras.	Temperatura – Refrigerados: $1-4^{\circ}\text{C}$. Temperatura congelador: $-18^{\circ}\text{C} \pm 3^{\circ}\text{C}$ No sobrepasar la fecha de caducidad.	Controles de temperatura diarios. Controles de caducidades	Comunicación de avería al responsable de mantenimiento. Retirada de los productos afectados.	Registro en la hoja de averías. Registro en la hoja de control de Temperaturas de neveras y congeladores. Registro controles de caducidades
	FÍSICO-QUÍMICO Contaminación por suciedad, polvo, restos de madera, por rotura de envases y contacto con el suelo. Contaminación del producto por sustancias contaminantes: toxinas, plaguicidas, restos de medicamentos....	Planificación de actividades de limpieza Plan de desinfección, desinsectación, y desratización de las instalaciones.	Ausencia de suciedad Ausencia de sustancias extrañas en almacén, y/o contaminación por sustancias químicas.	Realización de la limpieza con la periodicidad establecida. Realización de un control de plagas según lo establecido por el proveedor autorizado por el Ministerio de Salud Pública (MINSAP)	Retirar los productos contaminados	Registro de limpiezas realizadas. Albaranes del proveedor de control de plagas.

Al analizar las acciones propuestas se evidencia que, muchas de ellas son factibles de resolver a partir del incremento, por parte de los directivos, de las exigencias por el llenado de los registros establecidos, la higiene personal de su brigada y el cumplimiento de las medidas higiénicas. Además, todas estas acciones implican la preparación del personal en temas relacionados con la inocuidad de los alimentos, incorporando a los estudiantes en periodos de práctica en el hotel, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos fundamentalmente en la recepción de los alimentos.

3.4 Conclusiones del capítulo 3

1. La aplicación del procedimiento de diagnóstico, con los pasos incorporados, posibilitan un análisis integral de los resultados a partir de la utilización de diferentes técnicas, siendo coincidentes los requisitos analizados en su gran mayoría evidenciando el incumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos basado en los requisitos de la NC 143:10.
2. El plan de acciones para el cumplimiento de los principios generales de higiene e inocuidad alimentaria establece, en función de las no conformidades detectadas como recurrentes, proponer medidas encaminadas a erradicar las deficiencias identificadas y así, dar cumplimiento a los requisitos de la NC 143: 10 en el proceso de elaboración de alimentos.
3. En el proceso de recepción es donde se detectan las no conformidades más recurrente del proceso de elaboración de alimentos, por lo que se propone un registro que incida en la mejora del proceso a partir de definir posibles peligros, medidas preventivas y correctivas, desviaciones y los registros asociados para garantizar el control y reclamación a proveedores.

Conclusiones



CONCLUSIONES GENERALES

1. La investigación reviste gran importancia y se encuentra en las prioridades del Mintur en el territorio, siendo la NC 143:10 de carácter obligatorio según dicta en resolución la Oficina Nacional de Normalización (ONN) y sirve como base para el diseño de sistemas HACCP por lo que la fase de diagnóstico es fundamental para llevar a efecto su cumplimiento.
2. El diagnóstico propuesto por Crespo y Rivero se considera válido para la investigación, al cual se le incorporan los pasos para la creación de un grupo de trabajo, el análisis del cumplimiento de los requisitos establecidos por la cadena Meliá y los asociados a los estándares de turoperadores, contribuyendo a determinar desde varias perspectivas las deficiencias del proceso de elaboración de alimentos.
3. La concepción utilizada para el diagnóstico, como análisis integral del proceso, posibilita determinar desde varias perspectivas las deficiencias las coincidencias de las no conformidades, lo que fundamenta la necesidad de elaborar un plan mejora que garantice el control y cumplimiento de los principios generales de higiene de los alimentos basado en los requisitos de la NC 143:10.
4. A partir de las técnicas de diagnóstico utilizadas se evidencia que el proceso de recepción es donde se detectan las no conformidades más recurrentes del proceso de elaboración de alimentos, por lo que se proponen, para este caso en específico, acciones encaminadas a garantizar el control y reclamación a proveedores.
5. El plan de acción propuesto se sustenta fundamentalmente en el incremento, por parte de los directivos, de las exigencias en el llenado de los registros establecidos, la higiene personal de su brigada, el cumplimiento de las medidas higiénicas y la preparación del personal en materia de inocuidad, de manera que contribuyan a erradicar las deficiencias identificadas o no conformidades, y así dar cumplimiento a los requisitos de la NC 143: 10 en el proceso de elaboración de alimentos.

