

“Aplicación del modelo SERVQUAL como parte de la evaluación de calidad de un servicio de alimentación”

Magister en Administración de un Servicio de
Alimentación
Trabajo Final de Grado

Autor: Fernanda Martínez Villaseca
Director: Profesora Marcela Alviña
Co-director: Profesor Fernando Rojas

Abril 2023

Valparaíso, Chile

Resumen: Los Servicios de Alimentación y Nutrición son organizaciones que elaboran y/o distribuyen alimentos, y se clasifican según su complejidad o tipo de servicio. La planta física, maquinarias y equipos son fundamentales para el correcto funcionamiento del servicio. Este Servicio puede ser tercerizado, en caso de que la empresa no sea del rubro. Para determinar la calidad del servicio se puede utilizar la percepción y satisfacción del usuario respecto al servicio recibido. Service Quality es un instrumento que determina la calidad del servicio percibida por el usuario, establece cinco dimensiones que pueden ser modificadas. Objetivo del estudio: “Aplicar el modelo SERVQUAL como parte de la evaluación de la calidad de un servicio de alimentación.”. Investigación de tipo observacional y exploratoria, con enfoque cuantitativo. Se caracterizó el perfil del usuario mediante un cuestionario, se analizó el servicio mediante un Check List y se evaluó la calidad percibida por el usuario mediante el instrumento Service Quality a un total de 50 usuarios. Para el análisis de datos se utilizó Alfa Cronbach, porcentaje de cumplimiento (%), estadística descriptiva, Excel y Rcommander. El perfil de usuarios estuvo conformado principalmente por estudiantes de sexo femenino, los cuales consumían principalmente el menú general del casino. Respecto al cumplimiento de normativas, obtuvieron un cumplimiento “regular” las BPM y NT, en cambio el RSA un cumplimiento “muy bueno”. Los aspectos con mayores expectativas y con menor calidad percibida utilizando SERVQUAL fueron la disponibilidad de menús y otros alimentos de mi preferencia y los asientos y espacios adecuados.

Abstract: Food and Nutrition Services are organizations that prepare and/or distribute food, and are classified according to their complexity or type of service. The physical plant, machinery and equipment are essential for the proper service functioning. This Service can be outsourced; in case the company is not in the field. To determine the quality of the service, the perception and satisfaction of the user with respect to the service received can be used. Service Quality is an instrument that determines service quality perceived by the user, it establishes five dimensions that can be modified. Objective of the study: "Apply the SERVQUAL model as part of the evaluation of the quality of a food service." Observational and exploratory research, with a quantitative approach. The user profile was characterized by means of a questionnaire, the service was analyzed by means of a Check List and the quality perceived by the user was evaluated by means of the Service Quality instrument for a total of 50 users. For data analysis, Cronbach's Alpha, percentage of compliance (%), descriptive statistics, Excel and Rcommander were used. The user profile was made up mainly of female students, who mainly consumed casino's general menu. Regarding compliance with regulations, the BPM and NT obtained "regular" compliance, while RSA achieved "very good" compliance. The aspects with highest expectations and with lowest perceived quality using SERVQUAL were "menus availability and other foods of my choice" and "adequate seats and spaces".

Marco Teórico

El Ministerio de Salud (MINSAL) define “Servicio de Alimentación y Nutrición” (SAN) como la organización que tiene como finalidad elaborar y/o distribuir alimentación planificada de acuerdo con recomendaciones nutricionales nacionales e internacionales, esto a través de platos preparados u otras preparaciones. Para lograrlo, se utilizan estándares técnicos y sanitarios; destinado a diversos usuarios como pacientes hospitalizados o ambulatorios y/o usuarios sanos o clientes en general. Además, según al número de raciones entregada en un tiempo de comida, estos se pueden clasificar según nivel de complejidad: Máxima complejidad (≥ 300 almuerzos/día), mediana complejidad (150 – 299 almuerzos/día) y mínima complejidad (≤ 149 almuerzos/día). (Marambio, *et al.* 2005).

La función fundamental de los SAN es transformar los alimentos por medio de procesos de preparación y conservación, complaciendo así a los usuarios en sus gustos y hábitos, teniendo como objetivo satisfacer las expectativas, deseos y necesidades de estos mismos. Para lograrlos cada SAN debe ser capaz de adaptarse a los clientes según sus características, como edad, sexo y actividad, como también a las condiciones socioeconómicas y a las conductas alimentarias de los clientes, por lo que es indispensable conocer el perfil de sus clientes. Existen diferentes tipos de SAN: los más habituales son los comerciales y los no comerciales, pero hay excepciones donde podemos encontrar SAN específicos. Los comerciales tienen como objetivo generar ganancias comercializando sus productos (restaurantes, cafeterías, hoteles, etc.), en cambio los no comerciales son aquellos sin fines de lucro (hospitales, hogares infantiles o de ancianos, etc.). Por otro lado, los servicios de alimentación específicos venden sus productos a un precio justo para los usuarios, lo que es importante para instituciones como las Universidades públicas, las que se aseguran de otorgar una alimentación a precio alcanzable, de buena calidad nutricional y saludable para los estudiantes. (Tejada, 2006).

Además, podemos encontrar cuatro sistemas de servicios de alimentación: convencional, centro de producción-satélite, alimentos ya preparados y ensamblaje-servicio. En el sistema

convencional los alimentos se preparan en el servicio y se sirven poco tiempo después, por otro lado en el sistema de centro de producción satélite la preparación de los alimentos es en un centro de producción y luego estos se sirven en porciones a los centros satélite de servida donde se calientan o terminan de preparar; en el sistema de alimentos ya preparados los alimentos son elaborados con anticipación (horas – meses), donde cocinan y refrigeran o cocinan y congelan y así almacenarlos por el tiempo correspondiente, en cambio en el sistema de ensamblaje-servicio se emplean alimentos procesados para que la producción sea limitada. (Tejada, 2006).

El correcto funcionamiento de un SAN depende en gran parte de la planta física, la que juega un rol fundamental en el cumplimiento de los objetivos de este. La distribución arquitectónica debe permitir un flujo unidireccional de la línea productiva, con separación entre las áreas limpias y las áreas sucias o de aquellas de mayor contaminación. Como mínimo deben existir tres áreas: “Área recepción y almacenamiento”, “Área de producción y distribución” y “Área de Lavado”. Estas áreas cuentan además con *Sub-Áreas* y algunas de estas *Sub-Áreas* además cuentan con *Secciones* dependiendo del Área a la cual pertenezcan. (Marambio, *et al.* 2005).

Existen diversas maneras de evaluar la calidad de los servicios de alimentación y una de estas es mediante lo que fijan las normas técnicas. En este sentido encontramos, el Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA), las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y la Norma Técnica (NT), los que exigen un porcentaje (%) mínimo de cumplimiento de los servicios de alimentación para acreditar el correcto funcionamiento. Estos establecen condiciones sanitarias para la producción, elaboración, envase, almacenamiento, distribución y venta de alimentos, con el objetivo de proteger la salud y nutrición de la población, como también garantizar el suministro de alimentos sanos e inocuos. También norman las características de la infraestructura del establecimiento, tales como los materiales para el piso, paredes, ventanas, puertas, etc. y las áreas y subáreas con que debe contar un SAN. Estos se evalúan mediante observación directa de su grado de cumplimiento.

Además, es importante mencionar que un SAN debe contar con maquinarias y equipos necesarios para su producción, los que deben ser acorde a la función, al volumen de producción y técnicamente operables, a fin de racionalizar los procesos y optimizar el recurso humano. Contar con recursos humanos debidamente formados y capacitados permitirá que un SAN cumpla sus objetivos. El tipo y número de personal dependerá de la complejidad del establecimiento (Marambio, *et al.* 2005).

Para la estimación de la cantidad de personal requerida en los SAN es necesario basarse en cinco aspectos: El diseño del cargo, proyecciones de necesidades, horario del funcionamiento del servicio, días de operatividad y vacaciones o licencias. En la tabla 1 podemos ver un ejemplo de la cantidad de empleados requeridos para tres servicios de alimentación, dependiendo del número de raciones preparadas en un día.

Tabla 1: Ejemplo de cantidad de empleados y raciones para tres servicios de alimentación

Servicio de alimentación	Cantidad de empleados	Número de raciones
A	8	384
B	10	800
C	25	1.300

De acuerdo con la Norma Técnica, los estándares de calidad para la Planificación Alimentaria-Nutricional deben considerar: Suficiencia Nutritiva y Calidad Nutricional. La primera debe cumplir, en forma proporcional, las recomendaciones FAO/OMS/UNU o considerar recomendaciones vigentes, Recomendación Diaria (RDA) en el caso de micronutrientes y aporte de fibra dietética de 10 a 15 grs. por cada 1000 kcal. Por otro lado, la Calidad Nutricional debe considerar la distribución energética de macronutrientes de: Proteínas 12 – 16%, Carbohidratos 50 – 60% y Lípidos 25 – 30%. Los tipos de menú que se ofrecen generalmente en un servicio de alimentación son: Común o normal, hipocalórico o bajo en calorías, vegetariano y/o vegano, los cuales en su mayoría están constituidos de entrada, plato de fondo y postre,

El SAN puede ser propio de la empresa o tercerizado, este último se refiere a la subcontratación de una compañía externa experta en servicios de alimentación, lo que se realiza cuando la empresa no es del rubro. La contratación se formaliza según las condiciones establecidas en las Bases de Licitación, las que deben considerar todos los aspectos técnicos y administrativos que aseguren la cantidad, calidad nutricional y sanitaria, como también la oportunidad de alimentación, lo que debe ser supervisado para verificar el cumplimiento de las normas técnicas, administrativas y sanitarias, por parte de una contraparte o autoridad respectiva. (Sepúlveda. 2019).

Adicionalmente, existen otras formas de evaluación de calidad de un servicio que tienen una visión más allá del cumplimiento de la normativa, una de estas puede ser medir la satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario en cualquier tipo de servicio ha sido considerada consecuencia de las expectativas y de la calidad que perciba éste. Esto último corresponde a la comparación entre las expectativas del consumidor (lo que creen que el servicio debe ofrecer) y sus percepciones del servicio recibido (Tabares *et al.* 2021). Un cliente satisfecho es un cliente leal y este se considera un factor clave para el éxito empresarial en un mercado competitivo, por lo que las empresas deben descubrir como aumentarlos y mantenerlos a lo largo del tiempo. (Mejias *et al.* 2018).

En el año 1988 Parasuraman, Zeithaml y Berry propusieron un instrumento de medida denominado “Service Quality” (SERVQUAL), el cual aborda la calidad del servicio percibida por el usuario a partir de la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Esta además es una herramienta diseñada para ser aplicable y adaptada a cualquier tipo de servicio (Tabares *et al.* 2021). Además, estos mismos autores indican que a la hora de evaluar la calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo, es necesario realizar un diagnóstico de la calidad de servicio a partir de las percepciones de los clientes en relación al servicio recibido. Dicho esto, para que una organización mejore calidad de servicio es importante que primero se realice la medición de la calidad para luego centrarse en los aspectos más relevantes y/o en aquellos menos importantes. (Ganga *et al.* 2019).

