

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE NUTRICIÓN

**“CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN DE LA SEDE RODRIGO  
FACIO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA SEGÚN LA EXPERIENCIA DE  
LOS USUARIOS”**

Seminario de graduación sometido a la consideración del Tribunal Examinador de la Escuela  
de Nutrición para optar por el grado académico de Licenciatura.

Katherine Fiorella Angulo López

Tania Sofía Castro Ureña

Katherine Vanessa Jiménez Murillo

Maricruz Mora Zamora

Katherine Pamela Villalobos Vega

María Fernanda Zamora Barahona

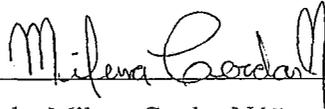
Ciudad Universitaria Rodrigo Facio

Costa Rica

2016

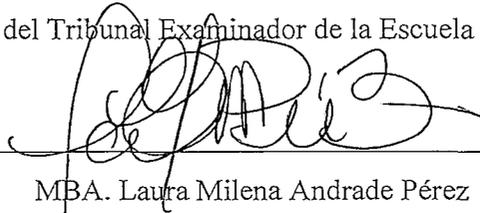
## HOJA DE APROBACIÓN

“Este TFG (seminario) fue aceptado por el Tribunal Examinador de la Escuela de Nutrición de la Facultad de Medicina, Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar por el grado académico de Licenciatura”



Licda. Milena Cerdas Núñez

Presidente del Tribunal Examinador de la Escuela de Nutrición



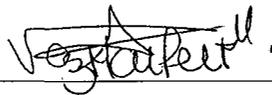
MBA. Laura Milena Andrade Pérez

Directora de TFG (Seminario)



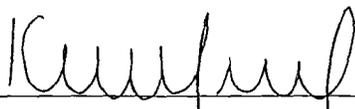
Licda. María Gabriela Montero Rodríguez

Asesora



Máster. Marcela Peña Vásquez

Invitada



---

Bach. Katherine Fiorella Angulo López

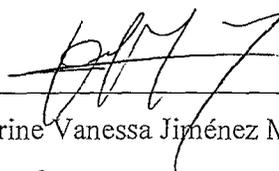
Sustentante



---

Bach. Tania Sofía Castro Ureña

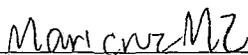
Sustentante



---

Bach. Katherine Vanessa Jiménez Murillo

Sustentante



---

Bach. Maricruz Mora Zamora

Sustentante



---

Bach. Katherine Pamela Villalobos Vega

Sustentante



---

Bach. María Fernanda Zamora Barahona

Sustentante

## TABLA DE CONTENIDOS

HOJA DE APROBACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iv
TABLA DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO REFERENCIAL.....	3
A. Servicios de alimentación.....	3
1. Procesos operativos en los servicios de alimentación.....	6
2. Infraestructura en los servicios de alimentación.....	9
3. Oferta en los servicios de alimentación.....	10
B. Servicios de Alimentación en el ámbito universitario.....	11
1. Oferta de alimentos en SA universitarios.....	11
2. Usuarios de los servicios de alimentación universitarios.....	12
3. Servicios de Alimentación en la sede Rodrigo Facio.....	14
C. Calidad en los Servicios de Alimentación.....	15
1. Dimensiones de la calidad de servicio en SA.....	18
2. Experiencia de los usuarios según la calidad del servicio.....	19
3. Evaluación de la experiencia en los SA.....	20
III. OBJETIVOS.....	23
A. Objetivo General.....	23

## DEDICATORIA

Este logro es reflejo de esfuerzo, lucha, dedicación y empeño de todas las personas que nos acompañaron a lo largo de este camino, ya que solas no lo hubiéramos logrado. Por eso queremos agradecerle primeramente a Dios por permitirnos llegar hasta acá, a nuestros padres que han sido un apoyo y respaldo incondicional, a nuestros hermanos, hermanas, novios y amigos que nos acompañaron y siempre creyeron en nosotras y a nuestras profesoras Laura y Gabriela que fueron la gufa que necesitamos.

No podemos dejar de lado a aquellas compañeras y profesores, además al personal de la universidad, quienes colaboraron con nuestra formación académica y que hicieron única nuestra experiencia universitaria.

Con este trabajo se cierran el ciclo de estudiantes de nutrición y se inicia un exitoso camino de profesionales en el campo. Muchas gracias, ¡gracias a todos!

B.    Objetivos Específicos.....	23
IV.    MARCO METODOLÓGICO.....	24
A.    Tipo de estudio.....	24
B.    Población.....	24
C.    Muestra.....	25
D.    Definición de variables .....	29
1.    Caracterización de servicios de alimentación.....	29
2.    Perfil del usuario.....	29
3.    Calidad de servicios de alimentación .....	29
4.    Experiencia del usuario .....	30
5.    Normativa técnica.....	30
E.    Recolección de datos.....	31
F.    Análisis de datos .....	33
V.    RESULTADOS .....	35
A.    Caracterización de los Servicios de Alimentación.....	35
1.    Infraestructura.....	35
2.    Producción.....	37
3.    Distribución .....	39
4.    Oferta.....	39
B.    Identificación del perfil de usuario de los SA de la sede Rodrigo Facio .....	41
C.    Dimensiones de calidad de servicio .....	45
1.    Dimensión tangibles .....	47
2.    Dimensión confiabilidad .....	50

3.	Dimensión capacidad de respuesta .....	55
4.	Dimensión garantía.....	59
5.	Dimensión empatía.....	65
D.	Comparación de la caracterización de los SA con la normativa técnica y las dimensiones de calidad del estudio .....	68
VI.	DISCUSIÓN .....	73
VII.	CONCLUSIONES .....	88
VIII.	RECOMENDACIONES .....	91
IX.	ANEXOS .....	92
	Anexo 1. Reglamento de Servicios de Alimentación al Público .....	93
	Anexo 2. Licitación Pública.....	94
	Anexo 3. Cuadro de variables involucradas en la investigación .....	95
	Anexo 4. Instrumento para la caracterización de los servicios de alimentación ....	107
	Anexo 5. Guía del Ministerio de Salud utilizada para la observación de los Servicios de Alimentación .....	111
	Anexo 6. Instrumento para la evaluación de la calidad de los servicios de alimentación de la Sede Rodrigo Facio de la UCR desde la experiencia de sus usuarios. .	122
X.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	125

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Estratificación de la muestra según porcentaje de la población total atendida en cada SA incluido en la investigación. ....	26
Cuadro 2. Muestra ajustada e intervalo de recolección según porcentaje de la población que acude al almuerzo en cada SA del estudio.....	28
Cuadro 3. Categorías de la escala Likert utilizadas para evaluar del grado de satisfacción de los usuarios del estudio. ....	33
Cuadro 4. Patrón de menú ofertado por los diferentes SA en los tiempos de comida principales. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016. ....	40
Cuadro 5. Promedio de calificaciones del DINESERV según dimensión evaluada y la calificación global en el estudio. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016. ....	45
Cuadro 6. Calificación general otorgada por los usuarios a la calidad de servicio de los SA universitarios. Sede Rodrigo Facio. ....	46
Cuadro 7. Promedio de los puntos obtenidos para los atributos que componen la dimensión de capacidad de respuesta. Sede Rodrigo Facio, ....	56
Cuadro 8. Promedio de los puntos obtenidos para cada atributo de la dimensión garantía, según los usuarios de los SA. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016. ....	60
Cuadro 9. Calificación total obtenida por los SA según guía del Ministerio de Salud. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016. ....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de la muestra en estudio según grupo de edad. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	42
Gráfico 2. Distribución de la muestra en estudio según su ocupación. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	42
Gráfico 3. Distribución de la muestra según frecuencia de visita a los servicios de alimentación universitarios. Sede Rodrigo Facio. ....	43
Gráfico 4. Distribución de la muestra según los grupos de alimentos que mencionan consumir diariamente. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016. ....	44
Gráfico 5. Distribución de la muestra según la frecuencia con la que realizan actividad física. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016. ....	44
Gráfico 6. Opinión de los usuarios con respecto a la lectura del menú. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	48
Gráfico 7. Opinión de los usuarios con respecto a la comodidad dentro del comedor. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	49
Gráfico 8. Opinión de los usuarios con respecto a la limpieza del comedor. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	50
Gráfico 9. Opinión de los usuarios con respecto al tiempo en el que sirven la comida. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	51
Gráfico 10. Usuarios totalmente de acuerdo con que el tiempo en que se sirve la comida en los SA es prudente. Sede Rodrigo Facio. ....	52
Gráfico 11. Opinión de los usuarios con respecto a la corrección de errores en el servicio. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	53
Gráfico 12. Opinión de los usuarios con respecto a la consistencia en el servicio. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	53