Recomendaciones



RECOMENDACIONES

- Proponer los resultados de la investigación a la dirección del hotel a fin de implementar las acciones propuestas para dar cumplimiento a las deficiencias detectadas.
- Presentar la investigación en eventos científicos.

Bibliografia



BIBLIOGRAFÍA

1. Aragón (2001) *Control de la Calidad*. Memorias de la Maestría de Ingeniería Industrial, Facultad de Ciencias Empresariales, UCLV, Junio 2001.
2. Ander (2009). *Hoteles saludables. Aspectos sanitarios de la dirección hotelera*. ESDEN. Escuela Superior de Negocios y Tecnología. Disponible en: <http://www.esden.es/datos/articulos/archivo33.pdf>.
3. Bryan (1992) *Evaluaciones por análisis de peligros en puntos críticos de control*. Ginebra: OMS.
4. Bryan (2005) *Evaluaciones por análisis de peligros en puntos críticos de control*. Ginebra: OMS.
5. Bryan (2003). *Hazard Analysis of Food Service Operation*. *Food Technol.*
6. Codex Alimentarius. (2008). *Evaluación de riesgos microbiológicos*. Disponible en http://www.nutricion.org/haccpp/septbre2001/Codex_Evaluacion_microbiolog.pdf (Accesado el día 15 de abril de 2009).
7. Crespo, y Rivero. (2007) *Procedimiento de diagnóstico para la implantación de la NC143:02 en el Hotel Sol Cayo Santa María*. Informe final diplomado en gestión turística. EHTVC.
8. Cruz y Valera, (2002) *Comportamiento de los indicadores higiénico-sanitarios en las instalaciones turísticas*. Apuntes No. 7. Ediciones Balcón. La Habana. Julio – Diciembre 2002, p. 46.
9. Cruz (2007) *Gestión de la inocuidad en la restauración gastronómica*. Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo. Cuba. Apuntes. Ediciones Balcón. La Habana, Cuba.
10. Cubanacan (2005). *Programa Salud, Higiene y Seguridad. Manual 1*. Dirección de explotación del Grupo Cubanacan. La Habana, Cuba. p. 35.
11. Díaz (2009). *Metodología para implementar un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria según las ISO 22 000 en la rama hotelera*. Tesis en opción al título de Master, Programa de Maestría en Ingeniería Industrial Mención Calidad. Cuba, Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.

12. Díaz (2004). *Diseño de un procedimiento para el diagnóstico de calidad integral para los servicios hoteleros*. Trabajo de diploma. UCLV. Santa Clara. Cuba.
13. Espinosa (2010). *Gestión de la restauración*. Editorial Félix Varela, La Habana, Cuba.
14. FAO, (1996). *Gestión de riesgos e inocuidad de los alimentos*. ([FAO Document Repository](http://www.fao.org/Documents/pub_dett.asp?lang=en&pubid=22332). Disponible en: http://www.fao.org/Documents/pub_dett.asp?lang=en&pubid=22332 - 10k. (Accesado el día 12 de febrero de 2009).
15. FAO, (2005). *¿Qué es la Seguridad Alimentaria?* Disponible en: <http://www.tecnociencia.es/especiales> (Accesado el día 10 de abril de 2009).
16. FAO/OMS, (2002) *Enfoques integrados para la gestión de inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria*. Foro mundial FAO/OMS de las Autoridades de reglamentación sobre inocuidad de los alimentos. Marrakech, Marruecos, 28 – 30 de enero de 2002. (En línea). Disponible en: <http://www.fao.org/DOCREP/MEETING/004/Y1956S.HTM> (Accesado en abril de 2009).
17. FAO/SENCAMER, (2003) *Informe del taller nacional sobre análisis de riesgos en el control de alimentos*. Venezuela, Caracas, 4 – 6 de noviembre de 2003. (En línea). Disponible en: http://www.sencamer.gov.ve/sencamer/action/portal-server?page_id=160. (Accesado el día 10 de abril de 2009).
18. Feldman (2006). *Inocuidad de alimentos. Cómo controlar peligros*. Revista Alimentos Argentinos nº12. Disponible en: <http://www.sagpya.mecon.gov.ar/alimentos/inicio/htm>.
19. FTO-MINTUR (2007). *Seminario FTO–MINTUR: Calidad una Cultura de Prevención*. EHTV.
20. Hernández (2003). *Aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control en el Hotel Plaza*. Tesis en opción al Título de Licenciado en Ciencias Alimentarias. Instituto de Farmacia y Alimentos y Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo. Universidad de La Habana. Cuba.
21. Hill (2007). *Taller de Código de Prácticas Preferido de la FTO. Hotel Comodoro*. La Habana. Cuba.
22. Ferreiro, A., (1999) *Manual de calidad, higiene e inocuidad de los alimentos en el sector turístico*. OMS. Madrid.