SERVQUAL permite establecer cinco dimensiones (Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) y dentro de estas, factores de mejora de la calidad del servicio, los que proporcionan información para comprender como afectan las percepciones individuales de los clientes en la calidad del servicio (Gwo-Hshiong Tzeng *et al.* 2011). Ganga y colaboradores definen cada dimensión como:

1. Confiabilidad: Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.
2. Capacidad de respuesta: Disposición de atender a las necesidades del usuario y de proporcionar un servicio pronto y oportuno.
3. Seguridad: Conocimiento por parte de los/as servidores/as y su habilidad de inspirar confianza sobre lo que están realizando.
4. Empatía: La capacidad de percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación de estos y la atención individualizada al usuario.
5. Aspectos tangibles: Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal.

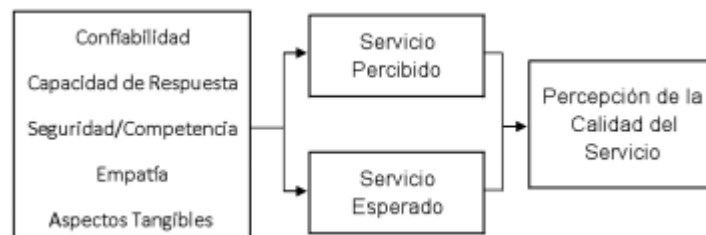


Figura 1: Dimensiones del modelo SERVQUAL (Ganga *et al.* 2019).

Cabe mencionar que SERVQUAL se basa en cuestionarios que se aplican de manera directa a los usuarios, donde se agrupan aspectos cualitativos y cuantitativos en las cinco dimensiones, recolectando así las expectativas de un servicio excelente y las percepciones sobre las mismas dimensiones de los servicios recibidos. (Ganga *et al.* 2019). Además, las dimensiones se deben modificar de acuerdo con el contexto donde se realizará el estudio. Hasta la fecha no existen evidencias en la literatura científica de la aplicación del modelo

SERVQUAL en servicios de alimentación, así como tampoco la asociación del perfil de los usuarios con las preferencias, percepciones y satisfacción de los clientes medidas a través del SERVQUAL.

En el trabajo de Puicán, se expone la importancia de conocer el perfil de los usuarios y sus percepciones, ya que de lo contrario no se le otorga la atención ni el servicio correspondiente a cada cliente, el no conocer la realidad del usuario, ni tener habilidades de comunicación, control de emociones u otras, lleva a una atención deficiente, aumentando así los reclamos de parte de los usuarios por la baja satisfacción y calidad del servicio percibida por éstos mismos. (Puicán, 2021).

Respecto a las preferencias alimentarias, Morales y colaboradores mencionan en su estudio que los alimentos que más consumen los adolescentes se encuentran en el grupo de los cereales, seguido de los alimentos del grupo de los azúcares y los lácteos. Además, destacan que de la población objetivo predomina el sexo femenino. (Morales et al, 2021). Por el contrario, Guadarrama y colaboradores mencionan en su publicación que las frutas son las de mayor agrado y las de más consumo entre comidas y los alimentos del grupo de las carnes son los más consumidos en los tiempos de comida en los universitarios de 18 a 35 años. Estos últimos además mencionan factores determinantes para la elección de un alimento, dentro de las cuales destacan el sabor y el contenido nutricional del alimento para ambos sexos. (Guadarrama et al. 2023).

En el presente proyecto el modelo SERVQUAL se aplicará a un casino universitario de la Universidad de Valparaíso, el que según sus características y propósitos clasifica como servicio de tipo específico, debido a que el propósito de este no es generar ganancias, si no, ser un “Comedor promotor de ambientes saludables”, ya que, a diferencia de los otros tipos, además de ser de accesible económicamente, contribuye a la calidad de vida y bienestar de los clientes, como también a la adopción de hábitos saludables. La actual concesionaria del casino en que se ejecutará el TFG nació a mediados del año 2020, luego de la crisis humanitaria producto de la pandemia por COVID-19. Entregaban raciones de almuerzo a

vecinos de 7 cerros de Valparaíso. Su nombre es Küme Mongen, nombrado así por su significado “Buen vivir”. Se autodefinen como “Olla comunitaria” autogestionada y con contribuciones de particulares y de la Fundación Gastronomía Social de Santiago. Además, se encuentran en proceso de conversión a Fundación para poder ampliar el trabajo por el camino de la sustentabilidad y propiciando la economía circular.

Como se mencionó anteriormente, no hay antecedentes en la literatura científica que den cuenta de la aplicación del modelo SERVQUAL en servicios de alimentación, por lo que realizar este estudio es una oportunidad para implementar una metodología que aborda la calidad de un servicio desde la mirada del usuario, como un complemento a la forma tradicional de evaluar la calidad desde el grado de cumplimiento de normativas exigidas para los SAN.

Objetivo General

Aplicar el modelo SERVQUAL como parte de la evaluación de la calidad de un servicio de alimentación.

Objetivos Específicos:

1. Caracterizar los perfiles de usuarios del servicio de alimentación.
2. Evaluar el grado de cumplimiento de los estándares exigidos para un SAN.
3. Determinar las expectativas y el grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido.

Metodología

El presente TGF correspondió a una investigación de tipo observacional y exploratoria, con enfoque cuantitativo.

La investigación se llevó a cabo en el casino de la Facultad de Medicina de la Universidad de Valparaíso, la que cuenta con 7 carreras, albergando aproximadamente 2.500 alumnos. Desde octubre 2022 y hasta la fecha, el servicio es atendido por Kúme Mongen, organización que entrega de lunes a viernes almuerzos a estudiantes, funcionarios y docentes de la universidad.

Para caracterizar el perfil de los usuarios se aplicó una encuesta como herramienta para la recopilación de datos de los consumidores del casino a un total de 77 usuarios. El cuestionario estuvo constituido por 12 preguntas que incluyeron: sexo, edad, actividad (docente, funcionario o alumno), preferencias y rechazos alimentarios, frecuencia de uso del casino, horario habitual de este, dinero destinado a la compra de productos, tipo de menú o alimentos que compra frecuentemente y uso de servicios del casino tales como microondas. (Anexo I).

Los 77 clientes se abordaron a la entrada de casino, cuando estos estaban esperando a ser atendidos o mientras almorzaban. Los sujetos que constituyeron la muestra para determinar el perfil usuario fueron los mismos que contestaron la encuesta final de percepción de calidad “SERVQUAL”. Además, ellos firmaron un consentimiento informado previo a la encuesta. (Anexo II).

Para evaluar la calidad del casino, desde el punto de vista de las exigencias establecidas en las normativas, se realizó una observación directa del cumplimiento del RSA, las BPM y la NT. El primer instrumento fue el correspondiente al RSA, el cual mide y controla las condiciones sanitarias de producción, importación, elaboración, envase, almacenamiento y venta de alimentos, con el objetivo de proteger la salud del consumidor. La otra herramienta corresponde a las BPM y estas incluyen aspectos como la higiene y manipulación de

alimentos, como también el correcto diseño y funcionamiento de los servicios de alimentación. Por último, la NT es la que regula la actividad, organización y funcionamiento de los SAN, como también ordenanza general de urbanismo y construcción. Para la evaluación de cada una de estas, se realizó un “Check List” para cada una. (Anexo III). Además, es importante mencionar, que la Institución no requirió el cumplimiento de bases técnicas de licitación, ya que para la contratación se consideraron otros factores basados en la trayectoria de la empresa familiar y su emprendimiento.

La calidad percibida por los usuarios se evaluó por medio del modelo SERVQUAL a través de un cuestionario aplicado a 77 usuarios, el que recogió 15 indicadores que representaron las cinco dimensiones señaladas por Parasuraman y colaboradores, los que se midieron en una escala Likert de 5 puntos que iba desde “1=Muy en desacuerdo hasta 5=Muy de acuerdo”. Es importante mencionar que los ítems fueron adaptados al servicio, casino universitario, para así reflejar mejor las características de este.

Previo a la aplicación del instrumento de calidad de servicio se realizó una encuesta piloto donde participaron 12 usuarios del casino, con el objetivo de validar la encuesta y analizar la fiabilidad de cada dimensión del instrumento SERVQUAL, como también para mejorar la redacción de los indicadores en caso de no haber estado debidamente explicados. Los participantes de la encuesta piloto tenían de características similares a los usuarios que respondieron la encuesta de perfil de usuario y SERVQUAL (edad, estudiantes, docentes o funcionarios de la universidad, etc.).

En la tabla 2 se pueden ver las dimensiones e indicadores de SERVQUAL, el cual evalúa la importancia de 15 componentes de calidad de servicio. En base a estos indicadores se construyó un set de preguntas que respondieron los usuarios en una escala Likert de 5 puntos. (Anexo IV).

Tabla 2: Dimensiones e indicadores SERVQUAL

	Dimensiones	Indicadores
Q1	Confiabilidad	- Suministro de alimentos adecuados y frescos
Q2		- El concesionario se preocupa de promover hábitos saludables.
Q3		- No hay errores en la entrega de menús, estos cumplen con lo prometido
Q4	Capacidad de respuesta del servicio	- Servicio entregado de forma rápida y precisa, con T° adecuada
Q5		- Existe variedad de alimentos y preparaciones para los gustos del cliente
Q6		- Siempre hay disponibilidad de menús y otros alimentos de mi preferencia
Q7	Seguridad	- Consumo de alimentos de forma segura
Q8		- El comportamiento del personal transmite confianza
Q9		- Personal con conocimientos adecuados para responder cualquier inquietud
Q10	Empatía	- El personal es amable con los clientes
Q11		- El personal brinda atención personalizada a los clientes
Q12		- El casino tiene horarios de trabajo convenientes para los clientes
Q13	Aspectos tangibles	- El personal tiene apariencia limpia y correcta para sus labores
Q14		- Ambiente limpio y cómodo. Instalaciones del casino limpias
Q15		- Asientos y espacios adecuados

El método de recopilación de la información fue de autorregistro, donde el entrevistador se presentó a los usuarios y se les explicó brevemente sobre el estudio y luego se les solicitó su colaboración para rellenar el cuestionario con sus respectivas opiniones y percepciones.

La información proveniente de la encuesta piloto de SERVQUAL se analizó mediante Alfa Cronbach, aceptando una significancia estadística $p \leq 0,05$. Para analizar la información de los Check List se utilizó porcentaje de cumplimiento (%). Los datos de la encuesta de perfil usuario y encuesta SERVQUAL se les aplicó estadística descriptiva, utilizando promedio y desviación estándar (\bar{x} y DE) o Mediana y rangos intercuartílicos y fueron analizados mediante los programas Excel y Rcommander.

Resultados

La muestra estuvo conformada por 77 clientes del casino de la Facultad de Medicina de la Universidad de Valparaíso. Previo a responder la encuesta se les solicitó, a cada participante, su consentimiento. Se les explicó la importancia de su participación en el TFG y posteriormente, cada uno escaneó un código QR para contestar la encuesta de forma online.

Tabla 3. Edad y género de los encuestados.