Gráfico 13. Opinión de los usuarios con respecto a la eficiencia durante el cobro. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	54
Gráfico 14. Opinión de los usuarios con respecto a la eficiencia en el servicio la comida. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	55
Gráfico 15. Opinión de los usuarios con respecto la colaboración entre empleados de los SA. Sede Rodrigo Facio,.....	57
Gráfico 16. Opinión de los usuarios con respecto a la rapidez del servicio. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	57
Gráfico 17. Usuarios totalmente de acuerdo con que se brinda un servicio rápido y oportuno en los SA. Sede Rodrigo Facio,.....	58
Gráfico 18. Opinión de los usuarios con respecto al cumplimiento de los pedidos especiales. Sede Rodrigo Facio,.....	59
Gráfico 19. Opinión de los usuarios con respecto al conocimiento de los empleados sobre los platillos. Sede Rodrigo Facio,.....	61
Gráfico 20. Opinión de los usuarios con respecto al apoyo de la administración al personal y la seguridad que transmiten los empleados. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016. ....	62
Gráfico 21. Opinión de los usuarios con respecto al trato del personal en los SA. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	63
Gráfico 22. Usuarios según grupo etario que están totalmente de acuerdo con que el trato del personal los hace sentir cómodos. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016. ....	64
Gráfico 23. Usuarios según ocupación que concuerdan en que el personal es competente en el trabajo que realiza. Sede Rodrigo Facio, .....	65
Gráfico 24. Opinión de los usuarios con respecto a sentirse especial con el trato por parte de los colaboradores. Sede Rodrigo Facio,.....	66

Gráfico 25. Opinión de los usuarios con respecto a la receptividad y simpatía de los empleados. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	67
Gráfico 26. Opinión de los usuarios con respecto a la atención de sus intereses. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.....	68

## LISTA DE ABREVIATURAS

DS: Desviación estándar

FAO: Food and Agriculture Organization

GFSI: Global Food Safety Initiative

HACCP: Hazard Analysis Critical Control Point

ISO: International Standards Organization

OMS: Organización Mundial de la Salud

OSG: Oficina de Servicios Generales

TFG: Trabajo Final de Graduación

SA: Servicios de Alimentación

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

UCR: Universidad de Costa Rica

UNA: Universidad Nacional

## RESUMEN

El paso a la vida universitaria normalmente trae cambios que se reflejan en inactividad física y hábitos alimentarios inadecuados, que pueden afectar su calidad de vida. Es por ello que los servicios de alimentación (SA) juegan un papel determinante para gran cantidad de estudiantes (Espinoza, Rodríguez, Gálvez y MacMillan, 2011). De ahí radica la importancia de este estudio, que tiene como objetivo analizar la calidad de los SA de la sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica según la experiencia de los usuarios.

La metodología utilizada involucra elementos cualitativos; un modelo cuantitativo multidimensional (DINESERV); y una observación no participativa para caracterizar cada uno de los servicios. Se aplicó un cuestionario a 409 usuarios, donde según su experiencia evaluaron cinco dimensiones de la calidad de servicio: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía; información que posteriormente se comparó con la normativa institucional, nacional e internacional.

Se identificó que los usuarios de los SA del estudio corresponden mayoritariamente a estudiantes entre 18 y 29 años. Se observó como los SA universitarios cuentan con infraestructuras adecuadas, oferta variada y saludable, procesos de producción y distribución de alimentos que garantizan la calidad e inocuidad. La mayoría de usuarios opinó que la calidad de servicio es buena, siendo las dimensiones de confiabilidad y garantía las mejores calificadas y empatía la más baja, reflejando la necesidad de crear normativas que regulen este aspecto y que permitan ofrecer una calidad de servicio de mayor excelencia. Cabe destacar que se cuenta con limitados estudios al respecto, por lo que a través de nuevas investigaciones se podrá crear un impacto positivo en los hábitos de alimentación de sus usuarios.

## INTRODUCCIÓN

Durante la vida universitaria deberían consolidarse aquellos hábitos saludables que han sido adquiridos desde la etapa escolar, los cuales se espera que se vean reflejados en el profesional adulto (Espinoza, Rodríguez, Gálvez y MacMillan, 2011). Sin embargo, en Costa Rica en la Encuesta Nacional de Nutrición (Ministerio de Salud, 2009) se observa un 58% de sobrepeso y obesidad en hombres de 20 a 44 años y un 60% en mujeres de la misma edad, abarcando este rango la edad en la que usualmente se encuentran los estudiantes universitarios, demostrando que dichos hábitos no son los deseables.

La vida escolar y colegial implica una rutina que incluye actividad física y horarios destinados a la alimentación, sin embargo, el cambio a la vida universitaria normalmente trae consigo inactividad y un reflejo de hábitos alimentarios inadecuados, que posteriormente afectan su calidad de vida (Espinoza *et al.* 2011). Esto se evidencia con datos de la Organización Mundial de Salud (OMS), que indican como millones de personas mueren actualmente debido a enfermedades crónicas, de las cuales el 29% es menor de 60 años (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2016) lo cual viene a reafirmar la importancia de que durante la vida universitaria se refuercen los hábitos alimentarios saludables.

Los servicios de alimentación universitarios juegan un papel importante en la vida diaria de gran cantidad de estudiantes que provienen de lugares lejanos o no disponen de tiempo suficiente para cocinar, comer o preparar alimentos saludables (Espinoza *et al.*, 2011), por lo que resulta indispensable evaluar la calidad de los mismos según la opinión de los usuarios.

Estudios realizados en Suecia evidencian que el consumidor es la fuente de información más importante al momento de evaluar la calidad en los servicios (Guzmán y Cárcamo, 2014), por lo tanto, la experiencia que estos tengan será determinante en la evaluación de los servicios de alimentación.

Dada esta situación, la presente investigación tiene el objetivo de analizar la calidad de los servicios de alimentación de la sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica

según la experiencia de los usuarios durante el presente año y forma parte del proyecto de investigación 450-B5-320: *Experiencia en los comedores universitarios: Perspectivas de los usuarios de la Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica*, de tal forma que contribuya al proceso de evaluación de la calidad de los servicios de alimentación de la Sede Rodrigo Facio, siendo un punto de partida para la toma de decisiones y de confección de formularios de evaluación para la Oficina de Servicios Generales (OSG) de dicha institución.

## MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se amplían los conceptos que forman parte de la investigación. Se dará una introducción a lo que es un servicio de alimentación y se enfatizará en los aspectos que engloba la calidad de los servicios de alimentación, así como de la experiencia de los usuarios.

### A. Servicios de alimentación

Se define servicio de alimentación (SA) como

*“Establecimiento o local público o privado, con instalaciones permanentes donde se elaboran, manipulan, envasan, almacenan, suministran, sirven, venden o proveen comidas preparadas, para el consumo humano en el mismo local, para llevar o de servicio a domicilio, ya sea catering o servicio express”*

(Gobierno de Costa Rica, 2012).

Los SA se pueden clasificar según género, en comerciales e institucionales, siendo los primeros aquellos que se desarrollan con fines de lucro, cuya actividad principal es obtener utilidades a partir de la venta de alimentos, como por ejemplo: restaurantes, cafeterías, hoteles y bares. Mientras que los SA institucionales, son aquellos que preparan y sirven comidas, como un servicio de apoyo para atender a la población de instituciones como centros educativos y hospitales; su actividad es considerada sin fines de lucro, puesto que la actividad comercial se considera secundaria (Puckket, 2004).

Según Puckket (2004) algunas características que los SA institucionales tienen en común es que cuentan con una población cautiva o semi-cautiva, la producción de comida de bajo costo, el precio de venta es económico, las instalaciones son sencillas y por último, para su funcionamiento, deben cumplir tanto con los estándares nacionales como los propios de cada institución donde llevan a cabo sus operaciones.

Un SA es considerado un sistema, al ser un conjunto de partes interrelacionadas para lograr un producto (bien o servicio) que permita cumplir sus objetivos básicos, que corresponden a satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios, funcionar adecuadamente en cualquier ambiente socioeconómico y adaptarse a los cambios del mercado. Estos sistemas trabajan de manera acorde a las condiciones en las que se desarrolla el funcionamiento de los SA, lo que hace que, aunque todos los sistemas de SA posean los mismos elementos, sean diferentes entre sí (Tejada, 2007).

Se conoce sistema también al método de producción de alimentos y su suministro a los usuarios. Los más conocidos son el sistema centralizado, en el que la producción y la distribución de alimentos se da en el mismo lugar, y el sistema descentralizado que se caracteriza por tener una cocina principal que despacha alimentos a cocinas secundarias (Ramírez *et al.*, 2002).

Independientemente de la forma en que se organicen los diferentes procesos de un SA, es necesario velar por cumplir con las normas y requisitos de inocuidad de los alimentos, aspecto fundamental de salud pública y un elemento esencial para la gestión de calidad, que al mismo tiempo es un tema de alta prioridad para todos los gobiernos (Arispe y Tapia, 2007).

Este tema no sólo es preocupación de los países, también los usuarios consideran un requisito indispensable adquirir alimentos inocuos, es decir que no pongan en peligro su salud. Por ello en el ámbito global se cuenta con la implementación de un Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (HACCP por sus siglas en inglés), que actualmente constituye un sistema fundamental para el cumplimiento de estos requisitos de inocuidad, e idealmente se debe vincular a un sistema de gestión de calidad (Arispe y Tapia, 2007).