23. Folgar, O., (2000) GMP-HACCP. *Buenas prácticas de manufactura. Análisis de riesgos y puntos críticos de control*. Ediciones Machi. Buenos Aires – Bogotá – Caracas – México, D.F.
24. Gallego, Jesús Felipe, (2002), *Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes*. Madrid. Editora Paraninfo. España.
25. Gattorno (2010). *Manual del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos del hotel Islazul Santa Clara Libre*. Tesis en opción al título de máster en gestión turística. Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo. Centro de Estudios Turísticos. Santa Clara. Cuba.
26. García (2012). *Implementación del Sistema de Análisis De Peligros y Puntos Críticos De Control para la gestión de la Inocuidad*. Caso De Estudio Hotel Sandals Royal Hicacos Resort & Spa. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”. Matanzas. Cuba.
27. Herrera (2004). *Trabajando con los Procesos: Guía para la Gestión por Procesos 2*. Consultado 19 diciembre 2007, from <http://www.jcyl.es/dgmodernizacion>.
28. INPPAZ- ANVISA. (2004). Instituto Panamericano de Protección de Alimentos y Zoonosis (INPPAZ) y la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria del Brasil (ANVISA). Artículo: *¿Qué es la inocuidad de los alimentos?*.
29. INPPAZ OPS/OMS (2002). Inocuidad de los alimentos, calidad para el consumo. Alimento. inocuo/alimento contaminado. Disponible en: <http://www.panaalimentos.org/comunidad> (A).
30. López, S. (2008) *Inocuidad Alimentaria*. Disponible en: **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida..**
31. Medina (2008) *Gestión de Alimentos y Bebidas*. Curso de Especialidad de Posgrado: Gestión Hotelera. Universidad de Matanzas y Sistema Nacional de Formación Profesional para el Turismo.
32. Martínez. (2009). *Procedimiento para la elaboración, ejecución y control del plan de negocio en entidades turísticas*. Informe final de investigación terminada. Centro de Estudios Turísticos. Santa Clara.

33. Meneses (2008). *Análisis de riesgos en la Industria Arrocera mediante la combinación del HACCP y el Análisis de Ciclo de Vida*. Tesis en opción al título de Máster, Facultad de Química-farmacia, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Santa Clara. Cuba
34. MINSAP. (2004). *Programa de salud y seguridad higiénica epidemiológica en el turismo*. DOC – 3. Guía para la evaluación sanitaria de instalaciones turísticas. Ciudad de la Habana, Cuba.
35. MINSAP–MINTUR (2006). *Metodología para la implantación en las instalaciones turísticas el Sistema de Análisis y Puntos Críticos de control y su reconocimiento*. Ciudad de la Habana. Cuba.
36. Montes, L. et al., (2005). *Diseño y Gestión de Cocinas. Manual de Higiene Alimentaria Aplicada al Sector de la Restauración*. Ediciones Díaz de Santos. España. pp. 41–47.
37. Muñoz (2009). *Procedimiento para la gestión del proceso de restauración en pequeños hoteles de tránsito, categoría tres estrellas*. Tesis en opción al Título Académico de Master en Gestión Turística, UCLV, Santa Clara. Cuba.
38. NC 127: 2001. Industria turística. *Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico*. 1ra Edición. Oficina Nacional de Normalización. La Habana, Cuba
39. NC 136: 2007. *Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP) y directrices para su aplicación*. Oficina Nacional de Normalización (ONN). Ciudad de La Habana, Cuba.
40. NC 143:07. *Código de Práctica. Principios Generales de Higiene de los Alimentos*. Oficina Nacional de Normalización. (ONN). Ciudad de La Habana, Cuba.
41. NC 143:10. *Código de Práctica. Principios Generales de Higiene de los Alimentos*. Oficina Nacional de Normalización (ONN). Ciudad de La Habana, Cuba.
42. NC ISO 22000: 2005. *Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos-Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*. Oficina Nacional de Normalización (ONN). Ciudad de La Habana. Cuba.
43. NC ISO 9000: 2008. *Sistemas de gestión de la calidad. Principios fundamentales y vocabulario*. Oficina Nacional de Normalización (ONN). Ciudad de La Habana. Cuba.