Edad	Género			Total
	Femenino	Masculino	Otro	
18 – 29 años	54	15	0	69
30 – 39 años	0	2	1	3
40 – 49 años	0	0	0	0
50 años o más	1	0	0	1
Menor a 18 años	3	1	0	4
Total	58	18	1	77

Como se observa en la tabla 3, los encuestados en su mayoría son de sexo femenino con un 75%, las que tienen en su mayoría entre 18 - 29 años (68%). Los encuestados de sexo masculino representan solo el 23%, donde destacan los hombres entre 18 – 29 años (83%).

Tabla 4. Actividad en la Universidad de Valparaíso de los encuestados.

Actividad	Cantidad
Estudiante	71
Funcionario	1
Profesor	5
Total	77

Respecto a la función que realizan los clientes del casino, en la tabla 4 se observa que la mayoría de los encuestados son estudiantes, seguido de los que son docentes y funcionarios de la universidad, con un 92%, 7% y 1% respectivamente.

Tabla 5. Tipos de menú y frecuencia de uso del casino de los clientes, según género, actividad en la universidad y edad.

Género	Actividad	Edad (años)	Tipo de menú	Cada 15 día	Todos los días	Tres o cuatro veces a la semana	Una o dos veces a la semana	Una vez al mes	Total	
Femenino	Estudiante	18 - 29	JUNAEB	5	1	1	2	2	11	
			General	3	1	8	12	7	31	
			Vegetariano	2	1	1	1	2	7	
			Hipocalórico	0	1		2	0	3	
		<18	General	0	0	0	1	1	2	
	Vegetariano	0	0	0	1	0	1			
	Funcionario	18 - 29	General	0	1	0	0	0	1	
	Profesor	18 - 29	General	1	0	0	0	0	1	
		≥50	Ejecutivo	0	1	0	0	0	1	
	Masculino	Estudiante	18 - 29	JUNAEB	0	1	1	1	0	3
General				1	4	4	1	1	11	
Vegetariano				0	0	1	0	0	1	
<18			Hipocalórico	0	1	0	0	0	1	
Profesor		30 - 39	Ejecutivo	0	1	0	0	0	1	
			General	0	1	0	0	0	1	
Otro		Profesor	30 - 39	Vegetariano	0	0	0	1	0	1
Total					12	14	16	22	13	77

En la tabla 5, se muestran los tipos de menú seleccionados y frecuencia de uso del casino de los clientes, según género, actividad en la universidad y edad. Se puede observar que de la totalidad de encuestados de sexo femenino el 40% mencionan consumir habitualmente el menú general una o dos veces a la semana (16%). En el caso de los hombres, mencionan consumir en su mayoría el menú general con un 14%. Estos, además, frecuentan el casino de tres a cinco días a la semana con un 8% respectivamente.

Tabla 6. Edad, dinero destinado a la compra de almuerzo y compra de otros alimentos.

Edad (años)	Dinero	No compra otros alimentos	Compra otros alimentos	Total
18 - 29	\$1.600 – \$2.400	9	17	26
	\$2.500 - \$3.500	23	17	40
	\$3.600 - \$4.400	0	3	3
30 - 39	\$2.500 - \$3.500	2	0	2
	\$3.600 - \$4.400	0	1	1
≥50	\$3.600 - \$4.400	1	0	1
<18	\$1.600 – \$2.400	2	2	4
Total		37	40	77

En la tabla 6, se observa que los clientes entre 18 – 29 años son superiores con un 78% de los encuestados, además se muestra que 40 de estos gastan entre \$2.500 - \$3.500 en el horario de almuerzo. Por otro lado, la mayoría menciona no comprar otro alimento en el casino (58%).

Tabla 7. Actividad en la universidad y uso de microondas.

Actividad	No	Si	Total
Estudiante	4	67	71
Funcionario	0	1	1
Profesor	2	3	5
Total	6	71	77

Respecto a la función que cumplen los clientes del casino en la universidad y el uso de microondas, en la tabla 7 se observa que la mayoría de los encuestados estudiantes utilizan los microondas (87%).

Tabla 8. Rechazos y preferencias de alimentos.

Grupo de alimentos	Rechazos	Preferencias
Cereales	11	59
Verduras	38	37
Frutas	8	9
Lácteos	7	0
Carnes (Vacuno, Cerdo y Pollo)	30	27
Legumbres	18	10
Aceites	0	0
Alimentos ricos en lípidos	1	1
Azúcares	5	4
Embutidos	7	0
Mariscos	12	0
Pescados	14	5

La tabla 8 muestra los rechazos y preferencias según grupos alimentario de la totalidad de los encuestados. En los rechazos informados por los propios clientes, se puede ver que los alimentos de menos agrado son alimentos del grupo de las verduras, seguido de alimentos

del grupo de las carnes y posteriormente de alimentos del grupo de las legumbres (25%, 19,7% y 11.8% respectivamente). En cambio, en las preferencias se puede ver que destacan como favoritos los alimentos del grupo de los cereales, luego del grupo de las verduras y por último alimentos del grupo de las carnes (38,8%, 24,3% y 24,3% respectivamente).

En la tabla 9 se muestran las normas que rigen para los SAN y el porcentaje de cumplimiento de cada normativa aplicada, las que exigen requisitos mínimos para el correcto funcionamiento, garantizando así productos inocuos.

Tabla 9. Cumplimiento de normativas.

Normativas	Puntaje obtenido	Puntaje total	Cumplimiento (%)
RSA	113	134	84%
BPM	60	78	77%
NT	193	275	70%

Respecto al cumplimiento de las normativas, se puede observar en la tabla 9 que la Norma Técnica es la de menor porcentaje de cumplimiento, seguida de las Buenas Prácticas de Manufactura. En relación con el Reglamento Sanitario de los Alimentos, se puede ver que es la norma que más porcentaje de cumplimiento tiene el casino, sin embargo, los aspectos con menor puntuación del RSA fueron por los pisos en mal estado, con grietas, ventanas sin protecciones contra insectos, ausencia de afiches sobre la obligación de lavarse las manos, personal sin capacitaciones, presencia de objetos personales en el servicio, personal sin zapatos de seguridad y uso de accesorios por parte del personal.

En relación con aquellos aspectos con menor puntaje de las BPM, también se encuentran los pisos en mal estado, ventanas sin protecciones y personal sin zapatos de seguridad. Además, de ausencia de registros en algunos de los equipos, instalaciones y utensilios. No existe un lugar destinado al almacenamiento de productos de aseo, no utilizan ni tienen registro del programa de limpieza y sanitización, del programa de capacitación del personal ni del programa de higiene del personal. No existe un programa de control de plagas, no cuentan

con las especificaciones escritas para cada materia prima y tampoco utilizan los procedimientos escritos de los procesos.

Por otro lado, los aspectos que no se cumplen de la NT fueron la ausencia de la sub-área de artículos no comestibles y de la sección de carros y utensilios de limpieza, como también la presencia de esquinas en punta y canaletas en mal estado. Entre las áreas no hay tabiques de vidrio, además las puertas no tienen cierre automático ni placas de metal en la base y no existen al ingreso de áreas o sub-áreas. Las ventanas las mantienen abiertas durante la producción y estas no cuentan con rejillas anti-insectos. Los lavamanos son todos con aberturas manuales. No cuentan con los utensilios suficientes ni variedad de equipos para la producción diaria y la mayoría no presentan las hojas de mantención, tampoco cuentan con equipos de transporte. La oficina destinada a la administración está siendo utilizada para bodega. Además, no cuentan ni disponen de material técnico y/o administrativo.

Tabla 10. Fiabilidad de las dimensiones del Modelo SERVQUAL.

Dimensión	Fiabilidad Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach estandarizado
Confiabilidad	0,54	0,50
Capacidad de respuesta	0,86	0,91
Seguridad	0,79	0,81
Empatía	0,81	0,87
Aspectos tangibles	0,93	0,93
Promedio	0,78	0,80

La tabla 10, muestra los resultados de la encuesta piloto del modelo SERVQUAL propuesto por este TFG para aplicarlo a un casino. Se puede observar la fiabilidad de cada dimensión según Alfa Cronbach. Este último indica que para que el instrumento sea fiable el resultado debe ser $>0,7$, entre más cercano a 1 tiene mayor fiabilidad. Respecto a esto, se puede ver que la única dimensión con baja fiabilidad fue “Confiabilidad”, por lo que esta dimensión fue eliminada de la encuesta final.

Tabla 11. Diferencia entre percepción y satisfacción según el modelo SERVQUAL.

Dimensión	Indicador	IQR	Cuartiles				
			Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
Capacidad de respuesta	1. Servicio entregado de forma rápida y precisa, con T° adecuada.	1	-3	-1	0	0	2
	2. Existe variedad de alimentos y preparaciones para los gustos del cliente.	1	-4	-1	0	0	2
	3. Siempre hay disponibilidad de menús y otros alimentos de mi preferencia.	2	-4	-2	-1	0	3
Seguridad	1. Consumo de alimentos de forma segura.	1	-4	-1	0	0	1
	2. El comportamiento del personal transmite confianza.	1	-4	-1	0	0	2
	3. Personal con conocimientos adecuados para responder cualquier inquietud.	1	-4	-1	0	0	3
Empatía	1. El personal es amable con los clientes.	0	-3	0	0	0	2
	2. El personal brinda atención personalizada a los clientes.	0	-3	0	0	0	2
	3. El casino tiene horarios de trabajo convenientes para los clientes.	1	-3	-1	0	0	1
Aspectos tangibles	1. El personal tiene apariencia limpia y correcta para sus labores.	1	-3	-1	0	0	1
	2. Ambiente limpio y cómodo. Instalaciones del casino limpias.	1	-4	-1	0	0	1
	3. Asientos y espacios adecuados.	3	-4	-3	-2	0	1

Los datos que se muestran en la tabla 11, corresponden a las diferencias entre las percepciones y las expectativas de los clientes del servicio en cada dimensión e indicador. El IQR representa la dispersión de los datos. En este sentido, se puede observar que la dimensión aspectos tangibles es la de mayor brecha entre las expectativas y la calidad percibida, donde su IQR fluctuó entre 3 y 1. Luego se sitúa la dimensión capacidad de respuesta con un IQR desde 2 a 1, la dimensión de seguridad con un IQR de 1 y, por último, es decir la de mayor brecha, la dimensión aspectos tangibles con un IQR de 3 a 1.

El Q2 corresponde a la mediana. Cuando ésta es cero implica que las expectativas de calidad de los usuarios se igualan a la calidad del servicio que ellos percibieron. Así, se evidencia que la mayoría de los indicadores contenidos en las distintas dimensiones tuvieron expectativas al mismo nivel que la percepción de calidad del servicio. Por el contrario, a mayor Q2 mayor es la distancia entre expectativas y percepción de calidad. De este modo, se puede observar que los indicadores que tienen menor calidad percibida y mayores expectativas fueron “los asientos y espacios adecuados” de la dimensión de Aspectos tangibles; aspecto con la brecha más amplia (-3), y el indicador “siempre hay disponibilidad de menús y otros alimentos de mi preferencia” de la dimensión de Capacidad de respuesta, con una brecha de (-1). Por otro lado, todos los Q2 de los indicadores contenidos en las dimensiones Seguridad y Empatía, fueron evaluados de tal forma que representan que la percepción de los usuarios es igual a las expectativas que tienen estos mismos con respecto al servicio.