La aplicación del sistema HACCP es compatible con la aplicación de sistemas de gestión de calidad como la ISO 9000. El HACCP es un sistema de gestión en el cual la inocuidad alimentaria es abordada a través del análisis y control de peligros biológicos, químicos y físicos, partiendo de la producción de la materia prima, acopio y manejo, hasta la manufacturación, distribución y consumo del producto terminado. (Arispe y Tapia, 2007).

La norma ISO 9001:2000 aplica un enfoque dirigido a la identificación de todos los procesos necesarios en la realización del producto, la interacción de los procesos, el énfasis del control continuo de éstos y su mejora continua a través del seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. En países desarrollados, la alta exigencia de los usuarios por la calidad e inocuidad de los productos alimenticios motivó a la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) que integra sistemas como el HACCP (Arispe y Tapia, 2007).

Asimismo, la Organización Internacional para la Normalización (Federación de organismos nacionales de normalización de 140 países) elaboró la Norma Internacional ISO/15161 en respuesta a la necesidad de directrices para la implementación de la ISO 9001:2000 y sus interacciones con el HACCP; para que aquellas organizaciones involucradas en la industria de alimentos y bebidas mantengan un nivel de calidad (Arispe y Tapia, 2007).

Se cuenta también con la Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria (GFSI por sus siglas en inglés), la cual es una fundación sin fines de lucro que fue creada por la necesidad de mejorar la inocuidad alimentaria, garantizar la protección y el fortalecimiento de la seguridad del consumidor. Esta compila normas mundiales de inocuidad alimentaria para proporcionar mejoras en la eficiencia de costos en toda la cadena de suministros. Algunas de las normas reconocidas por la GFSI son: Food Safety System Certification 22000 (FSSC 22000), BRC Global Standard Food Safety Issue 6, IFS Food Version 6, SQF Code, entre otras (Global Food Safety Initiative, 2000).

En Costa Rica existe legislación que regula dichos aspectos relacionados con los SA, dentro de la cual la más importante es la Ley General de Salud, estableciendo en la Sección III “De los alimentos, de las personas que operan en materia de alimentos y de las restricciones a las que quedan sujetas tales actividades” (Gobierno de Costa Rica, 2014). En el año 2013 entró en vigencia el Reglamento No 37308-S para los Servicios de Alimentación al Público, el cual tiene como objetivo

*“Regular las condiciones sanitarias y requisitos de infraestructura que deben cumplir los establecimientos que brindan servicios de alimentación al público y establecer las medidas que se deben implementar para la manipulación y preparación de los alimentos con el fin de prevenir la*

*contaminación de los mismos y de esta forma minimizar el riesgo para la salud de la población” (Gobierno de Costa Rica, 2012).*

Dicho reglamento también indica que todo SA debe contar con el Permiso Sanitario de Funcionamiento, conforme a lo establecido en el Decreto N° 34728-S “Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos Sanitarios de Funcionamiento del Ministerio de Salud”. El reglamento nacional para los Servicios de alimentación al Público, se encuentra dividido en varios capítulos, entre los cuales se destacan una serie de condiciones físicas y sanitarias generales de las instalaciones de los SA, incluyendo el área de preparación, de consumo, equipos y utensilios, entre otras (Gobierno de Costa Rica, 2012) y los detalles de este pueden observarse en el anexo 1.

#### 1. Procesos operativos en los servicios de alimentación

Las características operativas de un establecimiento dependen de las variables que definen el sistema en el cual se va actuar. Según la interacción de estas variables, se define la eficiencia y el comportamiento del servicio, independientemente de las formas de operación que se hayan definido. Específicamente en un SA, estas variables corresponden a los procesos operativos necesarios para la elaboración de los alimentos, que van desde su recepción hasta su distribución (Scacchia, 2013), los cuales se detallan a continuación.

##### a. Aprovechamiento

Los sistemas sobre los que trabajan los SA tienen su punto de origen en el proceso de aprovisionamiento, concepto que se define como un conjunto de operaciones que pone a disposición del SA, en las mejores condiciones de cantidad, calidad, precio y tiempo, todos los materiales y productos del exterior necesarios para el funcionamiento del mismo. Además, consiste en prever las necesidades de una empresa, planificarlas, expresarlas y satisfacerlas por medio de las compras, asegurarse de que se recibe exactamente lo que se ha pedido, pagar lo que se recibe y enviarlo a los servicios que harán uso de los materiales comprados (Guardado, 2006).

Las etapas del proceso de aprovisionamiento son compras, recibo, almacenamiento, gestión de inventario y despacho interno; que al ser administrados de manera eficaz permiten a una organización optimizar el valor de los recursos gastados en los bienes y servicios, así como el cumplimiento de logro de las metas operativas y estratégicas. La planificación de cada una de las etapas es indispensable para que se logre con éxito este proceso, se debe contemplar cuánto se necesita, con qué especificaciones, dónde y cuándo obtener los bienes y servicios, el espacio de almacenamiento, las opciones de transporte, los tiempos de espera, los niveles óptimos de inventario, entre otros (Catholic Relief Services, 2012).

#### b. Producción y distribución

Una vez que se cuenta con la materia prima necesaria, se transforman esos insumos en productos finales, mediante al proceso de producción, que se encarga de convertir los alimentos adquiridos, en preparaciones para los menús que se servirán a los usuarios del SA (Tejada, 2007). Cada platillo tiene un proceso de elaboración particular, en la cual la planeación y el control de la producción busca vigilar que todo se elabore de la manera en la que se proyectó (Instituto Profesional de Chile, 2003).

Seguidamente el producto final se entrega al consumidor, lo que se logra por medio del proceso de distribución, también conocido como servicio. Este proceso busca que tanto ese producto final como los productos secundarios que le dan valor agregado, sean entregados de manera adecuada y oportuna al consumidor (Tejada, 2007), manteniendo la inocuidad y el atractivo de los alimentos, para su disfrute de manera segura, bajo altos estándares de calidad (Food and Agriculture Organization [FAO], 2016).

Adecuadas técnicas de manipulación, higiene y hábitos del personal, resultan determinantes en la producción de alimentos inocuos. Para esto la normativa indica las situaciones donde es un requisito indispensable el lavado de manos siguiendo el procedimiento correcto, la vestimenta, el comportamiento ideal del personal dentro del área de trabajo; así como las medidas necesarias a tomar por parte de las autoridades en caso de que el personal muestre signos de enfermedad. También es necesario que todas las personas que laboren en el SA, porten el carné de manipulación de alimentos al día, conforme a lo

establecido en el Reglamento de Servicios de Alimentación al Público (Gobierno de Costa Rica, 2012).

De igual manera, los establecimientos deben contar con un Programa de Higiene y Desinfección documentado, en el cual se incluyan los procedimientos de limpieza y desinfección detallado; plan de control de plagas y de manejo de residuos sólidos y líquidos, debidamente implementado, conforme al protocolo establecido por el Ministerio de Salud (Gobierno de Costa Rica, 2012).

Según el Reglamento de Servicios de Alimentación al Público se debe velar por una correcta distribución de mesas y sillas que permitan una adecuada circulación de los usuarios en el área de consumo. El mobiliario debe ser de material resistente y mantenerse en buen estado de conservación e higiene. Este reglamento menciona que los alimentos en el servicio de buffet deben conservarse en equipos o sistemas que permitan mantenerlos a temperatura mayor o igual a 60°C. Los alimentos de consumo en frío como ensaladas, frutas y postres, deberán mantenerse en cámaras exhibidoras o vitrinas refrigeradas en buen estado de funcionamiento e higiene; y cada recipiente con comida debe tener su propio utensilio para servir (Gobierno de Costa Rica, 2012).

Se enfatiza que los utensilios o vajillas desechables por ningún motivo pueden ser reutilizados, los dispensadores de mayonesa, salsa de tomate o aderezos, entre otros, deben estar en refrigeración, identificados y en buen estado de conservación e higiene, o bien podrán utilizarse porciones individuales envasadas comercialmente (Gobierno de Costa Rica, 2012).

Para terminar, con respecto a los servicios sanitarios, éstos deben estar totalmente separados, tanto para hombres como para mujeres y alejados de las áreas de preparación de alimentos. El diseño de los mismos debe prever el acceso y el uso por parte de las personas con discapacidad, conforme a lo establecido en la Ley 7600 (Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad del 02 de mayo de 1996 y publicada en La Gaceta N° 102 del 29 de mayo de 1996) (Gobierno de Costa Rica, 1996).

Para llevar a cabo los procesos antes mencionados, se requiere de un diseño óptimo de las instalaciones en las líneas de producción que permita minimizar riesgos y aspectos

negativos, favoreciendo la prevención de la contaminación cruzada que a su vez permite que se ofrezcan productos inocuos y de calidad (Artés, Gómez, Artés y Aguayo, 2011). Las principales características y expectativas de las instalaciones y de los productos generados se detallan a continuación.

## 2. Infraestructura en los servicios de alimentación

Para cumplir el objetivo de satisfacer al usuario con un producto de calidad, es indispensable que los SA cuenten con una infraestructura óptima, que les permita desarrollar todas sus operaciones de manera adecuada. Por este motivo el Reglamento de SA al público en el capítulo III hace referencia a las condiciones físicas y sanitarias generales de las instalaciones.