44. OPS/OMS. (2006) *El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control en la inocuidad de los alimentos*. Guía breve. Disponible en <http://www.panalimentos.org/GMP/HACCP>.
45. Orígenes del Codex Alimentarius. 2009. Disponible en: www.agri-nova.com
46. Puñales (2005). *La Inspección Sanitaria Estatal, herramienta fundamental en la Gestión de Inocuidad, por un Turismo de Excelencia*. Tesis en opción al Título de Master en Ciencia y Tecnología de los Alimentos. Instituto de Farmacia y Alimentos. Universidad de La Habana. Cuba.
47. Real (2006). *Evaluación de la gestión de inocuidad en una instalación hotelera de Ciudad de La Habana*. Trabajo de Diploma. Cuba, Instituto de Farmacia y Alimentos, Universidad de La Habana.
48. Rodríguez, J. (2006) *Los mecanismos de acción de la Legionella*. Disponible en: <http://www.consumaseguridad.com>.
49. Rodríguez, M., (2003) *Evaluación de la política de inocuidad en la mesa buffet del desayuno de una instalación hotelera*. Trabajo de Diploma. Cuba, Instituto de Farmacia y Alimentos, Universidad de la Habana.
50. Romero J. (1995) El dispositivo de control en puntos críticos. HAPCC hoy, *Boletín divulgativo de la Sociedad Colombiana de Ciencia y Tecnología*;8:2-3.
51. Romero, J., (2001) *Documentación del Sistema de Gestión de la Inocuidad de una Empresa de Alimentos*. ASE-CALIDAD. Segunda Edición Aumentada y Corregida. Bogotá, Colombia.
52. Seguridad alimentaria(2006). *Estrategia Nacional de Seguridad Alimentaria*. (En línea). Disponible en: <http://www.minag.gob.pe/seg-alimentaria>.(Accesado en Mayo 2009)
53. Seguridad alimentaria. Disponible en: <http://es.wikipedia.org>.
54. Tejedor, R., (1999) *Control sanitario de los alimentos y aplicación del sistema HACCP*. Centro de investigación y desarrollo de la Industria de los Alimentos (CIAL). Medellín, Colombia
55. Vázquez (2009). *Diagnóstico para la implementación de la NC 143:2007 en el proceso de elaboración de alimentos en la cocina central del Hotel Villa la Granjita*. Trabajo de Diploma. Facultad de ingeniería industrial y turismo. Licenciatura en turismo. Universidad Central Marta Abreu de Las Villa. Santa Clara. Cuba.

Anexos



ANEXOS

Anexo 1. Principios para evitar la contaminación de los alimentos y posibles enfermedades en los clientes. Fuente: FTO.

- La instalación estará alejada de fuentes de contaminación (500 m como mínimo) y de olores desagradables. No puede estar en lugares de posibles inundaciones.
- No deberá existir evidencia de filtraciones o goteo de las tuberías de agua o de residuales en ningún lugar del establecimiento.
- El sistema de disposición de residuales líquidos estará aprobado sanitariamente y su funcionamiento será el adecuado, no ofreciendo riesgos al medio ambiente.
- Los residuos orgánicos se mantendrán en depósitos limpios en refrigeración y los inorgánicos, según su tipo, bien almacenados. Las áreas estarán limpias y se desinfectarán diariamente. Además, estarán libres de vectores.
- La recogida de los desechos orgánicos se realizará una vez al día. Los inorgánicos y materiales de reciclaje con la periodicidad que sea necesaria.
- En las áreas de fregado y de elaboración se dispondrá de agua fría y caliente (50°C) para garantizar la calidad del fregado.
- Los pisos, paredes y techos serán de material sólido, lisos, que faciliten una adecuada limpieza y no permitan la acumulación de sustancias orgánicas, humedad y contaminación.
- Las áreas de recepción, almacenaje, preelaboración, elaboración y cocina deberán tener capacidad de desagüe que permita la rápida y adecuada eliminación del agua de limpieza.
- Los tragantes en cualquier lugar estarán protegidos con rejillas que impidan la entrada de vectores y se mantendrán en perfecto estado de limpieza.
- En las áreas de alimentos, las paredes serán lisas, libre de oquedades, de color claro y lavables. La unión con el piso permitirá su fácil limpieza. Los pisos deberán ser lisos, estar en buen estado, con ligero declive hacia los tragantes. Los techos deberán tener un puntal adecuado (más de 3 metros) que impida la condensación, serán lisos y lavables, las tuberías y otras instalaciones se mantendrán limpias. Se prestará especial atención a la higiene de las puertas y los picaportes.
- Las áreas de preparación de productos crudos y elaborados serán completamente independientes y estarán climatizadas (lunch, carnicería y dulcería). Los utensilios, depósitos y el personal, no podrán intercambiarse. Se evitará cualquier manifestación de entrecruzamientos de los procesos.
- Solo se permite la presencia de útiles de madera cuando se demuestre que tiene su calidad certificada, para evitar el riesgo de contaminación biológica o física por estar en contacto con los alimentos.
- Todas las frutas y vegetales se recibirán en envases y transportes adecuados. El establecimiento deberá desinfectar todas las frutas y vegetales que no reciban tratamiento térmico durante 1 a 3 minutos a una concentración de 25 mg/l de solución desinfectante de cloro. De utilizar otro tipo de solución (siempre que esté registrada para este uso) deberá cumplirse con las especificaciones del fabricante.
- Los huevos serán lavados y desinfectados antes de su utilización de 10 a 15 minutos a una concentración de 25 mg/l de solución desinfectante de cloro. No se cascarán hasta que estén secos y no se autorizará la producción de mayonesa con huevos frescos, por el riesgo de contaminación por salmonella. Los merengues se acidificarán.
- Las mangas utilizadas en la dulcería deberán ser desechables. En su defecto, se exigirá el lavado escrupuloso y colocación en solución de cloro a 50 mg/l durante 15 minutos antes de su uso.
- En el área de lunch deberán extremarse las medidas de higiene y se dispondrá de guantes desechables para los alimentos de alto riesgo y se exigirá de todas formas el lavado frecuente de las manos. El manipulador no deberá tomar con los guantes objetos sucios, como depósitos de desperdicios u otros.
- Todas las áreas de preparación, incluyendo la cocina, deberán tener un adecuado acceso a los lavamanos de pedal, dotados de sustancias deterativas en forma líquida y medios de secado (toallas de papel desechables). La ubicación de los lavamanos no afectará la libre circulación del personal ni la higiene en la preparación de los alimentos y se mantendrá en perfecto estado de limpieza.
- La disposición de residuales sólidos se realizará en depósitos accionados con pedal y dispondrá de bolsa plástica en su interior. Los recipientes deberán ser lavados y desinfectados diariamente en un área de fregado fuera de la cocina.