Discusión

Las exigencias en la calidad del servicio cada vez cobran más fuerza y para entenderlas, las empresas deben conocer las brechas entre la calidad percibida y la calidad esperada (expectativas). Esto menciona Trujillo (2022) en su publicación, en la cual aplicó el modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio de una empresa de transporte y comunicaciones. Además, conocer el perfil de los usuarios también es fundamental para complementar y mejorar la calidad del servicio.

En el caso de los casinos universitarios, estos atienden a un público cautivo, cuyos perfiles dependerán de las características principalmente de los estudiantes. En este caso el casino estaba ubicado en la Facultad de Medicina. Este estudio, al igual que el publicado por Becerra *et al.* (2015), presentó mayor proporción de mujeres que hombres, 75% y 24% respectivamente, de los cuales, la mayoría eran adultos jóvenes, con una edad entre 18 – 29 años.

El menú más consumido por los usuarios del casino fue el “Menú General” el cual estaba conformado por consomé, plato de fondo, ensalada, postre, bebestible y pan. Resultados similares se reportan en el estudio de Cáceres *et al.* (2018), los que muestran que el establecimiento universitario estudiado entregaba una conformación parecida a la hora de almuerzo.

El estudio realizado por Beltrán (2016), afirma que el 62% de la población estudiada no cuenta con el dinero suficiente para una alimentación adecuada. En el caso de los usuarios del casino estudiado, la mayoría selecciona el menú que tiene un valor de \$2.500 - \$3.500, seguido del menú que tiene un valor desde los \$1.600, el cual corresponde al Menú JUNAEB. Por lo que, tener precios asequibles es fundamental para que los clientes puedan obtener y acceder a un almuerzo completo. Es importante mencionar también, que la Universidad de Valparaíso es una universidad pública que recibe cerca de un 60% de alumnos que se acogen a gratuidad, donde la mayoría recibe el beneficio de almuerzo por parte de JUNAEB.

Los resultados del estudio de Becerra *et al.* (2015) “Prácticas alimentarias de un grupo de estudiantes universitarios”, fueron similares a los hallados en este respecto a las preferencias alimentarias, puesto que los alimentos más consumidos y preferidos, en ambos, fueron del grupo de los cereales. De acuerdo con la publicación mencionada anteriormente, uno de los alimentos de menos consumo y preferencia es del grupo de las verduras, lo que comparado con este estudio es lo contrario, ya que los clientes del casino mencionan preferir los alimentos de las verduras en segundo lugar y concuerdan también, en el consumo y preferencias de los alimentos del grupo de las carnes. Dicho esto, es importante mencionar la tendencia del vegetarianismo y veganismo, que desde el año de publicación del estudio de Becerra ha tenido un incremento sostenido, por lo que en el año 2015 esta tendencia era mucho menor al actual.

El Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA), las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y la Norma Técnica (NT) son las normativas que se utilizaron en el estudio, con el objetivo de verificar el cumplimiento de cada una de estas en el casino de la Facultad de Medicina de la UV, donde está actualmente la empresa Kúme Mongen. Para lo cual se definieron porcentajes de cumplimiento. Los criterios de evaluación fueron, <50% Deficiente, 50% – 79% Regular, 80% - 89% Bueno y >90% Muy bueno. Los resultados del Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA) fue “Bueno” con un 84% de cumplimiento, lo que es acorde a lo que el MINSAL menciona como requisito para que los locales de comida obtengan la “Autorización Sanitaria”, la cual permite el funcionamiento del establecimiento correspondiente.

Respecto al cumplimiento de las BPM, los resultados concuerdan con los del estudio de Lataste (2021), ya que en ambos los resultados respecto al cumplimiento de esta normativa fueron “Regulares”. Lataste señaló que existe un cumplimiento del 55% de las BPM en los casinos donde se realizó el chequeo, las fallas más evidentes se encontraron en infraestructura, registro de los procesos (documentación), eliminación adecuada de desechos y escasa supervisión. Esto último es similar con los aspectos deficientes en el casino donde

se realizó el Check List, ya que los ítems con menor puntuación fueron los relacionados con la infraestructura, la documentación y registro de procesos y la escasa supervisión, obteniendo un 77% de cumplimiento.

El MINSAL destaca la importancia de la NT y su vigilancia, la que es primordial para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad sanitaria y nutricional exigidas. El resultado del estudio de esta normativa fue “Regular” con un 70% de cumplimiento. Al momento de realizar, verificar y rellenar el “Check List” se evidenció un desconocimiento por parte del personal administrativo de la empresa sobre las fiscalizaciones de estas normativas. Sin embargo, existe la obligación de resguardar la salud de la comunidad.

Los aspectos que fueron evaluados con puntajes más bajos, en su mayoría fueron los que hacen referencia a la infraestructura, instalaciones, entre otros relacionados. Razón por la cual el RSA fue el instrumento con mayor porcentaje de cumplimiento, ya que en este se evalúan más aspectos relacionados a la seguridad de la materia prima y del producto final. En cambio, las BPM y la NT presentan, más ítems referidos a la construcción y material de los implementos, como también respecto al personal, capacitaciones y presencia de registros y documentos. Estos últimos, también fueron de los que menos puntaje obtuvieron.

Al igual que Schäfer (2009), en el presente estudio se utilizó Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del instrumento elaborado, en una encuesta piloto. En la mayoría de las dimensiones, excepto en una, la fiabilidad se consideró buena, ya que el valor de Alfa de Cronbach fue $>0,7$, lo que resulta adecuado para evaluar el instrumento. La dimensión “Confiabilidad” tuvo como resultado 0,54, por lo que los indicadores de esta fueron eliminados de la encuesta final por su baja fiabilidad.

Por otro lado, los resultados obtenidos en este estudio, respecto a la encuesta del modelo SERVQUAL, coinciden con algunos aspectos del estudio de Trujillo (2022) en su investigación titulada “Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio de la empresa SERPOST”. Dado que, la presente investigación presentó baja

satisfacción en dos de las cinco dimensiones, de las cuales, un indicador por dimensión fueron los con mayores expectativas y más bajas percepciones, por lo que la calidad de estos es baja para los clientes. Los usuarios del casino creen que no hay suficiente disponibilidad de menús y otros alimentos de preferencia (Capacidad de respuesta) ni asientos y espacios adecuados (Aspectos tangibles). Es posible que las personas jóvenes de 18 – 29 años asocien la calidad del servicio con la capacidad de respuesta, específicamente con la disponibilidad y variedad de alimentos que sean de la preferencia de cada uno, como también a aquellos aspectos tangibles relacionados con espacios cómodos y adecuados para el momento de comer.

Por otro lado, los resultados de este estudio coincidieron con lo que obtuvo Andi (2020), ya que la mayoría de los indicadores obtuvieron valoraciones altas, lo que equivale a que existen altos niveles de percepción de la calidad del servicio y además, existe un alto nivel de satisfacción por parte de los clientes del establecimiento.

Conclusiones

El presente estudio se realizó en el casino de la Facultad de medicina de la Universidad de Valparaíso, para evaluar la calidad del servicio de alimentación, usando las normativas vigentes para los servicios de alimentación y aplicando el modelo SERVQUAL que se basa en confrontar las expectativas de calidad que tiene el usuario contra la calidad percibida del servicio recibido, cuyos resultados pudieran relacionarse con el perfil de sus usuarios.

El perfil usuario correspondió a jóvenes universitarios de 18 a 29 años, mayoritariamente femenino, que consumen menú general 1 a 2 veces por semana, gastando entre \$2500 a \$3500 y con preferencias alimentarias de tendencia vegetariana. El uso del casino restringido a 1 a 2 veces por semana, deja en evidencia que se podrían implementar futuras mejoras y estrategias para incrementar su uso en lo posible a los 5 días de la semana.

La calidad del servicio de acuerdo con el cumplimiento de la normativa vigente fluctuó entre 70% y 92%. Los aspectos más deficientes estuvieron asociados a infraestructura, instalaciones, personal, capacitaciones y presencia de registros y documentos.

La calidad evaluada a través del modelo SERVQUAL arrojó que el indicador “Siempre hay disponibilidad de menús y otros alimentos de mi preferencia” de la dimensión Capacidad de respuesta y el indicador “Asientos y espacios adecuados” dentro de la dimensión Aspectos tangibles, fueron los que presentaron las mayores brechas y por lo tanto las de menor calidad percibida por los usuarios. Por el contrario, todo el resto de los indicadores medidos tanto en las dimensiones mencionadas, como en las de seguridad y empatía, las expectativas de los usuarios fueron iguales a la calidad que ellos percibieron cuando recibieron el servicio. Por lo tanto, en opinión de los clientes el servicio de alimentación cumple sus expectativas de calidad en la mayoría de los aspectos.

Bibliografía

Andi Andy, J.Y. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Tagua Longe en el Cantón Tena, provincia de Napo, a través del modelo SERVQUAL. Universidad Estatal Amazónica.

Anónimo. (1996). Reglamento sanitario de los alimentos. Ministerio de Salud. Santiago, Chile: Jurídica Manuel Montt.

Becerra Bulla, F., Pinzón Villate, G., & Vargas Zárate, M. (2015). Practicas alimentarias de un grupo de estudiantes universitarios y las dificultades percibidas para realizar una alimentación saludable. *Revista de la Facultad de Medicina*, 63 (3), 457-463.

Beltrán, M. (2016). Estilo de vida en jóvenes universitarios de la facultad de psicología de la Fundación Universitaria de los Libertadores.

Cáceres Jerez, M., Gamboa Delgado, E., & Velasco Herrera, S. (2018). Satisfacción de estudiantes universitarios frente a un servicio de alimentación institucional y sus factores asociados. *Nutrición clínica y dietética hospitalaria*, 38 (3), 93-103.

Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681.

Guadarrama, RG, Bautista Rodríguez, ML, & López, MV (2023). Preferencias y factores que influyen en la ingesta alimentaria en universitarios mexiquenses según el sexo.

Gwo-Hshiung Tzeng, & Hung-Fan Chang. (2011). Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry. *Journal of Technology Management & Innovation*, 6(3), 106–114.

Lataste Quintana, C. (2021). Evaluación de las Buenas Prácticas de Manufactura y su impacto en la contaminación de casinos de establecimientos educacionales adscritos al PAE: Estudio Piloto.

Marambio Dennett, M., Parker Quirante, M., Benavides Manzoni, X. (2005). Norma técnica del Servicio de Alimentación y Nutrición. Ministerio de Salud.

Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 1–17.

Morales Pérez, A.R., Rodríguez Ribalta, I., Massip Nicot, J., Sardinias Arce, M.E., Balado Sansó, R. & Morales Viera, L. (2021). Preferencias y conductas alimentarias en adolescentes de secundaria básica. *Revista Cubana de Pediatría*, 2021. 93(2).

Puicán Rodríguez, V.H. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (4), 4707–4719.