Dentro de las principales regulaciones en cuanto a infraestructura se pueden mencionar (Gobierno de Costa Rica, 2012):

- Ubicación a 3 metros o más de bodegas o expendios de agroquímicos.
- Los alrededores deben mantenerse en buenas condiciones.
- Las edificaciones deben mostrar buen estado de mantenimiento y conservación, y cumplir con la ley 7600 (Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad).
- Definir las áreas del servicio de alimentación y que cada una cuenta con el espacio suficiente para cumplir satisfactoriamente las operaciones.
- Contar siempre con agua potable.
- Si se utiliza gas LP, adoptar medidas de seguridad para evitar fugas y peligro de explosión.
- Instalaciones eléctricas en buen estado.

El área de preparación de alimentos también debe cumplir una serie de condiciones físicas y sanitarias, dentro de las cuales se puede mencionar (Gobierno de Costa Rica, 2012):

- Paredes lisas, resistentes, impermeables y fáciles de limpiar.

- El cielo raso que impida la acumulación de suciedad, elaborado de materiales lisos y resistentes a operaciones de limpieza.
- Mobiliario con facilidad de movimiento para favorecer la limpieza.
- Piso impermeable, antideslizante, resistente, sin grietas y fácil de limpiar y desinfectar.
- Equipos de cocción con campana y extractor para eliminar los vapores generados.
- Flujo secuencial en el área de preparación de alimentos para evitar la contaminación cruzada.
- Ventanas con protección contra insectos y animales.
- Puertas con cierre automático, lisas, impermeables y ajustadas a los marcos.
- Ventilación natural o artificial.

La infraestructura, incluyendo la dotación de bienes y servicios, la energía, sanidad, equipos e instalaciones, va a ser un factor determinante en la definición de la oferta que el SA brinde (González, 2016). Para conocer más detalles sobre la infraestructura requerida en los SA se puede consultar el reglamento respectivo en el anexo 1.

### 3. Oferta en los servicios de alimentación

Como se mencionó anteriormente, los sistemas de los SA van a generar productos, los cuales conforman la oferta, definida como la cantidad de bienes y servicios que una organización está dispuesta a vender a un determinado precio del mercado (Ruiz, O'Meara y Acosta, 2001).

Según Vera y Trujillo (2009) se debe considerar que los SA no solamente ofrecen un producto, sino también un servicio. Es decir, la entrega del bien al usuario está compuesta tanto por elementos tangibles (comida) como de elementos intangibles (atención y comodidad) y estos aspectos deben ser tomados en cuenta al planificar la oferta para el cliente.

La oferta está directamente relacionada con las características de los procesos e infraestructura disponibles, así como la continua evaluación de la situación capital, la capacidad productiva y las necesidades encontradas según el perfil del usuario al cual

pretende atender (Instituto Profesional de Chile, 2003). Según Tejada (2007) esto se debe a que no existe una oferta establecida que pueda satisfacer a todo el mundo, sino que cada mercado va a contar con un determinado grupo de usuarios, los cuales van a tener sus necesidades y deseos específicos. Una vez que se cuente con un grupo particular de mercado se puede determinar la mejor manera para satisfacer al usuario..

## B. Servicios de Alimentación en el ámbito universitario

Entre los SA institucionales se encuentran las sodas y comedores universitarios, los cuales fueron creados como respuesta a la necesidad de alimentación de las personas que estudian, trabajan o visitan el lugar (Boone & Kurtz, 2006). Existen autores que afirman que más allá de ser una fuente de alimentos, los SA dentro de estas instituciones son un elemento esencial que afecta la calidad de vida universitaria. La alimentación, además de contribuir al bienestar físico y ser una fuente de placer, tiene relación cultural y social; lo que ha provocado la revisión de sus operaciones para determinar si estos responden a las necesidades básicas de sus usuarios (Joon & Kwun, 2011).

### 1. Oferta de alimentos en SA universitarios

En los SA universitarios la oferta de alimentos debe considerar no sólo el valor calórico y nutricional de los platillos, sino también la variedad, las preferencias, gustos y características organolépticas (apariencia, sabor, olor, temperatura y consistencia) de las comidas ofrecidas. De ahí que se han realizado cambios paulatinos, que van desde los incipientes y poco alimenticios hasta el almuerzo completo que se ofrece en la actualidad en los campus universitarios (Ministerio de Educación Nacional, 2010).

En el caso de los comedores de la Universidad de Sevilla, se ofrece un menú que consta de un primer y segundo plato, con pan y postre incluido; la oferta diaria es de tres menús diferentes a elegir y está garantizada su variedad y equilibrio dietético (Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria, 2013). De igual manera en la Universidad de Granada se ponen a disposición preparaciones de buena calidad, nutritivos y a precios

accesibles, además con la opción adicional de solicitarlo para llevar (Universidad de Granada, 2016).

La Universidad del Estado de Montana en los Estados Unidos proporciona a los estudiantes diversos estilos de cocina y sabores, junto con un ambiente cómodo para reunirse con amigos, estudiar o simplemente relajarse. Se esfuerza por ofrecer comidas bien equilibradas con ingredientes saludables, incluyendo opciones sin gluten, vegetarianas y bajas en calorías, manteniendo al mismo tiempo la variedad, flexibilidad y cumpliendo con las responsabilidades sociales, nutricionales y financieras (Montana State University, *s.f.*).

La Universidad de Toronto no escapa de contar con SA que ofrecen una amplia gama de opciones asequibles, sostenibles y nutritivas a través de un excelente servicio, además ofrecen planes de alimentación y organizan fiestas y eventos para unir a los estudiantes y el personal a través de la comida (University of Toronto, 2016). Asimismo, en Canadá, han analizado el impacto de la utilización de productos frescos y adquiridos a productores locales, descubriendo que los consumidores aprecian este apoyo a la producción local (Atkinson, McKenna, Bays, Lahey, Wylie-Toal & Vrins, 2013).

En el caso de Costa Rica, la Universidad Nacional (UNA) cuenta con un Sistema Institucional de Sodas encargado de regular y dar seguimiento a la prestación del servicio de alimentación de calidad. Dentro de este sistema, profesionales en Nutrición realizan funciones que consisten en la evaluación de los componentes nutricionales, verificar las porciones servidas a los usuarios, revisión anual de los menús, asesorar técnicamente en todo el proceso de licitación y valoración de ofertas, así como el funcionamiento en general de los servicios de sodas y afines (Sistema Institucional de Sodas y Afines, *s.f.*).

## 2. Usuarios de los servicios de alimentación universitarios

Con respecto a los usuarios de los SA en centros universitarios, estos se componen en su mayoría de estudiantes y trabajadores de la institución, como lo son docentes y personal administrativo, entre otros funcionarios. Esta población representa una modalidad semi-cautiva, puesto que las personas permanecen varias horas al día en el recinto universitario desarrollando sus actividades diarias (Nadzirah, Ab Karim, Ghazali, & Othman,

2013), lo que limita su alimentación a las opciones que se encuentran dentro o cerca del campus universitario.

Los SA en una universidad, también se incluyen, en menor proporción, a los usuarios particulares con carácter de visitante. Sin embargo, estos no pueden ser clasificados como población semi-cautiva, a diferencia de los otros dos grupos (Nadzirah *et al.*, 2013).

Para conocer el mercado meta, es importante aplicar estrategias de segmentación de mercado, tanto en entornos gastronómicos comerciales como en SA institucionales. Existe bibliografía que sugiere que aún en comedores universitarios se pueden identificar segmentos de mercado, compuestos por usuarios que comparten características que proporcionan información útil para dirigir las operaciones según sus necesidades y expectativas, como por ejemplo el estilo de vida (Bojanic, 2007).

Otra de las razones por las cuales este tipo de servicios se han vuelto indispensables para la vida universitaria, es el creciente aumento de la población estudiantil, quienes buscan obtener calidad en todos los servicios que estas instituciones brindan, no solamente en el ámbito académico, sino también en los demás beneficios complementarios, como lo es el de alimentación (Othman *et al.*, 2013).

Según la literatura referente a las ciencias de la administración y la calidad, el usuario es toda persona, grupo o entidad que recibe un servicio, independientemente que pague o no por este. Los usuarios tienen variados requerimientos en cuanto los productos o servicios que solicitan y son el punto vital para cualquier empresa o institución (Botero y Peña, 2006).

Las instituciones de educación superior y todos los servicios que estas ofrezcan, no escapan de la actual dinámica social en la que la orientación del mercado tiene un peso determinante; esta orientación hace referencia a que el usuario es el centro de la definición de los objetivos y estructura, así como de la gestión y las operaciones de una organización. Por lo tanto, el conocimiento del mercado meta se convierte en un requisito para todos aquellos administradores de SA que esperan encontrar el éxito en un entorno tan competitivo (Parvu & Dragos, 2011).