- Todas las áreas de preparación deben tener una buena iluminación natural y/o artificial según las normas sanitarias. Las luminarias deberán estar protegidas.
- La cocina deberá tener una buena ventilación con inyección y extracción de aire. La temperatura no excederá de los 30 °C fuera de la cortina de inyección.
- La campana de extracción deberá funcionar adecuadamente. La campana y todo el sistema de extracción deberán estar libres de suciedad, polvo, grasa, etc. Los filtros deberán estar completamente limpios.
- Las superficies de trabajo deberán ser de material liso, lavables, resistentes, que no cedan ningún elemento contaminante. Estarán libres de grietas o hendiduras que puedan acumular suciedad y se mantendrán limpias.
- El principio de marcha “hacia adelante” no significa divisiones físicas necesariamente sino un flujo adecuado desde las áreas sucias (vegetales, carnes, vajillas sucias, etc.) hacia áreas limpias (productos terminados), evitando la contaminación cruzada entre utensilios, depósitos y el hombre. No utilizar útiles de limpieza indistintamente en ambas áreas y los mismos deberán estar limpios.
- En la cocina deben existir termómetros para el control de la temperatura de los alimentos elaborados (cocción de asados y grillados). Se deberá llevar registro.
- Solo se permitirá la descongelación rápida de carnes, pescados y mariscos en hornos de microondas o equipos específicos para estos fines. Nunca se efectuará a temperatura ambiente, ni en agua. La misma se realizará en la zona de seguridad (por debajo de 5 °C) en cámara de mantenimiento.
- Los productos, especialmente los cárnicos, se cocinarán a temperatura superior a 75 °C medido en su centro térmico. Se evitarán porciones grandes de carne y se garantizará una descongelación como se señala en el inciso anterior y los productos semicrudos o “rare” sólo se podrán elaborar a partir de carnes certificadas como libres de patógenos.
- El área de recepción de la vajilla deberá mantenerse limpia y organizada. No podrá mezclarse la vajilla lavada con la sucia. Cuando termine el servicio deberá limpiarse y organizarse todo adecuadamente antes de iniciar nuevas preparaciones. Los depósitos de desperdicios serán lavables y su contenido se eliminará rápidamente al terminar cada servicio. Los depósitos se mantendrán limpios y desinfectados. La máquina fregadora deberá estar en buenas condiciones de funcionamiento.
- Los equipos y utensilios de cocina deberán estar en buen estado de conservación, libres de suciedades, para lo que deberán existir las condiciones adecuadas para su fregado y desinfección. Deben existir fregaderos de tres depósitos, con el tercero dedicado a la desinfección.
- Los paños de cocina serán desechables. Si se usan de tejido deberán estar en perfecto estado, limpios y (cuando no estén usándose), se mantendrán sumergidos en una solución desinfectante de cloro de 50 mg/l.
- Tanto en la cocina como en las mesas buffet, los alimentos listos para el consumo, se encuentran expuestos a la contaminación de los manipuladores o el público por lo que deberán estar protegidos mecánicamente con cristal en los muebles convencionales (en los cuales la altura entre el alimento y el cristal no será mayor de 30 cm y todos los alimentos quedarán protegidos) o en envases según sea el caso.
- Deberán existir mesas de exposición a 5 °C (mesa fría) y por encima de 65 °C (mesa caliente). No se permitirá la exposición de alimentos de riesgo a temperatura ambiente. Las mesas frías y calientes deberán poseer termómetros que registren la temperatura, que será chequeada cada vez que se ofrezca el servicio. Deberá llevarse registro.
- La comida se irá sirviendo en las mesas buffet en pequeñas porciones para evitar el exceso de manipulación y exposición. No se debe servir todo de una vez.
- Los alimentos elaborados que queden de la mesa buffet, no podrán ser utilizados para posteriores comidas.(FTO).