Schäfer Muñoz, M.L., Ramírez Valdivia, M.T. & Salvo Garrido, S. (2009). Evaluación de la percepción de calidad del servicio de alimentación en casinos concesionarios. *Universidad de la Frontera*, 0718-8307.

Sepúlveda Bobadilla, S. (2019). Llamados a licitación y las propuestas técnicas [Diapositivas de Power Point]. <https://acortar.link/H3LusF>.

Tabares Molina, E. J., & Hernández Ramírez, B. (2021). Evaluación psicométrica de la escala de calidad de servicios de atención en donantes de un banco de sangre en Medellín, Colombia, 2019. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 39(3), 1–9.

Tejada, B. D. (2006). Administración De Servicios De Alimentación. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.

Trujillo Meza, B. (2022). Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio de la empresa SERPOST: Universidad San Ignacio de Loyola.

Anexo I

ENCUESTA DE PERFIL DE USUARIO

Esta encuesta se realiza con la finalidad de conocer el perfil de usuario del casino de la facultad de Medicina de la Universidad de Valparaíso. Por favor, responda honestamente cada pregunta, sus respuestas serán confidenciales y realizarla no le tomará más de 5 minutos. Cualquier duda que tenga, puede realizarla al entrevistador(a) a cargo.

1) ¿Cuál es su edad?

- a) Menor a 18 años
- b) 18 – 29 años
- c) 30 – 39 años
- d) 40 – 49 años
- e) 50 años o más

2) ¿Cuál es su género?

- a) Masculino
- b) Femenino
- c) Otro

3) Seleccione la actividad actual que realiza en la Universidad de Valparaíso

- a) Estudiante
- b) Profesor
- c) Funcionario
- d) Ninguna

- 4) ¿Con qué frecuencia utiliza el casino?
- a) Una vez al mes
 - b) Cada 15 día
 - c) Una o dos veces a la semana
 - d) Tres o cuatro veces a la semana
 - e) Todos los días
- 5) ¿En qué horario asiste habitualmente al casino?
- a) 08:00 – 12:00
 - b) 12:30 – 15:30
 - c) 16:00 – 18:00
- 6) Aproximadamente ¿Cuánto es el dinero destinado en un día a la compra de productos del casino?
- a) \$1.600 - \$2.400
 - b) \$2.500 - \$3.500
 - c) \$3.600 - \$4.400
 - d) \$4.500 o más
 - e) Nada, solo utilizo la sala de estar y no compro en el casino.
- 7) A la hora de almuerzo ¿Qué menú o alimentos compra y consume habitualmente en el casino?
- a) Menú general
 - b) Menú vegetariano
 - c) Menú hipocalórico
 - d) Ninguno
 - e) Otro: _____

- 8) En otro horario que no sea en el almuerzo ¿Compra algún otro alimento en el casino?
- a) Si ¿Cuál o cuáles? _____
- b) No

- 9) ¿Utiliza o ha utilizado los microondas que se encuentran en el casino?
- a) Si
- b) No

- 10) Mencione 3 alimentos que no consuma o rechace, ya sea porque no le gustan o por otra razón particular

- 1.-
- 2.-
- 3.-

- 11) Mencione 3 alimentos que consuma o prefiera por encima de otros

- 1.-
- 2.-
- 3.-

Anexo II

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Participante:

La alumna de postgrado Fernanda Martínez Villaseca se encuentra realizando una investigación titulada “Aplicación del modelo SERVQUAL como parte de la evaluación de calidad de un servicio de alimentación”. El presente documento tiene como finalidad solicitarle su consentimiento informado para participar en la investigación.

Su participación consistirá en responder una encuesta de datos generales que incluye sus preferencias y rechazos alimentarios y otra encuesta sobre su percepción de la calidad que brinda el casino de la facultad de Medicina de la Universidad de Valparaíso. Ambas encuestas serán anónimas.

Declaro conocer los términos de este consentimiento informado, la forma de participación y resguardo de información que sea producida en el estudio. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta será usada solo con fines de difusión científica.

Nombre completo del participante:

.....

Firma

Investigador(a) Responsable
Fernanda Martínez
Universidad de Valparaíso

Anexo III

REGLAMENTO SANITARIO DE LOS ALIMENTOS D.T.O. N° 977/96

Introducción

El Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA) establece las condiciones sanitarias para la producción, importación, elaboración, envase, almacenamiento, distribución y venta de alimentos. Con el objetivo de proteger la salud y nutrición de la población y garantizar el suministro de alimentos sanos e inocuos.

Indicaciones:

- Leer atentamente cada punto del listado.
- En él se encuentran distintos ítems que deben ser evaluados en su establecimiento, para esto debe asignar un puntaje a cada ítem, el que consistirá en:

Puntaje:

2 → Se da cumplimiento total al parámetro.

1 → Se da cumplimiento parcial o con observaciones al parámetro.

0 → No se cumple el parámetro.

NA (No Aplica) → El parámetro evaluado no es aplicable en el establecimiento.

REQUISITOS DE HIGIENE EN LA ZONA DE PRODUCCIÓN/RECOLECCIÓN

Art	Ítem a evaluar	Puntaje	Observaciones
15	Se producen alimentos alejados de zonas contaminadas.	2	
16	Los alimentos están protegidos contra la contaminación por desechos de origen humano, animal, doméstico, industrial y agrícola.	2	
17	Se tienen precauciones para evitar que los desechos no se utilicen ni evacuen de forma que generen un riesgo para la salud por medio de los alimentos.	2	
18	Los equipos y recipientes utilizados para la producción de alimentos son de material fácil de limpiar. Se mantienen limpios y desinfectados con productos que no dejen residuos tóxicos.	2	
19	Los alimentos no aptos para el consumo humano se separan durante el proceso de producción y se eliminan.	2	
20	Los alimentos se almacenan en condiciones que confieran protección contra la contaminación y donde se reduzcan al mínimo los daños y deterioros.	2	
21	Los medios de transporte de los productos alimenticios son de materiales que permiten una limpieza fácil y completa. Se mantienen limpios y desinfectados con productos que no dejen residuos tóxicos.	2	

PROYECTO Y CONSTRUCCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Art	Ítem a evaluar	Puntaje	Observaciones
22	El establecimiento está situado alejado de focos de insalubridad, olores objetables, humo, polvo y otros contaminantes. Además, no está expuesto a inundaciones.	2	
23	Las vías de acceso y zonas de circulación del establecimiento poseen una superficie dura y pavimentada para controlar la presencia de polvo.	1	Algunas cerámicas se encuentran rotas.
24	La unidad de alimentación está proyectada para que las operaciones se realicen en condiciones higiénicas y que se garantice una fluidez del proceso de elaboración (desde la llegada	2	

	de los alimentos hasta la obtención de un producto terminado), asegurando además una temperatura adecuada en dicho proceso. El establecimiento cuenta con las siguientes áreas: a) Recepción, selección, limpieza y preparación de alimentos. b) Producción (preparación de alimentos). c) Almacenamiento, envase, etiquetas, alimentos en proceso y del producto terminado.		
25	En las zonas de preparación de alimentos: a) Los pisos, son de materiales impermeables, no absorbentes, lavables, antideslizantes y atóxicos; sin grietas y fáciles de limpiar. Además, tienen una pendiente para que los líquidos escurran hacia los desagües. b) Las paredes, son de materiales impermeables, no absorbentes, lavables y atóxicos y de color claro. La altura es apropiada para las operaciones (como mínimo 1.80 m), son lisas y sin grietas, fáciles de limpiar y desinfectar. c) Los cielos rasos se proyectan y construyen de manera que se impida la acumulación de suciedad; se reduzca al mínimo la condensación de vapor de agua y la formación de mohos. Son fáciles de limpiar. d) Las ventanas y otras aberturas están construidas de manera que se evita la acumulación de suciedad, y las que se abren tienen protecciones contra insectos. Las protecciones son removibles para facilitar su limpieza y buena conservación. e) Las puertas son de superficie lisa y no absorbente. f) Todas las estructuras y accesorios elevados están instalados de manera que se evita la contaminación directa o indirecta de alimentos por condensación de vapor de agua y goteo. g) Los materiales de revestimiento aplicados a las superficies de trabajo y a los equipos que puedan entrar en contacto directo con los alimentos, no ceden sustancias tóxicas o contaminantes a ellos.	1	Los pisos presentan grietas
26	La zona de preparación de alimentos está separada de zonas destinadas a servicios higiénicos (baños), vestuarios y basura.	2	
27	Se dispone de agua potable, a presión y temperatura conveniente.	2	
28	El hielo, utilizado en contacto directo con el alimento, es fabricado con agua potable. Se manipula, almacena y utiliza de modo que esté protegido contra la contaminación.	0	No se fabrica hielo
29	El vapor de agua utilizado en contacto directo con alimentos no contiene ninguna sustancia que pueda contaminar el alimento.	2	
30	El agua no potable que se utiliza para la producción de vapor, refrigeración, lucha contra incendios y otros propósitos similares	0	No se usa agua no potable, solo extintores

	no relacionados con los alimentos, se transporta por tuberías completamente separadas, identificadas por colores, sin que haya ninguna conexión transversal ni sifonado de retroceso con las tuberías que conducen el agua potable.		
31	La unidad de alimentación dispone de un sistema eficaz de evacuación de aguas residuales en buen estado de funcionamiento. Todos los conductos de evacuación (incluidos los sistemas de alcantarillado) están diseñados para soportar cargas máximas y contruidos de manera que se evita la contaminación del abastecimiento de agua potable.	1	Algunas rejillas están rotas
32	La unidad de alimentación dispone de vestuarios y servicios higiénicos convenientemente situados. Estos: a) Poseen buena iluminación y ventilación. b) No están conectados directamente con la zona donde se manipulan los alimentos. c) Los lavamanos cuentan con grifos para el agua fría y caliente, jabón para lavarse las manos y medios higiénicos como toallas de papel, aire caliente u otros para secarlas. d) Hay afiches en los que se indica al personal la obligación de lavarse las manos después de usar los servicios.	1	Faltan afiches que refuercen el lavado de manos después de usar los servicios higiénicos
33	En las zonas de elaboración de alimentos se dispone de lavamanos provistos de jabón y medios higiénicos para secarse las manos, como toallas de un sólo uso o aire caliente.	2	
34	Todo el establecimiento tiene una iluminación natural o artificial adecuada. Las lámparas que están suspendidas sobre el material alimentario son de fácil limpieza y están protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura.	2	
35	Se provee una ventilación adecuada para evitar el calor excesivo, la condensación de vapor de agua y acumulación de polvo y para eliminar el aire contaminado. Las aberturas de ventilación están provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y se pueden retirar fácilmente para su limpieza.	2	
36	Se dispone de instalaciones, separadas del lugar de elaboración de alimentos, para el almacenamiento de los desechos y materiales no comestibles, donde permanecen hasta su eliminación.	2	
37	La unidad de alimentación cuenta con refrigeradores, vitrinas refrigeradas o cámaras frigoríficas para alimentos o preparaciones que lo requieran; además estos equipos están provistos de un termómetro o de un dispositivo para el registro de su temperatura.	1	Faltan algunas maquinas para la conservación de los alimentos