### 3. Servicios de Alimentación en la sede Rodrigo Facio

En la Universidad de Costa Rica, como parte de la prestación de servicios, existen centros de alimentación y cafeterías, donde se busca asegurar el acceso a una alimentación de calidad e inocua, y además, favorecer la promoción de la salud. Este servicio puede ser accedido por cualquier persona que haga uso de las instalaciones de la Institución, tanto en la Sede Central Rodrigo Facio como en las otras sedes y recintos universitarios (Oficina de Servicios Generales, 2012).

Actualmente, en la sede Rodrigo Facio, se encuentran en funcionamiento diez SA, ubicados alrededor de todo el campus universitario, los cuales son: Comedor Universitario, Escuela de Estudios Generales, Facultad de Ciencias Económicas, Facultad de Ciencias Agroalimentarias, Facultad de Ciencias Sociales, Facultad de Educación, Facultad de Odontología, Facultad de Letras, Facultad de Derecho y Facultad de Farmacia (Oficina de Servicios Generales, 2016).

Los SA en la Sede Rodrigo Facio cubren las necesidades de alimentación de aproximadamente 5.000 personas cada día, correspondientes a estudiantes, profesores, funcionarios y visitantes (García y López, 2015).

El funcionamiento de estos SA se encuentra regulado por la Oficina de Servicios Generales, la cual está orientada a la prestación de servicios básicos de apoyo a las actividades sustantivas de la Universidad de Costa Rica, a través de procesos consensuados, integrados y vinculados de planificación, calidad y servicio (Oficina de Servicios Generales, 2012). Específicamente esta oficina se encarga de la organización de los procesos de licitación pública para la adjudicación de los SA, cumple la función de auditar las operaciones de cada uno de estos por medio de evaluaciones, visitas y elaboración de informes; y llevan a cabo capacitaciones dirigidas a los funcionarios, con el fin apoyar el correcto funcionamiento en los servicios y atienden las quejas de los usuarios (M. Peña, comunicación personal, 2 de febrero de 2016).

En lo que respecta al proceso de licitaciones, estas están reguladas por los carteles de licitación que incluye la normativa interna de la UCR para el desarrollo de las actividades de

los SA (Ramírez, 2014). Estos se subdividen en apartados constituidos por cláusulas de acatamiento obligatorio, entre los cuales se encuentran: las condiciones de uso de las instalaciones y activos, disposiciones en cuanto a los trabajadores contratados por el adjudicatario, las obligaciones del contratista, las disposiciones sanitarias y manipulación de alimentos (Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, 2014).

Como parte de las especificaciones contenidas en los carteles de licitación, se encuentran aspectos relacionados con la oferta de los SA universitarios, la cual está determinada principalmente por disposiciones nutricionales. El objetivo principal del servicio de alimentación ofrecido por la UCR consiste en garantizar a la población universitaria una oferta acorde con sus necesidades de alimentación, y que sirva como apoyo para llevar a cabo los procesos académicos y laborales de la mejor manera (Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, 2014). En el anexo 2 se muestra a manera de ejemplo el cartel de la licitación pública correspondiente al SA de la Facultad de Farmacia, llamada “Concesión temporal de un local para la prestación de servicios de alimentación en la facultad de Farmacia”.

### C. Calidad en los Servicios de Alimentación

La Organización Internacional de Normalización (ISO; por sus siglas en inglés) define la calidad como la capacidad de un producto o servicio de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas del consumidor a través de sus propiedades o características (Cruz, Lucena, Méndez y Cáceres, 2004). Esta organización ha desarrollado una serie de certificaciones que tienen como objetivo la gestión de calidad, las cuales pueden ser aplicadas en todo tipo de empresas, incluyendo SA, por tanto los requisitos de las normas son genéricos y aplicables a cualquier organización, independientemente de su tipo o tamaño, o los productos y servicios que ofrece.

Por ejemplo, la ISO 9001, especifica los requisitos orientados al aseguramiento de la calidad del producto y a aumentar la satisfacción del cliente; su implementación conlleva una serie de beneficios: la homogeneidad de los productos, la eficacia en la gestión, la disminución de los costes de no calidad y la mejora en la satisfacción del cliente, lo que

implica un aumento de la competitividad de estas empresas (International Organization for Standardization [ISO], 2005). Esta certificación incluye aspectos relevantes relacionados con el servicio al cliente, los cuales se mencionan más adelante.

En los SA además de brindar un producto de calidad se debe contemplar los aspectos relacionados con la atención al usuario, razón por la cual resulta determinante definir el concepto de calidad de servicio. De acuerdo con Betancourt, Aldana y Gómez (2014) es un criterio muy relativo, y se compone de dimensiones como seguridad y atención de los empleados, credibilidad, comunicación, capacidad de respuesta, comprensión, accesibilidad, cortesía, profesionalismo y fiabilidad.

Según Lee y Hing (1995) la intangibilidad de los SA dificulta que existan especificaciones precisas que permitan la uniformidad de lo que es calidad de servicio; sin embargo existen instituciones con enfoque al cliente que crean sus propias normativas y reglamentos internos que contemplan este aspecto, mientras que otras prefieren registrarse por normativas internacionales como la ISO 9001:2000, que pone de manifiesto la trascendencia que el cliente tiene para todo tipo de organización y los requerimientos que estas deben cumplir para dar un servicio de calidad (Ministerio de Fomento, 2005).

Es posible notar cómo la literatura existente hace referencia, en mayor medida, a calidad de servicio en SA comerciales; no obstante, existen países como Malasia que se interesan en el tema de calidad de servicio en instituciones, por ejemplo este país, exige a las universidades ofrecer los mejores productos y servicios a sus clientes potenciales del campus, principalmente los estudiantes. Por ello, los operadores de servicios de alimentación universitarios luchan continuamente para complacer a las comunidades universitarias que son naturalmente diversas y dinámicas (Othman *et al.*, 2013).

Othman, Salehuddin, Karim y Ghazali (2013) en su estudio, evaluaron los factores determinantes que influyen en la satisfacción de los clientes de servicios de alimentación institucionales en 25 universidades en una de las zonas más desarrolladas en Malasia. Los resultados revelaron que usualmente los clientes experimentan ciertas disconformidades, por lo cual es esencial la constante mejora de la prestación del servicio por parte de los

operadores, a través de la distinción entre las expectativas de “lo que será” y lo que los clientes han percibido.

El estudio mencionado, hizo uso de la herramienta DINESERV para evaluar la satisfacción del cliente en la industria de restaurantes. Esta herramienta consiste en un formulario que reúne una serie de preguntas que tienen como objetivo evaluar la calidad de servicio vista desde cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. Surgió en 1995, cuando sus creadores la adaptaron desde su predecesor SERVQUAL, un instrumento genérico que tiene como fin, evaluar la diferencia existente entre el servicio que los clientes desean obtener y el que verdaderamente reciben (Stevens, Knutson & Patton, 1995).

Por otra parte, un estudio realizado en la Universidad Carabobo en Venezuela, ha podido evidenciar mediante entrevistas a los usuarios de su comedor estudiantil, que hay ciertos aspectos referentes a la calidad del servicio que afectan la satisfacción de estos. Para conocer la opinión de los usuarios con respecto a la calidad de servicio y satisfacción del cliente, en el estudio se diseñó un instrumento basado en el modelo SERVQUAL para medir las percepciones de la calidad de los servicios universitarios, incluyéndose además una escala basado en el American Customer Satisfaction Index (ACSI) para medir la satisfacción de los usuarios (Mejías, Torres y Veloz, 2012).

En Nicaragua, en el año 2008 se realizó un estudio de tipo descriptivo y transversal donde se aplicó un cuestionario a 188 egresados de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, evaluando variables como: condiciones de los ambientes (iluminación, ventilación, temperatura, ruido y limpieza), variedad de menú, cantidad de alimento, balance nutricional, higiene de los alimentos, rapidez del servicio, horario de atención, normativas y atención del personal; a través de una escala de satisfacción de cinco niveles para determinar la satisfacción de los estudiantes sobre el comedor universitario (Saldaña y Solís, 2008).

En el ámbito nacional, se carece de normativas de acatamiento obligatorio que cubran los aspectos de calidad de servicio, por lo tanto, solamente si así se considera a lo interno de cada institución o empresa que se desarrollan capacitaciones, protocolos y distintos manuales

que exponen las disposiciones sobre el trato que debe brindar cada funcionario a sus usuarios. El Ministerio de Cultura y Juventud es un ejemplo de ello, en el año 2009 creó un Manual de Atención y Servicio al usuario, el cual tiene como objetivo describir las formas de cómo manejar cada relación con el usuario de manera que se desarrolle una actitud positiva y de éxito caracterizada por el buen trato; esto además permite homogeneizar la atención, así como facilitar la evaluación del servicio y la comprensión de la importancia de éste para el Ministerio (Ministerio de Cultura y Juventud, 2009).

Otras instituciones gubernamentales que adoptan este tipo de normativa interna son las municipalidades, en el cantón de Liberia en el año 2012 empezó a regir un Manual de Calidad y Servicio al Cliente (Pasos, 2012); en ambos manuales mencionados se incluyen aspectos sobre comunicación asertiva que inspire confianza, imagen del personal, relaciones humanas, reglas de cortesía, entre otros aspectos. Sin embargo, se denota un vacío existente en el tema de calidad de servicio en los SA, debido a que no fue posible encontrar investigaciones, normativas o reglamentos nacionales referentes a este tema.