Anexo 2 Principios del Sistema HACCP

El sistema HACCP se basa en los siete principios siguientes:

Principio 1 Realizar un análisis de peligros. Preparar una lista de pasos en el proceso donde ocurren peligros significativos y describir las medidas preventivas. Los peligros son agrupados en tres áreas generales: biológicas, químicas y físicas.

Principio 2 Determinar los Puntos críticos de Control (PCC) en el proceso. Un PCC es definido como un punto, paso o procedimiento en el que el control puede ser aplicado y una seguridad en que el peligro del alimento puede prevenirse, eliminarse o ser reducido a niveles aceptables.

Principio 3 Establecer límites críticos para medidas preventivas asociadas con cada PCC identificado. Los límites críticos son herramientas importantes que ayudan a que el plan HACCP funcione adecuadamente. Los límites críticos sirven como frontera para cada PCC.

Una vez cumplidos estos pre-requisitos y obtenido el aval de cumplimiento de la segunda etapa, se aplicarán los principios para la tercera etapa dentro de los 12 meses siguientes. La tercera etapa comprenderá los últimos cuatro principios de sistema HACCP.

Principio 4 Establece un sistema de vigilancia y de control de los PCC Establecer el monitoreo del reconocimientos de cada PCC... Establecer procedimientos de uso de resultados del monitoreo para ajustar el proceso y mantener el control. El monitoreo del PCC es la planeación de una serie de observaciones y mediciones que aseguren el PCC está bajo control y produce un récord preciso para su uso futuro y verificación.

Principio 5 Establecer las medidas correctivas que han adoptarse cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está controlado. Establecer acciones correctivas para llevar a cabo cuando el monitoreo indique que hay una desviación en el límite crítico establecido. Debe asumirse, que tales desviaciones pueden ocurrir aún los mejores planes de HACCP.

Principio 6 establecer procedimientos de comprobación para confirmar que el sistema de HACCP funciona eficazmente. Establecer registros efectivos manteniendo procedimientos que documenten al sistema HACCP. El plan HACCP aprobado y los registros relacionados deben estar en un expediente en el establecimiento.

Principio 7 Establecer un sistema de documentos sobre todos los procedimientos y requisitos apropiados para estos principios y su aplicación. Establecer procedimientos para la verificación del correcto funcionamiento del sistema HACCP. La verificación es un proceso para evaluar si el plan HACCP está siendo conducido y sus tendencias e implicaciones a largo plazo.

Anexo 3. Lista de chequeo de la Meliá: Cocina.



DÍA: _____

HORA: _____

SUPERVISADO POR: _____

LISTA DE CHEQUEO - COCINA

	SI	COMENTARIOS
GENERALES		
PC		Existen las fichas técnicas según lo establecido. Es de conocimiento del personal todas las fichas técnicas y ruedas menú.
HIGIENE PERSONAL		
PC		Existen lavamanos suficientes (al menos 1 por área). Se utilizan los lavamanos exclusivamente para este uso.
PC		Existe agua caliente y fría en los lavamanos.
PC		Existe gel bactericida para el lavado de las manos.
PC		Existe papel o secador para el secado de las manos. Existen indicaciones de "Cómo lavarse las manos".
PC		Los manipuladores se lavan las manos cuando es necesario.
PC		Uniforme limpio.
PC		No se usa ningún tipo de prendas.
PC		Aseo personal de los manipuladores correcto.
PC		Todas las manipuladoras tienen el pelo recogido.
PC		Todos los manipuladores poseen gorros, gorras No se fuma en ningún área de la cocina
EQUIPOS E INSTALACIONES		
		No existen tuberías con filtraciones que representen peligro de contaminación.
		No existen equipos defectuosos o que no se puedan utilizar.
		Las superficies que estén en contacto con los alimentos no están dañadas o deterioradas.
		Utensilios y recipientes que se utilicen para preparar los alimentos no están deteriorados o defectuosos.
		Suelos, paredes y techos sin oquedades.
PC		No existen tragantes tupidos. Todos los tragantes tienen rejillas. Iluminación adecuada dentro de las áreas de alimentos.