REQUISITOS DE HIGIENE DE LOS ESTABLECIMIENTOS

Art	Ítem a evaluar	Puntaje	Observaciones
38	La unidad de alimentación, sus equipos, utensilios y demás instalaciones, incluidos los desagües, se mantienen en buen estado, limpios y ordenados.	1	Algunas rejillas están rotas
39	Los desechos se retiran frecuentemente de las zonas de manipulación y otras zonas de trabajo, o por lo menos una vez al día.	2	
40	Los recipientes utilizados para el almacenamiento y todo el equipo que haya entrado en contacto con los desechos se limpian una vez desocupados.	2	
41	Se cuenta con un calendario de limpieza y desinfección permanente, con atención especial a las zonas, equipos y materiales de más alto riesgo. Todo el personal de aseo está capacitado en técnicas de limpieza.	1	Faltan capacitaciones
42	Todos los equipos y utensilios se mantienen debidamente protegidos en estantes, vitrinas u otros, después de limpiarse y desinfectarse.	1	La mayoría de los utensilios están colgados
43	Se toman precauciones adecuadas para impedir que el alimento se contamine cuando se realicen procesos de limpieza y desinfección con agua y detergentes o con desinfectantes.	2	
44	Se limpian minuciosamente los pisos, incluidos los desagües, y paredes de la zona de manipulación de alimentos al terminar la jornada de trabajo o cuantas veces sea necesario.	2	
45	La zona de vestuario, servicios higiénicos (baños), vías de acceso y los patios pertenecientes al establecimiento se mantienen limpios.	1	Se encuentran desordenados ya que no tienen estantes para guardar las pertenencias
46	Se prohíbe el ingreso de animales a las salas y áreas de elaboración de alimentos.	2	
47	Se aplica un programa preventivo eficaz y continuo contra las plagas. Además, de inspección periódica que asegure la ausencia de éstas.	1	Existe un programa pero no se utiliza
48	Ante la existencia de plagas, se adoptan medidas de erradicación. En caso de aplicar agentes químicos, físicos o biológicos se realiza	2	

	según la reglamentación vigente, mediante empresas autorizadas para dicho efecto.		
49	Se emplean plaguicidas en caso de no contar con otras medidas de prevención. Al realizar esta acción se tiene cuidado de no contaminar los alimentos, equipos y utensilios. Luego de aplicar plaguicidas, dichos equipos y utensilios se limpian minuciosamente antes de volverlos a usar.	2	
50	En las zonas de producción, elaboración, transformación, envase y almacenamiento de alimentos se prohíbe la mantención de plaguicidas u otras sustancias tóxicas.	1	No hay zona para almacenar productos de limpieza
51	En las zonas de manipulación de alimentos se prohíbe el almacén de posibles sustancias que puedan contaminar alimentos; además de no depositar o guardar ropa u otros objetos personales.	1	Presencia de objetos personales en el servicio

REQUISITOS DE HIGIENE DEL PERSONAL

Art	ítem a evaluar	Puntaje	Observaciones
52	Todas las personas que manipulan alimentos reciben una instrucción adecuada y continua sobre manipulación e higiene personal. Además de mantener un estado de salud óptimo, sin ser un riesgo de contaminación para los alimentos que manipulan.	1	Faltan capacitaciones al respecto
53	Se toman las medidas necesarias para evitar que el personal que tiene una enfermedad que pueda transmitirse por los alimentos, o tenga heridas infectadas, infecciones en la piel, llagas o diarrea, trabaje en las zonas de manipulación. Si una persona está en estas condiciones comunica inmediatamente al supervisor.	2	
54	El personal que manipula alimentos (cocineros) no atiende pagos del público, ya sea recibiendo o entregando dinero y no realiza tareas que pueden contaminar sus manos y ropas de trabajo.	2	
55	Los cocineros se lavan las manos antes de iniciar el trabajo, inmediatamente después de usar los servicios higiénicos(baños), después de manipular material contaminado y todas las veces que sea necesario.	2	
56	Los cocineros tienen una buena higiene personal, llevan ropa protectora, cofia o gorro que cubre todo el pelo, y un delantal. Estos artículos son lavables o desechables y se mantienen limpios.	1	No utilizan zapatos de seguridad

56	Los cocineros no usan objetos de adorno en las manos y mantienen las uñas cortas, limpias y sin esmalte.	1	Algunos utilizan aros, collares y anillos
57	En las zonas que se manipulan alimentos no se come, fuma, mastica chicle, o se realiza otra práctica antihigiénica, como escupir.	2	
58	Si se usan guantes para manipular alimentos, éstos están limpios e higiénicos y de igual forma, el personal se lava las manos.	2	
59	No hay personas extrañas en la zona de manipulación de alimentos. Si esto sucede, se toman las precauciones necesarias para impedir que contaminen los alimentos (como el uso de ropa protectora).	2	
60	El personal supervisor es el encargado de que se cumpla todo lo anterior, así como también, son responsables los propietarios del servicio.	1	No existe personal supervisor, este cargo lo toma la administradora

REQUISITOS DE HIGIENE EN LA ELABORACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Art	Ítem a evaluar	Puntaje	Observaciones
61	Sólo se utilizan materias primas e ingredientes en buen estado de conservación, libres de microorganismos o sustancias tóxicas.	2	
62	Los alimentos y envases que se almacenan en el servicio se mantienen en condiciones que evitan su deterioro y contaminación.	2	
63	El flujo del personal, vehículos y de alimentos en las distintas etapas del proceso, debe ser ordenado y conocido por todos los que participen en la elaboración, para evitar contaminación cruzada.	1	No existe descripción de los procesos
64	Todos los trabajadores que esté en contacto con alimentos o con material contaminado debe limpiarse, desinfectarse y verificarse el grado de limpieza antes de entrar en contacto con productos terminados.	2	
65	En la manipulación de los alimentos sólo se utiliza agua potable.	2	
66	El casino cuenta con registros de producción, distribución y control de los alimentos, los que se conservan como mínimo, durante 90 días posteriores a la fecha de vencimiento o plazo de duración del producto.	2	

	Los alimentos de duración indefinida son mantenidos en el registro, al menos, durante tres años. En el registro debe identificarse la procedencia del alimento y/o materia prima, como etapa anterior, y el destino del producto, como etapa posterior.		
67	Los productos terminados se almacenan y transportan en condiciones adecuadas de temperatura y humedad que garantizan su aptitud para el consumo humano.	2	
	TOTAL	113/134	

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

Introducción

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) comprenden prácticas de higiene, orientadas a asegurar las condiciones básicas y favorables necesarias para la producción de alimentos inocuos y que están en conformidad con los códigos, normas, leyes y reglamentos referentes a la producción, elaboración, manipulación, etiquetado, almacenamiento y venta de ellos. A partir de esto, se elaboró un listado para inspeccionar los establecimientos donde se trabaje con alimentos.

Indicaciones:

- Leer atentamente cada parámetro.
- Asignar un puntaje para cada parámetro a evaluar:
Puntaje:
2→ Se da cumplimiento total al parámetro.
1→ Se da cumplimiento parcial o con observaciones al parámetro.
0→ No se cumple el parámetro.
NA (No Aplica) → El parámetro evaluado no es aplicable en el establecimiento.

INSTALACIONES

	Parámetro	Puntaje	Observaciones
1	Los pisos y paredes se encuentran en buen estado de conservación, son de materiales impermeables, lisos, no absorbentes, lavables y atóxicos.	1	Los pisos presentan grietas
2	Los cielos y estructuras elevadas se encuentran en buen estado de conservación, de manera de reducir al mínimo la acumulación de suciedad, formación de mohos y de condensación, así como el desprendimiento de partículas.	2	
3	Las ventanas y otras aberturas se encuentran en buen estado, de modo de reducir al mínimo la acumulación de suciedad y en caso necesario cuentan con malla contra insectos en buen estado de conservación. Puertas en buen estado y si procede con cierre automatico.	1	Algunas ventanas no se pueden abrir y la mitad tiene malla contra insectos. Las puertas o tienen cierre automático
4	Todas las demás estructuras auxiliares están situadas de manera que no son causa de contaminación y en buen estado de conservación.	2	
5	Las superficies de trabajo y los equipos que entran en contacto directo con los alimentos se encuentran en buen estado de conservación.	2	
6	Los sistemas de evacuación de aguas residuales se encuentran en buen estado de funcionamiento.	2	
7	Acredita registros de las mantenciones preventivas de las instalaciones, equipos y utensilios.	1	Solo equipos de refrigeración y congelación
8	Abastecimiento de agua potable. <ul style="list-style-type: none"> - Red pública. - Pozo particular (con sistema de potabilización, con autorización sanitaria y acreditando controles de cloro libre residual). 	2	
9	El sistema de distribución de agua y en caso de existir almacenamiento, cuenta(n) con instalaciones diseñadas y mantenidas de manera de prevenir la contaminación.	2	
10	Los servicios higiénicos del personal se encuentran sin conexión directa con las zonas de preparación de alimentos y al igual que vestuarios, en condiciones de higiene y operación.	2	
11	Existe ventilación adecuada para evitar el calor excesivo, la condensación de vapor de agua y la acumulación de polvo y para eliminar el aire contaminado.	2	
12	La iluminación natural o artificial es adecuada.	2	

13	Los equipos de iluminación suspendidos sobre el material alimentario están protegidos para evitar la contaminación de alimento en caso de rotura.	2	
14	Existe un lugar independiente de las zonas de elaboración o almacenamiento de alimentos, destinado a la disposición de desechos y materiales no comestibles. (Ej.: detergentes, sanitizantes, alimentos de descarte).	0	No existe un lugar destinado al almacenamiento de desechos, la mayoría se encuentran en el zona de lavado
15	Se adoptan las medidas necesarias para la disposición adecuada y retiro oportuno de los desechos, de manera que no se acumulen en las zonas de manipulación de alimentos, ni constituyan focos de contaminación.	2	
16	Los equipos de frío cuentan con sistema de control de temperatura y sus correspondientes registros.	2	

LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN

	Parámetro	Puntaje	Observaciones
17	Existe un programa escrito de limpieza y sanitización.	1	Existe, pero no se utiliza
18	Los registros generados son coherentes con lo especificado en el programa.	1	
19	Se adoptan las medidas necesarias para evitar la contaminación de los equipos después de limpiarse y desinfectarse.	2	
20	Los productos químicos que puedan representar un riesgo para la salud se mantienen separados de las áreas de manipulación de alimentos.	2	

CONTROL DE PLAGAS

	Parámetro	Puntaje	Observaciones
21	Existe un programa escrito de control de plagas y cuenta con los registros correspondientes.	0	No existe
22	Se impide el acceso de plagas a los desechos. Se mantiene limpia la zona de almacenamiento de desechos y los receptáculos para su evacuación y almacenamiento.	2	
23	La empresa a cargo del programa de aplicación de agentes químicos o biológicos para el control de plagas cuenta con autorización sanitaria.	2	