### 1. Dimensiones de la calidad de servicio en SA

En un SA los usuarios buscan la calidad, de modo que resulta importante tener clara su definición, puesto que de esta dependerá la experiencia que vayan a percibir. El concepto de calidad resulta muy amplio, debido a que las personas consideran la calidad de acuerdo con diversos criterios (Romero y López, 2013).

Betancourt *et al.* (2014) en su estudio de tipo descriptivo realizado con una muestra de 168 restaurantes gourmet de la ciudad de Bogotá, menciona algunas dimensiones de la calidad en SA, como lo son aspectos tangibles como la presentación, manipulación y estado de la comida, la temperatura, el sabor, el término o punto de cocción para algunos platos, la originalidad en la presentación, además Pierson, Reeve, y Creed (1995) agrega a estos puntos el ambiente del restaurante, considerando la importancia relativa que le dé cada individuo.

La elección del SA, se basa en una serie de atributos como el precio, la calidad del producto, el entorno y la ubicación, los cuales influyen directamente en la calidad percibida por el usuario (Pierson *et al.* 1995). En general, es importante resaltar todas estas dimensiones

de la calidad que se ofrece, puesto que según Oh (2000) es determinante en la definición del valor percibido por el usuario, en su satisfacción y posteriormente en la experiencia vivida.

La satisfacción se alcanza cuando los servicios cubren o exceden las expectativas percibidas por los usuarios. Esta satisfacción influye en la experiencia vivida, y por ende en el comportamiento futuro y en la actitud posterior a la compra. Además, Kotler (2003), diferencia satisfacción de actitud, y reconoce que la satisfacción se comporta como antecedente esencial de la actitud hacia la posterior compra de un producto, o sobre las intenciones de regresar o no a un SA.

## 2. Experiencia de los usuarios según la calidad del servicio

Las experiencias son comprendidas como eventos propios de cada individuo, puesto que el consumidor comienza a buscar experiencias significativas en todos sus actos de consumo, privilegiando los aspectos subjetivos, en lugar de basarse exclusivamente en los aspectos objetivos y utilitarios asociados a productos y servicios (Gimenes, Fraiz Brea y Gândara, 2012).

En la investigación realizada en Irlanda por Dalton, Lally y Linch (2009) se desarrolla el concepto de que las experiencias se ensamblan mediante percepciones formadas por la interpretación individual a partir del compromiso mental, que es evaluado por el rango de dolor o placer. Esto conlleva a que una experiencia de servicio se presenta como una sucesión de sub-experiencias llenas de mensajes que construyen e influyen en una historia, que sirve de base para los usuarios al realizar la evaluación de un servicio.

Al igual que con los autores mencionados anteriormente, en el análisis de Matson (2009) realizado en Francia, también se destaca que la experiencia reúne una serie de elementos que involucran al consumidor de manera emocional, intelectual y espiritual; sin embargo hace referencia a que la experiencia se encuentra conformada por varias etapas; comienza con la fase de anticipación (antes de que el producto o servicio sea adquirido) y continúa a través de la compra para finalizar recordando o asociando la presente con experiencias anteriores. Matson (2009) menciona que la calidad de una experiencia es única, puesto que el consumidor valorará su experiencia de acuerdo a sus necesidades y estado de

ánimo en el momento. Se describe igualmente la experiencia, como un episodio subjetivo que surge en la construcción de la persona y pone el énfasis en las emociones y en el estímulo de los sentidos durante la vivencia (Yang, 2009).

La experiencia del usuario es la respuesta interna y subjetiva de los usuarios ante cualquier contacto directo o indirecto con una empresa. El contacto directo ocurre en el proceso de compra, uso y servicio. El contacto indirecto implica la mayoría de las veces encuentros no programados con representaciones de los productos, servicios o marcas de una empresa, y se expresa en recomendaciones o críticas verbales de otros usuarios, publicidad, reseñas, entre otros (Meyer y Schwager, 2007). La experiencia del usuario abarca todos los aspectos de la oferta de una empresa: la calidad del servicio al cliente, la publicidad, la presentación, las características del producto o servicio, la facilidad de uso y la confiabilidad (Meyer y Schwager, 2007).

Con la calidad de servicio brindada en un SA, se pretende alcanzar una experiencia global satisfactoria para el cliente, tomando en consideración que según Barrios (2012), el término experiencia se utiliza como el registro a nivel de cuerpo y mente del afecto, el pensamiento o la emoción que se percibe a través de los sentidos, cuando se participa en una actividad.

Es importante hacer referencia al concepto específico de experiencia sobre la comida, puesto que se considera como una ocasión memorable al representar un evento que contiene componentes simbólicos y emocionales (Pantelidis, 2009). Según Edward (2012) el hecho de comer fuera de casa implica mucho más que la oportunidad de consumir alimentos y bebidas, por ende, toda la experiencia de la comida necesita ser considerada para su correcta evaluación.

### 3. Evaluación de la experiencia en los SA

En estudios previos, Lee y Hing (1995) han mostrado la existencia de instrumentos que pueden ser utilizados para identificar las fortalezas y debilidades de los servicios de restaurantes, y de esta manera la administración pueda tomar decisiones para

satisfacer las expectativas de sus usuarios. En este caso, se hace referencia una vez más a la aplicación del instrumento SERVQUAL.

Es importante que se realicen evaluaciones basadas en la calidad de servicio que los usuarios experimentan en los SA, puesto que la competencia en la industria alimentaria ha ido en aumento principalmente por las crecientes expectativas de un servicio de calidad, considerado una ventaja competitiva en este mercado, viéndose la importancia de utilizar instrumentos efectivos como el SERVQUAL (Lee & Hing, 1995).

Investigadores han sugerido que el instrumento tiene limitaciones relacionadas con su aplicación, pues no se adapta a todos los tipos de SA (Aiteco, 2015). Lee y Hing (1995) mencionan que independientemente del tipo de servicio, los criterios utilizados por los usuarios para evaluar la calidad percibida del servicio son muy similares, y se ha argumentado que el instrumento SERVQUAL debe ser personalizado para cada servicio, mediante la inclusión de las dimensiones adicionales que son específicas del tipo de SA.

Debido a las deficiencias del SERVQUAL, Stevens, Knutson y Patton crearon el instrumento DINESERV que tiene como objetivo evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad de servicio que reciben. El DINESERV es una adaptación del SERVQUAL, fue propuesto como una herramienta fiable y simple, la cual se ajusta más a las características que se desean evaluar en los SA universitarios. Ambos incluyen la evaluación de las siguientes cinco dimensiones (Lee & Hing, 1995):

- Tangibles: instalaciones físicas, equipos y la apariencia del personal del establecimiento. Son aspectos físicos que el usuario percibe de la organización, tales como limpieza y modernidad, los cuales son evaluadas en los elementos, personas, infraestructura y objetos.
- Confiabilidad: capacidad de las organizaciones para realizar el servicio prometido con precisión, considerando aspectos específicos de los alimentos ordenados por el usuario.
- Capacidad de respuesta: disposición de los proveedores de servicios para ayudar a los usuarios y ofrecer un servicio rápido.

- Garantía: conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
- Empatía: simpatía y atención individualizada que la empresa ofrece a sus usuarios.

Los dueños de restaurantes que desean obtener una ventaja competitiva, se esfuerzan más continuamente, haciendo hincapié en las cinco variables importantes del DINESERV. Debido a que las exigencias de este sector hacen referencia a la prestación de un servicio de alto nivel a los usuarios y en la mejora continua de la calidad (Vanniarajan & Meharajan, 2012).

## OBJETIVOS

### A. Objetivo General

Analizar la calidad de los servicios de alimentación de la sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica según la experiencia de los usuarios.

### B. Objetivos Específicos

1. Caracterizar los servicios de alimentación que operan en la sede Rodrigo Facio en términos de infraestructura, oferta, producción y distribución de los alimentos en los servicios de alimentación del estudio.

2. Identificar el perfil del usuario que asiste a los servicios de alimentación que operan en los servicios de alimentación del estudio.

3. Identificar las dimensiones de calidad de servicio a partir de la experiencia del usuario que asiste a los servicios de alimentación del estudio.

4. Comparar la caracterización de los servicios de alimentación, las dimensiones de calidad identificadas por los usuarios y la normativa técnica existente.

## MARCO METODOLÓGICO

A continuación, se describe la metodología utilizada para el logro de los objetivos de la presente investigación.

### A. Tipo de estudio

Según los objetivos planteados para la presente investigación, este estudio se clasifica dentro de la modalidad descriptiva, la cual consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Pimentel, 2014).

Con la investigación se obtuvieron resultados que caracterizan a los SA ubicados en la sede Rodrigo Facio de la UCR, y describen la calidad de estos a partir de la experiencia percibida por los usuarios. Con estos aspectos es posible comparar estos servicios con los estándares dispuestos en el Reglamento de Servicios de Alimentación al Público de Costa Rica, y con la normativa dispuesta por la UCR para el funcionamiento de los mismos, para así llegar a una conclusión sobre la calidad.