Sistemas de extracción de aire o ventilación están funcionando correctamente.

Instalaciones para el personal limpias y con todo el avituallamiento.

Todas las lámparas tienen pantalla protectora.

LIMPIEZA

PC Se cumple con el programa de limpieza y desinfección.

Se cumple con el cronograma de limpieza y desinfección.

La limpieza de las áreas de alimentos es adecuada.

La limpieza de los equipos, utensilios e instalaciones es adecuada.

DESECHOS ORGÁNICOS E INORGÁNICOS

Los tanques son de pedal.

PC Los tanques están limpios y desinfectados.

Existen tanques para orgánicos e inorgánicos.

Los tanques poseen nylons y son vaciados con frecuencia.

CONTROL DE VECTORES

PC No existe evidencia de infestación de plagas.

Existen equipos mata moscas y bien ubicados.

RECEPCIÓN

Alimentos fríos aceptados a la temperatura aceptable.

Alimentos aceptados con suficiente vida útil.

Alimentos aceptados antes de la fecha de vencimiento.

PC Alimentos rechazados por daños o contaminación.

Alimentos aceptados en envolturas o envases aptos para uso alimenticio.

Alimentos almacenados en áreas adecuadas.

Alimentos almacenados dentro de los primeros 15 minutos después de su recepción.

TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN

Alimentos refrigerados aceptados después de haber sido transportados a temperaturas aceptables.

Alimentos aceptados provenientes de un transporte limpio e higiénico.

Alimentos fríos o congelados no transportados a temperatura ambiente.

PC Alimentos aceptados sin peligro de contaminación cruzada.

ALMACÉN - PRODUCTOS SECOS

Alimentos almacenados en envases herméticos,

Alimentos no almacenados en el suelo

Área de almacenamiento limpia

Área de almacenamiento organizada

Productos químicos separados de los alimentos

No existen alimentos dañados o deteriorados

No existen alimentos podridos, deteriorados, malolientes o contaminados por productos químicos o sustancias tóxicas.

No existen alimentos almacenados en latas infladas/abombadas o dañadas.

No existen alimentos contaminados por plagas o deposiciones de plagas.

PC

Se cumple con el orden FIFO (Primero que entra, primero que sale).

ALMACÉN - REFRIGERADOS Y CONGELADOS

Alimentos protegidos con envases o envoltorios aptos para uso alimentario.

No existen alimentos en el suelo del refrigerador/nevera.

PC

Alimentos refrigerados almacenados a +4°C o menos.

PC

Alimentos congelados almacenados a -18°C o menos

PC

Helados almacenados a -20°C o menos

Registro de temperatura actualizado

Medidas correctivas en caso de avería del refrigerador / nevera, documentadas y comunicadas.

DESCONGELACIÓN Y PREPARACIÓN DE CARNES

Carnes descongelándose a temperatura inferior a +4°C

Carnes descongelándose en envases aptos (tapados, evacuación de los líquidos, etc.)

Tiempo de descongelación aceptable (24 ó 48 horas)

No existe peligro de contaminación cruzada de las carnes que se están descongelando.

PC

Las carnes han sido correctamente descongeladas antes de usarse (según los métodos aceptados).

Carnes correctamente rotuladas.

PC

Las carnes se usan dentro de las 24 horas después de la descongelación.

DESINFECCIÓN DE VEGETALES, FRUTAS Y HORTALIZAS

Existe un área y recipientes específicos para este fin.

PC Todas las frutas y vegetales crudos han sido desinfectadas.

Se está utilizando desinfectante apto para el consumo.

PC Se emplea correcta concentración de desinfectante.

PC El tiempo de desinfección es el adecuado.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE HUEVOS

Existe un área y recipientes específicos para este fin.

PC Todos los huevos están limpios (sin excrementos)

PC Todos los huevos han sido desinfectados.

Se está utilizando desinfectante apto para el consumo.

PC Se emplea correcta concentración de desinfectante.

PC El tiempo de desinfección es el adecuado.

Los huevos se cascaran secos.

PC No se hace mayonesa con huevos frescos y el merengue se acidifica.

ELABORACIÓN EN FRÍO

Alimentos crudos y cocinados son preparados en diferentes tablas de corte.