HIGIENE DEL PERSONAL

	Parámetro	Puntaje	Observaciones
24	Existe un programa de higiene del personal y sus registros correspondientes.	1	Existe, pero no se utiliza
25	Se adoptan las medidas necesarias para evitar que el personal enfermo o que se sospeche que padece de una enfermedad que pueda transmitirse por los alimentos trabaje en las zonas de manipulación alimentos. Quien manipule alimentos debe ser capacitado en manipulación higiénica de los mismos e higiene personal.	2	
26	Los manipuladores mantienen adecuada limpieza personal y ropa acorde a sus funciones.	1	No utilizan zapatos de seguridad

CAPACITACIÓN

	Parámetro	Puntaje	Observaciones
27	Existe un programa escrito y con sus registros correspondientes de capacitación del personal en materia de manipulación higiénica de los alimentos e higiene personal.	1	Existe, pero no está terminado y no se utiliza.
28	Existe un programa escrito de capacitación del personal de aseo en técnicas de limpieza y sus registros correspondientes.	0	No existe

MATERIAS PRIMAS

	Parámetro	Puntaje	Observaciones
29	Las materias primas utilizadas provienen de instalaciones autorizadas y debidamente rotuladas y/o identificadas.	2	
30	El hielo, utilizado para la elaboración de los alimentos o que tome contacto con ellos se fabrica con agua potable, se trata, manipula, almacena y utiliza protegiéndolo de la contaminación.	NA	No se fabrica hielo
31	Existen registros de controles de las materias primas (características de sabor, olor, textura, temperatura, condiciones de envase, etc).	1	Solo para el registro de temperatura
32	Se cuenta con las especificaciones escritas para cada materia prima (condiciones de almacenamiento, duración, uso, etc).	0	No existe
33	Las materias primas se almacenan en condiciones que evitan su deterioro y contaminación (envases, temperatura, humedad, etc).	2	

PROCESOS Y PRODUCTOS TERMINADOS

	Parámetro	Puntaje	Observaciones
34	El flujo del personal, vehículos y de materias primas en las distintas etapas del proceso, es ordenado y conocido por todos los que participan en la elaboración, para evitar contaminación cruzada.	2	
35	Se cuenta con procedimientos escritos de los procesos (formulación del producto, flujos de operación, procesos productivos).	1	Existen, pero no se utilizan
36	Los productos se almacenan en condiciones que eviten su deterioro y contaminación (envases, temperatura, humedad, etc).	2	
37	La distribución de los productos terminados se realiza en vehículos autorizados, limpios y en buen estado.	2	
38	Para contener o envasar los productos se utilizan materiales adecuados, los cuales son mantenidos en condiciones que eviten su contaminación.	2	
39	Los productos se etiquetan de acuerdo con las exigencias reglamentarias.	2	
	TOTAL	60/78	

NORMA TÉCNICA DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN.

Indicaciones

- Leer atentamente cada punto del formulario.
- Marcar con una “x” dentro del casillero que corresponda.
- Para la evaluación de cada parámetro se utilizará:
Sí: si es que el restaurant cuenta con el parámetro afirmado.
No: si es que el restaurant no cuenta con el parámetro afirmado.
N/A (no aplica): si es que el parámetro no es aplicable en el restaurant.

PLANTA FÍSICA DEL CASINO

UBICACIÓN	Sí	No	N/A
El SAN cuenta con un acceso directo e independiente.	X		
Está aislado de focos de insalubridad.	X		
Cuenta con facilidades de acceso donde van destinadas la mayoría de las preparaciones.	X		
Con vía amplia y expedita para evacuación en situaciones de emergencia.	X		
<i>Observaciones:</i>			
ÁREAS			
Área de recepción y almacenamiento			
1. Sub-Área (Sección) Alimentos Perecibles	X		
2. Sub-Área (Sección) Almacenamiento Refrigerado	X		
3. Sub-Área (Sección) Almacenamiento no perecibles			
a) Bodega	X		
b) Despensa	X		
4. Sub-Área (Sección) Artículos No Comestibles			
a) Papel y Artículos de escritorio		X	
b) Ropa y mantelería		X	
c) Equipamiento y Materiales de limpieza	X		
5. Basuras y desperdicios	X		
<i>Observaciones:</i>			
Área de producción de alimentos			
1.Sub-Área (Sección) Operaciones Preliminares			
a) Vegetales y frutas	X		
b) Productos cárneos	X		
2.Sub-Área (Sección) Operaciones Fundamentales y Definitivas			
a) Preparaciones en frío	X		
b) Preparaciones por calor	X		
c) Repostería	X		
3.Sub-Área (Sección) Distribución de Alimentos			
a) Comedor del personal (trabajadores)	X		
b) Cafetería	X		
<i>Observaciones:</i>			
Área de lavado			
1.Sub-Área (Sección) Lavado Vajilla	X		
2.Sub-Área (Sección) Menaje y otros Utensilios			X
3. Sub-Área (Sección) Carros y utensilios de limpieza		X	
<i>Observaciones:</i>			
OFICINAS			
Nutricionista Jefe			X
Nutricionista Unidad Central de Producción			X
Nutricionista Asistencial			X
Secretaría y Archivo			X

<i>Observaciones: No hay nutricionista en el servicio.</i>			
VESTUARIO TRABAJADORES			
Recinto exclusivo para ellos	X		
Separados por sexo	X		
<i>Observaciones:</i>			
CAPACIDAD Y DISTRIBUCIÓN DE LAS DEPENDENCIAS			
La distribución permite la supervisión permanente	X		
Labores expeditas y sin hacinamiento de faenas	X		
Flujo de producción Unidireccional	X		
<i>Observaciones:</i>			

DETALLES DE CONSTRUCCIÓN Y OTROS

PISOS	Sí	No	N/A
Superficie lisa y dura (Baldosas)	X		
Resistente a corrosión	X		
Impermeable	X		
Color claro	X		
Esquinas y ángulos redondeados (perfil cóncavo)		X	
Declive hacia canaletas de desagüe	X		
Están en buen estado		X	
Se encuentran limpios	X		
Canaletas y piletas			
a) Cubiertas con rejilla desmontable	X		
b) Revestimiento fino e impermeable	X		
c) Ángulos cóncavos	X		
d) Sistema de retención de sólidos	X		
e) Están en buen estado		X	
f) Se encuentran limpias	X		
<i>Observaciones: Algunas baldosas se encuentran rotas.</i>			
MUROS Y CIELOS			
Color claro	X		
Superficies lisas	X		
De fácil limpieza, lavable, despejados (sin colgantes, cuadros, etc.)	X		
Sin hendiduras, raso (sin adosamiento de tuberías)	X		
Entre áreas hay tabiques de vidrio en sus 2/3 superiores		X	
Áreas y/o Secciones señalizadas	X		
Están en buen estado	X		
Se encuentran limpios	X		
<i>Observaciones:</i>			
PUERTAS			
Ajustan perfectamente en sus marcos	X		
Mecanismo de cierre automático		X	

Placa de metal en su base		X	
Puertas al ingreso de áreas o sub-áreas		X	
Puerta sub-área basuras / desperdicios con sistema de ventilación (con rejillas de igual dimensión en ambos extremos)		X	
Puertas al exterior			
a) Amplias	X		
b) Cierre seguro	X		
c) Sistema de protección	X		
Están en buen estado	X		
Se encuentran limpias	X		
<i>Observaciones:</i>			
VENTANAS			
Fijas	X		
Corredera		X	
Basculante		X	
Marcos de aluminio	X		
Ajustan perfectamente en sus marcos	X		
Barrotes de protección al exterior	X		
Provistas de rejilla anti-insectos, metálica, desmontable, fácil de remover		X	
Cerradas en horas de producción		X	
Están en buen estado	X		
Se encuentran limpias	X		
<i>Observaciones: No todas las ventanas tienen rejillas.</i>			
ILUMINACIÓN			
Provista por ventanales	X		
Alumbrado artificial	X		
a) Directo sobre áreas de trabajo	X		
b) Uniforme (sin zonas de penumbra)	X		
c) Fuentes luminosas limpias	X		
d) Instalaciones eléctricas protegidas	X		
e) Tablero propio conectado a grupo electrógeno	X		
<i>Observaciones: Bajo las campanas es más oscuro</i>			
VENTILACIÓN, HUMEDAD, TEMPERATURA			
Sistema de eliminación de vapores, gases, etc.			
Aire acondicionado		X	
Campana de extracción	X		
a) Sobre fuentes de calor	X		
b) Con extractores	X		
c) En perfecto funcionamiento	X		
d) Limpia	X		
Temperatura ambiente adecuada a los procesos y que no excede los 21° en las zonas donde se ubican las fuentes de calor.	X		
<i>Observaciones:</i>			
COMBUSTIBLE			

Gas de cañería	X		
Gas licuado		X	
Vapor		X	
Electricidad	X		
Otro			X
<i>Observaciones:</i>			
EQUIPOS DE EXTINCIÓN			
Extintores vigentes donde se requieran	X		
Red húmeda	X		
Red seca	X		
<i>Observaciones:</i>			
ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE			
Red de agua potable fría	X		
Red de agua potable caliente	X		
Bien distribuida, suficiente en volumen y presión	X		
Llaves en buen estado, ausencia de filtraciones e interconexiones	X		
Grifos cromados, con combinaciones de agua fría y caliente, en los lugares que lo requieren (vestuario personal, almacenamiento etc.)	X		
Lavamanos con llave de paleta accionada con el codo, sensor automático u otro mecanismo		X	
Tuberías			
a) Recubiertas de material que permita el aseo y la desinfección	X		
b) Ausencia de filtraciones o interconexiones	X		
<i>Observaciones: Llaves sin sensores automáticos.</i>			
ALCANTARILLADO Y DESAGÜE			
Con trazado separado del resto de las instalaciones del establecimiento	X		
Desagües, piletas, desgrasadores, sifones, etc. En buen estado de aseo, conservaciones y funcionamiento.	X		
Cámaras, fosas, pozos, en buen estado de conservación y funcionamiento.	X		
<i>Observaciones:</i>			

EQUIPAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN

EQUIPOS CALIENTES	Cantidad	Sí	No	N/A
Cocinas				
a) Industrial	1 (8 fogones)	X		
b) Semi-industrial	0		X	
c) Domésticas	0		X	
Marmitas				
a) Fijas	0		X	
b) Volcables	0		X	
Hornos				
a) De 1 cámara	0		X	

b) De 2 cámaras	0		X	
c) De 3 cámaras	1	X		
Freidoras			X	
a) A gas			X	
b) Eléctrica			X	
En buen estado de funcionamiento		X		
Cantidad suficiente		X		
Se cuenta con hojas de mantención			X	
Se encuentran limpios		X		
<i>Observaciones: No tienen hojas de registro y se fríe en ollas profundas cuando corresponde</i>				
EQUIPOS FRÍOS				
Cámara de frío	1	X		
Abatidores de frío	0		X	
Refrigeradores				
a) Industrial	0		X	
b) Semi-industrial	2	X		
c) Doméstico	0		X	
Congeladores	2	X		
Cantidad suficiente			X	
En buen estado de funcionamiento		X		
Se cuenta con hojas de mantención		X		
Se encuentran limpios		X		
<i>Observaciones: Faltan mantenedores.</i>				
EQUIPOS MECÁNICOS Y OTROS				
Máquina universal	0		X	
Procesador de alimentos	0		X	
Peladora de papas	0		X	
Termos	1	X		
Moledora de carnes	0		X	
Calentador de platos	0		X	
Batidora	0		X	
Exprimidor	1	X		
Abridor de latas	0		X	
Cantidad suficiente		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
Se cuenta con hojas de mantención			X	
Se encuentran limpios		X		
<i>Observaciones: Falta variedad de equipos, no cuentan con hojas de mantención.</i>				
EQUIPOS DE PESAS Y MEDIDAS				
Balanzas				
a) Mecánica Anotar capacidad de kilos: 50kg	1	X		
b) Precisión Anotar capacidad de kilos:	0		X	
c) Digital gramatoria	0		X	
Báscula o Romana	0		X	