El estudio según Díaz (2009) es descriptivo, y es una investigación exploratoria, puesto que el tema o problema de investigación ha sido poco estudiado o no abordado del todo, tal y como sucede en el ámbito nacional con la temática del presente estudio, la literatura existente puede mostrar que se carece de antecedentes sobre el tema en cuestión, o que no son aplicables al contexto en el cual habrá de desarrollarse la investigación.

### B. Población

En lo que respecta a la población atendida en los diferentes SA localizados en la sede Rodrigo Facio de la UCR, esta se encuentra compuesta en promedio por 112 351 usuarios al mes entre todos los servicios de alimentación, esto según informes realizados por la Oficina de Servicios Generales (OSG) de la universidad; de estos usuarios un 58% está conformado por estudiantes, 6% docentes y 9% administrativos.

De los estudiantes, según datos de un estudio desarrollado en esta sede en el año 2014, 90% corresponden a adultos jóvenes, con edades entre los 18 y 23 años, quienes se dedican, en su mayoría, al estudio a tiempo completo. Este mismo estudio reveló que alrededor de un 65% de los estudiantes cuenta con algún tipo de beca socioeconómica y un 83% no trabaja (Carmona, 2014). Datos, que junto al hecho de ser una población semi-cautiva, se relacionan directamente con la escogencia de los SA institucionales como principales opciones de consumo para los distintos tiempos de comida.

### C. Muestra

En el presente estudio la muestra es estratificada, proporcional y aleatoria; se divide en primer lugar la población en subgrupos de individuos, llamados estratos; y posteriormente se escogen muestras aleatorias simples independientes en cada estrato y se combinan para formar la muestra completa (Moore, 2000). Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó fórmula estadística para poblaciones finitas. Sustituyendo los valores, se obtuvo que una muestra de 360 usuarios de las sodas universitarias de la Sede Rodrigo Facio de la UCR, es significativa, con un nivel de confianza de 95% y un error de muestreo de 5%, tal y como se observa en seguida:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq} = \frac{3,8416 * 0,5 * 5767}{14,4175 + 0,96} = \frac{5538,6268}{15,3779} = 360$$

Siendo:

$n$  = Tamaño de la muestra

$Z$  = Nivel de confianza =  $95\%/100 = 0,95/2 = 0,475$

Valor en la tabla de distribución normal equivalente = 1,96

$N$  = Tamaño de la población = 5767

$p$  = Probabilidad a favor = 0,5 (50%)

$q$  = Probabilidad en contra = 0,5 (50%)

$E$  = Error de estimación = 0,05 (5%)

Los estratos de la muestra se realizaron de acuerdo a la afluencia de usuarios en cada SA y se dividieron de manera proporcional; estos datos fueron proporcionados por la OSG de la UCR según el número de visitas recibidas en cada servicio y fueron distribuidos según el cuadro 1.

Cuadro 1. Estratificación de la muestra según porcentaje de la población total atendida en cada SA incluido en la investigación.

Nombre del Servicio de Alimentación	N1	N	n ajustada *
Facultad de Ciencias Agroalimentarias	250	16	30
Facultad de Odontología	604	38	38
Facultad de Ciencias Económicas	614	38	38
Facultad de Ciencias Sociales	865	54	54
Escuela Estudios Generales	1524	95	95
Comedor Universitario	930	58	58
Facultad de Derecho	580	36	36
Facultad de Educación	200	12	30
Facultad de Farmacia	200	12	30
Facultad de Letras **	-	0	0
Total	5767	360	409

Elaboración propia según el cálculo de submuestras de Hernández, Fernández y Baptista. (2010) y datos de la Oficina de Servicios Generales.

\* Muestra ajustada según Teorema de límite central.

\*\* El comedor de la Facultad de Letras no es considerado en la muestra puesto que es cafetería.

\*\*ksh es fh ( $ksh=n/N$ ), y serán las submuestras si  $nh=Nh*(fh) 0,062453261$ .

Es importante rescatar que a pesar de que la Facultad de Letras cuenta con una cafetería, para este estudio no se tomó en cuenta puesto que no ofrece alimentos para los tiempos de desayuno y almuerzo difiriendo en las características con los demás SA.

Además, la muestra fue ajustada para cumplir con el teorema del límite central que dice que si una muestra es lo bastante grande ( $n > 30$ ), sea cual sea la distribución de la variable de interés, la distribución de la media muestral será aproximadamente una normal. Asimismo, la media será la misma que la de la variable de interés, y la desviación típica de la media muestral será aproximadamente el error estándar (Rovira, 2007).

Para la selección de sujetos se utilizó un muestreo sistemático, el cual es aplicable cuando los elementos de la población están ordenados; este se basa en tomar muestras de una manera directa y ordenada a partir de una regla determinada. Es decir, a partir de una sola unidad que se selecciona en primer lugar, el resto de unidades de la muestra vienen determinadas automáticamente al aplicarle a dicha unidad una regla de selección sistemática (Castro, 2014).

En la técnica de muestreo aleatorio sistemático empleada, se dividió el número total de la población entre el tamaño de la muestra según el SA para obtener la fracción de muestreo (intervalo K) (Hernández *et al.*, 2010). La cual se utilizó como la diferencia constante entre los sujetos, tal como se observa en cuadro 2.

Cuadro 2. Muestra ajustada e intervalo de recolección según porcentaje de la población que acude al almuerzo en cada SA del estudio.

Nombre del SA	Almuerzo	n ajustada	Intervalos*
Facultad de Ciencias Agroalimentarias	188	30	6
Facultad de Odontología	266	38	7
Facultad de Ciencias Económicas	172	38	5
Facultad de Ciencias Sociales	234	54	4
Escuela Estudios Generales	777	95	8
Comedor Universitario	600	58	10
Facultad de Derecho	402	36	11
Facultad de Educación	50	30	2
Facultad de Farmacia	50	30	2
Facultad de Letras	0	0	0
Total	2739	409	-

Elaboración propia según el cálculo de intervalos de Hernández *et al.* (2010) y datos de la Oficina de Servicios Generales.

\*Se calcula en el tiempo del almuerzo la muestra según intervalo  $K = N/n$ , redondeado.

Para elegir los elementos de la muestra del estudio, se empleó la regla de probabilidad, según la cual cada elemento de la población debe tener idéntica posibilidad de ser elegido

(Hernández *et al.*, 2010). Todos los usuarios que asistieron durante el almuerzo el día de recolección de datos tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos para completar el cuestionario.

#### D. Definición de variables

Una variable es un factor que puede diferir en un determinado grupo de individuos o hechos, especialmente cuando se analizan para una investigación o un experimento. Es por tanto que a continuación se definen las variables de importancia para esta investigación, esto para unificar términos y no tener errores de comprensión entre lectores (Anexo 3).

##### 4. Caracterización de servicios de alimentación

Las características y propiedades de los servicios de alimentación de la Sede Rodrigo Facio de la UCR, incluyendo los aspectos relacionados a la infraestructura, oferta, producción y distribución; esto mediante la observación no participativa y entrevistas semiestructuradas.

##### 5. Perfil del usuario

Los usuarios de estos servicios de alimentación constituyen todas aquellas personas que asisten de manera frecuente u ocasional, entre estos estudiantes, personal docente y administrativo, y público en general. Para definir un perfil se toman en cuenta una serie de variables que caracterizan a los individuos, y según estas presentan un comportamiento determinado frente a la demanda de productos que consume (Escudero, 2011); en este caso las variables consisten en la edad, ocupación, situación laboral, beca socioeconómica y asistencia semanal al servicio de alimentación.

##### 6. Calidad de servicios de alimentación

La calidad puede ser definida como la capacidad de un producto o servicio de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas del consumidor a través de sus propiedades o características (Cruz *et al.*, 2004). Continuamente se busca ofrecer servicios de alimentación

de calidad que cumplan con todas las condiciones, el objetivo de lograr los resultados que principalmente están dirigidos a satisfacer al usuario (Martínez, 2012).

#### 7. Experiencia del usuario

La experiencia se origina explorando y probando; por lo tanto es la percepción experimentada después de un periodo de tiempo o evento (Yang, 2009). Asimismo, se define como única y se compone de eventos propios de cada individuo, privilegiando los aspectos subjetivos, en lugar de basarse exclusivamente en los aspectos objetivos y utilitarios asociados a productos y servicios. Esta va a ser influenciada por múltiples factores de tipo emocional, intelectual y espiritual (Gimenes *et al.*, 2012).

#### 8. Normativa técnica

En el ámbito nacional la legislación que existe regula los aspectos relacionados con los SA, se encuentra compuesta por la Ley General de Salud, esta cuenta con una sección donde se determina la buena calidad y las condiciones sanitarias ideales que deben tomarse en cuenta en aquellas actividades relacionadas con alimentos; existe el Reglamento N°37308-S para los Servicios de Alimentación al Público, el cual tiene como objetivo:

*“Regular las condiciones sanitarias y requisitos de infraestructura que deben cumplir los establecimientos que brindan SA al público y establecer las medidas que se deben implementar para la manipulación y preparación de los alimentos con el fin de prevenir la contaminación de los mismos y de esta forma minimizar el riesgo para la salud de la población”* (Gobierno de Costa Rica, 2012).