PC Correcta separación de alimentos crudos y cocinados en todo el proceso.

Utilización de diferentes cuchillos para preparar alimentos crudos y cocinados y se lavan entre un uso y otro.

No existen utensilios dañados.

No existen equipos dañados.

No existen utensilios, puertas, etc. de madera u otro material no apto para uso alimentario.

PC Los alimentos de alto riesgo se preparan antes de los 30 minutos a temperatura ambiente.

Los recipientes para almacenar alimentos son aptos y no están dañados.

Se rotulan los alimentos elaborados (fecha y hora)

ELABORACIÓN EN CALIENTE

Se cociona según lo establecido en la ficha técnica del plato.

PC La temperatura de cocción es la adecuada

El aceite o grasa se trata de forma adecuada.

Se mide correctamente la temperatura en el centro térmico

Se registra la temperatura y tiempo de cocción.

ENFRIAMIENTO

- PC** El método de enfriamiento es el establecido.
- No se enfría el alimento a temperatura ambiente.
- Se enfría el alimento en el recipiente adecuado.
- Se enfría en pocas cantidades. Se porciona las grandes piezas.
- Todos los alimentos en proceso de enfriamiento están cubiertos.
- El alimento se enfría (de 60°C a 10°C) antes de las 2 horas.
- Se registra la temperatura de enfriamiento.
- El alimento se rotula correctamente (fecha y hora)

RECALENTAMIENTO

- PC** El método de recalentamiento es el correcto.
- Los alimentos se recalientan solo una vez.
- No se conserva ningún alimento recalentado
- El alimento se recalienta a 75°C o más al cabo de 1 hora de sacado de la nevera.
- Se mide correctamente la temperatura en el centro térmico
- Se registra la temperatura / tiempo de recalentamiento.

CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS EN FRÍO Y EN CALIENTE

- El baño maría o carro caliente se calienta antes de poner a conservar los alimentos calientes.
- PC** Los alimentos fríos se conservan a una temperatura de 4°C o menos.
- PC** Los alimentos calientes se conservan a temperatura de 65°C o más.
- Tiempo de conservación de los alimentos calientes no mayor a 4 horas.
- Tiempo de conservación de los alimentos fríos no mayor de 24 horas.
- Tiempo de conservación de los alimentos cocinados y enfriados menor de 5 días.
- Se registran las temperaturas de los refrigeradores / neveras.

EXPOSICIÓN Y RETORNO BUFFET

- El baño maría se calienta antes de exponer los alimentos calientes.
- Las mesas frías se enfrían antes de exponer los alimentos fríos.
- PC** Los baños maría y las mesas frías poseen pantallas antiestornudo.
- PC** La temperatura de las mesas calientes es 65°C o más.
- PC** La temperatura de las mesas frías es +4°C o menos

Se registran las temperaturas de las mesas frías y calientes.

PC	Se toman las muestras testigo según lo establecido.
PC	Se cumple con lo establecido para el retorno buffet.
	La reposición de alimentos y utensilios se hace de acuerdo a lo establecido.

TERMÓMETROS

PC	Existen suficientes termómetros (al menos todos los jefes poseen).
PC	Los termómetros se encuentran en perfecto estado y calibrados.
PC	Los termómetros se limpian y desinfectan antes de su uso.
PC	Los termómetros se calibran con frecuencia.

Anexo 4 Objetivos del programa del Distintivo “S”

- Alcanzar niveles superiores de formación de los trabajadores y directivos en temas de Higiene y Seguridad
- Prevenir los riesgos y accionar eficazmente en su solución, evitando la ocurrencia de enfermedades y accidentes de clientes y trabajadores
- Disminuir los comentarios negativos de clientes en Encuestas y Redes Sociales así como quejas y reclamaciones en relación con temas de Higiene y Seguridad y por ende una mayor satisfacción de nuestros clientes y trabajadores
- Minimizar los costos por compensación e indemnización por causas de no calidad en cuanto a Higiene y Seguridad.
- Garantizar resultados satisfactorios en las diferentes auditorías e inspecciones de entidades externas (MINSAP, tour operadores, etc.).
- Contar con un importante aval como hotel seguro frente a Tour Operadores.

La pérdida de esta distinción se asocian a:

- Incumplimiento de los requisitos de la lista de verificación para la obtención del distintivo S.
- Resultados insatisfactorios en inspecciones de Turoperadores.
- Resultados insatisfactorios en visitas y auditorías corporativas, o de los Organismos Estatales.
- Retiro de la Licencia Sanitaria.
- Brotes de EDA o Legionella donde se demuestre por las autoridades competentes
- Errores de desempeño.