Medidas graduadas	0		X	
Reloj mural	2	X		
Cuenta minuto de sobremesa	0		X	
Cucharas y cucharones racioneros		X		
Cantidad suficiente		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
Se cuenta con hojas de mantención			X	
Se encuentran limpios		X		
<i>Observaciones: No cuentan con hoja de mantención.</i>				
MOBILIARIO DE TRABAJO				
Mesones lineales				
a) De acero inoxidable		X		
b) Otro:				X
Mesón de desconche				
a) De acero inoxidable		X		
b) Otro:				X
Armarios		X		
Estantes		X		
Repisas		X		
Cajones metálicos			X	
Pisos			X	
Sillas ergonómicas		X		
Cantidad suficiente		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
Se encuentran limpios		X		
<i>Observaciones:</i>				
EQUIPOS DE TRANSPORTE				
Carros transportadores				
a) Uso interno			X	
b) Uso externo			X	
Carros Termos			X	
Carros Porta-Bandejas			X	
Carros Contenedores			X	
Cantidad suficiente			X	
En buen estado de funcionamiento				X
Se encuentran limpios				X
<i>Observaciones: No cuentan con carros de transporte.</i>				
EQUIPOS DE LAVADO				
Máquina lavadora de vajilla			X	
Lavaderos de Acero Inoxidable		X		
a) Número de fosas:	2			
Lavaderos de otro material ¿Cual?			X	
Estiladores de acero inoxidable		X		
Estiladores de otro material ¿Cual?			X	

Cantidad suficiente		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
Se encuentran limpios		X		
<i>Observaciones:</i>				
BATERÍA DE COCINA				
Acero inoxidable		X		
Aluminio		X		
¿Otro material? Indicar cuál.			X	
Cantidad suficiente		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
Se encuentran limpios		X		
Fecha última reposición: Octubre 2022				
<i>Observaciones:</i>				
UTENSILIOS DE COCINA				
Acero inoxidable		X		
Aluminio			X	
Cantidad suficiente		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
<i>Observaciones:</i>				
VAJILLA				
Acero inoxidable		X		
Loza		X		
Melamina			X	
Plástico			X	
¿Otro material? Indicar cuál: Desechables y bol				X
Cantidad suficiente		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
Se encuentran limpios		X		
Fecha última reposición: Octubre 2022.				
<i>Observaciones:</i>				
SERVICIO				
Acero inoxidable		X		
¿Otro material? Indicar cuál.				X
Cantidad suficiente		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
Se encuentran limpios		X		
Fecha última reposición: Octubre 2022.				
<i>Observaciones:</i>				
EQUIPO PARA EXTRACCIÓN DE DESPERDICIOS				
Trituradora	0		X	
Compactadora	0		X	
Bolsas plásticas con atril y tapa	5	X		
Otro. ¿Cual ?				X

Cantidad suficiente		X		
Capacidad y ubicación de acuerdo a necesidades		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
Se encuentran limpios		X		
<i>Observaciones:</i>				
OFICINAS			X	
Escritorios	1	X		
Estantes	0		X	
Teléfono	0		X	
Citéfono	0		X	
Computador - escaner - impresora	0		X	
Conexión internet			X	
Kardex			X	
Sillón Anatómico			X	
Cantidad suficiente		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
<i>Observaciones: La oficina se traspasó para bodega, el escritorio se encuentra en producción.</i>				
VESTUARIO DEL PERSONAL				
Puerta con cierre automático			X	
Sistema de ventilación		X		
Roperillos individuales suficientes			X	
Pisos y/o bancas		X		
Lavamanos				
a) Agua fría y caliente		X		
b) Dispensador de jabón		X		
c) Escobilla de uñas individuales		X		
d) Toallas de un solo uso u otro sistema		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
Se encuentran limpios		X		
Duchas				
a) Agua fría y caliente		X		
Cantidad suficiente		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
Se encuentran limpias		X		
Servicios higiénicos				
Cantidad suficiente		X		
En buen estado de funcionamiento		X		
Se encuentran limpios		X		
<i>Observaciones: No tienen casilleros y dejan las cosas en los baños.</i>				

NORMAS HIGIÉNICAS Y SANITARIAS

DEL PERSONAL	Sí	No	N/A
Correcto uso del uniforme			

a) Profesionales	X		
b) Personal de colaboración	X		
1. Femenino:			
- Turbante	X		
- Delantal	X		
- Chaleco			X
- Zapato de seguridad		X	
2. Masculino:			
- Gorro	X		
- Delantal/Cotona	X		
- Chaleco			X
- Zapato de seguridad		X	
Exámenes de salud según Norma			X
Frecuencia			
a) Semestral			
b) Anual			
c) Nunca			
d) Fecha último control:			
Facilidades para lavado de manos			
En todas las áreas y/o sub-áreas se dispone de lavamanos	X		
Dispensador de jabón	X		
Escobilla uñas individual	X		
Toallas de un solo uso	X		
Otro sistema. ¿Cuál?			X
Aseo personal			
Manos limpias	X		
Uñas cortas	X		
Sin accesorios		X	
Sin barniz (esmalte/"pinta uñas")	X		
Hábitos higiénicos			
Lavado prolijo de manos antes de manipular alimentos	X		
Sin fumar, escupir, estornudar, ni manipular dinero	X		
En presencia de enfermedades respiratorias utiliza mascarilla	X		
Ausencia de afecciones cutáneas, heridas, supuraciones, etc.	X		
<i>Observaciones: Utilizan zapatos negros que no son de seguridad.</i>			
DEL SERVICIO			
Se efectúa limpieza prolija entre turnos	X		
Se efectúa limpieza profunda	X		
a) Frecuencia: 2 veces al día	X		
b) Material utilizado: Cloro – Desinfectante.			
Presencia de vectores		X	
<i>Observaciones:</i>			
DE LA MAQUINARIA, UTENSILIOS, ETC			
Lavado prolijo entre turnos	X		
Desinfección	X		

a) Fecha última desinfección: Diaria			
Secado por escurrimiento	X		
Almacenados ordenadamente y protegidos de la contaminación	X		
<i>Observaciones:</i>			
DE LOS ALIMENTOS			
Alimentos y materias primas provenientes de establecimientos autorizados	X		
Se controla envases y claves de elaboración	X		
Se utilizan según fecha de elaboración y/o recepción (sistema FIFO)	X		
Se almacenan ordenados y protegidos contra la contaminación	X		
Las sustancias peligrosas (insecticidas, detergentes, desinfectantes, etc) se guardan protegidos y rotulados		X	
Eliminación inmediata de alimentos alterados y sobrantes	X		
Se realiza control Bacteriológico y/o Químico Bromatológico y/o Determinación de especie, por parte del Servicio de Salud del Ambiente	X		
a) Registro toma de muestra y resultados	X		
b) Medidas adoptadas en relación a última muestra alterada:	X		
<i>Observaciones: No hay espacio destinado para productos de limpieza.</i>			

DOTACIÓN DE PERSONAL

	Número
PROFESIONALES NUTRICIONISTAS	0
Supervisores de la Empresa Adjudicataria	-
Unidad Central de Producción	-
Servicio Dietético de Leche	-
Actividades Clínicas	-
PERSONAL ADMINISTRATIVO	
Secretaria	0
Bodegueros	0
Cajero	1
Otro:	-
PERSONAL OPERATIVO	
Técnico Nivel Superior en Alimentación y Gastronomía	2
Auxiliar Paramédico de Alimentación	-
Otra formación, ¿cuál? Ayudantes y coperos.	4
Sin formación específica	
<i>Observaciones:</i>	
PERSONAL DE ASEO	
Auxiliares	

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

	Sí	No	N/A
SE DISPONE DEL MATERIAL TÉCNICO Y/O ADMINISTRATIVO:		X	

Normas y Reglamentos del Ministerio de Salud		X	
Organigrama del Servicio de Alimentación		X	
Existencia de Manual de Organización y Procedimientos		X	
El personal a cargo cuenta con la descripción de sus funciones		X	
El personal a cargo cuenta con la descripción de procedimientos		X	
Se cuenta con diagrama del flujo de producción		X	
Están establecidos los Puntos Críticos de Control		X	
Programación Anual de Actividades		X	
Programación Anual de Insumos		X	
Supervisión de la U.C.P. con pauta escrita según norma, por parte del establecimiento		X	
Supervisión de las Unidades Dietéticas, con pauta escrita; por parte del establecimiento			X
Coordinación:		X	
a) Reuniones programadas con profesionales		X	
-Frecuencia:			
b) Reuniones programadas con personal de colaboración	X		
-Frecuencia: Mensuales			
Registros Técnicos – específicos			
a) Planificación Alimentaria Nutricional	X		
b) Periodicidad del set de minutas: Semanal			
c) Cálculos de aporte Nutritivo y otros.		X	
d) Monitoreo Actividades Promoción Alimentación Saludable		X	
e) Evaluación Semestral Cualitativa y Cuantitativa Programación Anual		X	
<i>Observaciones:</i>			

EVALUACIÓN

	Sí	No	N/A
INDICADORES DE EFICIENCIA			
Valor ración promedio:			
a) Régimen común: Desde los \$1.600			
b) Pensionado:			X
Proporción del gasto destinado a pacientes y personal			
a) % pacientes:			
b) % personal:			
<i>Observaciones:</i>			
INDICADORES DE EFICACIA			
Aporte Nutritivo actual del Régimen Común:			X
Distribución de la Energía			
a) P%:			
b) G%:			
c) CHO%:			
Aptitud Bacteriológica de Alimentos y Preparaciones			
<i>Observaciones: No se calcula la distribución de energía.</i>			

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD			
Número raciones de Personal y comensales	170		
Número raciones Pacientes Adultos Hospitalizados			X
Número Pacientes Escolares Hospitalizados			X
Número Pacientes Pre-escolares Hospitalizados			X
Número Pre-escolares Jardín infantil			X
Número Lactantes hospitalizados			X
Número Lactantes de Sala Cuna			X
Índice funcionarios por número de raciones			X
Disponibilidad Nutricionistas clínicas por Servicio			X
Cumplimiento de programación actividades Clínicas			X
<i>Observaciones:</i>			
MEMORIA ANUAL: Puntaje obtenido 193/275			