Además, existe el Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos Sanitarios de Funcionamiento del Ministerio de Salud y el Reglamento para el otorgamiento del Carné de Manipuladores de Alimentos, puesto que todo SA debe contar con el Permiso Sanitario de Funcionamiento y todas las personas que laboren en un SA deberán tener el carné de manipulador de alimentos.

Como normativa interna de la Universidad de Costa Rica se encuentra el cartel de Licitación Pública “Concesión temporal de un local para la prestación de servicios de alimentación” que consiste en contratar una persona física o jurídica que brinde los servicios de alimentación dentro de la universidad. En este documento se definen los horarios de atención a usuarios, los reajustes de precios de platos, las disposiciones nutricionales donde se menciona la necesidad de contar con un patrón y ciclo de menú, además se especifica que otros alimentos pueden ser vendidos según su composición (Oficina de Suministros, 2014).

En cuanto a la normativa internacional referente a la regulación de los SA, se encuentra la Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria (GFSI por sus siglas en inglés), una herramienta donde se engloban normas mundiales de inocuidad alimentaria para proporcionar mejoras en la eficiencia de costos en toda la cadena de suministros (Global Food Safety Initiative, 2000), además todas las normas establecidas por la Organización Internacional para la Normalización (ISO).

#### E. Recolección de datos

La metodología de la investigación se considera mixta, debido a que se utilizaron tanto métodos cuantitativos como cualitativos para la recolección y análisis de los datos, los cuales fueron recolectados en dos etapas. La primera etapa comprendió la elaboración y aplicación de un instrumento de observación y una entrevista estructurada dirigida a los administradores de los SA. Durante la entrevista se recolectó información general que englobó misión, visión, horarios de atención, servicios ofrecidos y evaluaciones realizadas tanto al SA como al personal y la oferta de productos; con el objetivo de caracterizar los SA y comparar con los criterios establecidos (Anexo 4).

Como instrumento de observación, se aplicó la Guía Sanitaria del Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público diseñada por el Ministerio de Salud, por medio de la cual se evaluaron las condiciones físicas y sanitarias generales de las instalaciones, del área de preparación de alimentos, del equipo y utensilios, de las operaciones de preparación de alimentos y del almacenamiento, además de las medidas de saneamiento, salud e higiene del personal y áreas de consumo; según apliquen las preguntas para cada uno de los SA, con la

finalidad de conocer las medidas preventivas y empleadas para minimizar las posibilidades de contaminación de los alimentos (Anexo 5).

En la segunda etapa, se recolectaron los datos sobre el perfil del usuario aplicando un cuestionario a estudiantes, docentes, administrativos y público en general que se encontraba presente en los diferentes SA de la UCR. Se evaluó la experiencia de estos al utilizar dichos servicios mediante el instrumento DINESERV (Anexo 6) que incluye la evaluación de las dimensiones de calidad de servicio con preguntas cerradas con tratamiento cuantitativo. Este fue tomado del estudio realizado por Aguirre y Rodríguez (2011).

Dicho cuestionario contiene 29 ítems, de los cuales 10 representan los aspectos tangibles, cinco ítems para confiabilidad, tres más para capacidad de respuesta, seis referentes a garantía y finalmente cinco que hacen referencia a empatía. Estos ítems fueron valorados utilizando una escala Likert, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción, dicha escala se presenta en el cuadro 3. Las preguntas de la 1 a la 28 utilizaron la misma escala, sin embargo, en el caso de la pregunta número 29 se utilizó una escala exclusiva al tratarse de una calificación general por parte de los usuarios, sobre el servicio recibido.

Cuadro 3. Categorías de la escala Likert utilizadas para evaluar del grado de satisfacción de los usuarios del estudio.

Categorías	Significado	
	Preguntas 1-28	Pregunta 29
1	Totalmente en desacuerdo	Muy malo
2	Muy en desacuerdo	Malo
3	En desacuerdo	Muy deficiente
4	Parcialmente en desacuerdo	Deficiente
5	Indiferente	Indiferente
6	Indiferente	Indiferente
7	Parcialmente de acuerdo	Regular
8	De acuerdo	Bueno
9	Muy de acuerdo	Muy bueno
10	Totalmente de acuerdo	Excelente
11	No sabe / No responde	No sabe / No responde
12	No aplica	No aplica

Debido a que se presenta una mayor regularidad de los usuarios que generalmente asisten se decidió recolectar los datos los días martes, miércoles y jueves; durante las tres horas de duración del almuerzo, que constituye el tiempo de comida más concurrido según los datos provistos por la OSG (s.f).

#### F. Análisis de datos

Previo al análisis, se creó una base de datos a partir de la información recolectada, así como la codificación de las respuestas obtenidas mediante los instrumentos aplicados en los diferentes SA, el proceso de tabulación se realizó inmediatamente después de obtener la información.

El análisis de los datos obtenidos por medio de las encuestas, entrevistas y observación no participativa se llevó a cabo por medio de estadística descriptiva, la cual permite un manejo, orden y presentación eficiente y objetiva de los datos recopilados (Llinás y Rojas, 2006). Se realizaron análisis de frecuencias, cálculos de promedio, tablas de contingencia, cuadros simples, gráficos; según el tipo de cada variable del estudio. Tanto para la tabulación como para el análisis de los datos se utilizó del software Excel 2013 (hojas de cálculo) y el paquete de Microsoft Office.

Los resultados de la caracterización de los servicios de alimentación, fueron comparados de manera descriptiva, tanto con las dimensiones de calidad identificadas por los usuarios encuestados, como con la normativa técnica existente del Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público (Gobierno de Costa Rica, 2012) y la normativa interna de la Universidad de Costa Rica con respecto al funcionamiento de los servicios de alimentación en la institución.

En cuanto al manejo de los instrumentos que contienen información recolectada (observaciones, cuestionarios, bitácoras y transcripciones) después de haber terminado y presentado el informe del TFG, serán almacenados por cinco años, para permitir posibles revisiones y publicaciones después del periodo de vigencia del proyecto de investigación en el que se desarrolla el presente estudio. Posterior a este periodo, toda la información recolectada en el proceso del TFG debe ser destruida. En el caso de la información digital esta quedará resguardada en un disco externo adquirido para dicho fin en la Sección de Alimentos y Administración de Servicios de Alimentación de la Escuela de Nutrición de la Universidad de Costa Rica.

Los resultados obtenidos a partir de la investigación muestran la realidad de los SA en la sede Rodrigo Facio de la UCR, no obstante, no se consideran aplicables para otros SA universitarios, incluso servicios en otras sedes de la misma universidad. Esta particularidad se debe a la diversidad que presentan estos establecimientos, en cuanto a características, entorno y población atendida, razón por la cual el estudio es considerado estadísticamente representativo solamente para la Sede Rodrigo Facio.

## RESULTADOS

### A. Caracterización de los Servicios de Alimentación

La Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica, cuenta con un total de diez servicios de alimentación. Cada uno de estos fue evaluado para conocer sus características tanto de infraestructura como de oferta, producción y distribución. Dichos establecimientos se encuentran ubicados en el recinto universitario, y son mencionados a continuación: Escuela de Estudios Generales, Facultad de Ciencias Agroalimentarias, Facultad de Derecho, Facultad de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Económicas, Facultad de Odontología, Facultad de Farmacia, Comedor Universitario, Facultad de Letras y Facultad de Educación.

Cada servicio de alimentación de la Universidad está a cargo de un concesionario, el cual como parte de su empresa define una misión y visión que refleje su concepto. La calidad del producto y servicio ofrecido, es uno de los elementos más importantes incluido en la misión de la mayoría de los SA. Además, la visión de estos refleja su deseo de crecer dentro de esta Sede, acompañados del compromiso con los lineamientos establecidos y la satisfacción del usuario.

El tiempo en el que se han mantenido los concesionarios al frente de cada SA presenta una gran variación, que va desde 14 años en el caso del SA de la Escuela de Estudios Generales, hasta los 5 meses como es el caso de la empresa Cocinarte, quien cuenta con la concesión del servicio actualmente en la Facultad de Farmacia.

En la totalidad de SA consultados, se tiene un promedio de la cantidad de personas que son atendidas al día, siendo de mayor afluencia el SA ubicado en la Escuela de Estudios Generales con un total de 1524 visitas, seguido por el Comedor Universitario con 800 visitas. Por otro lado, la cafetería ubicada de la Facultad de Letras es la menos visitada, puesto que registra aproximadamente 100 visitas diarias.

### 9. Infraestructura

La infraestructura con la que cuenta cada SA es de gran importancia para cumplir de manera adecuada con todas las actividades diarias, y de esta manera brindar un

servicio adecuado a los usuarios. Es por ello que se hizo uso de la Guía del Ministerio de Salud para la evaluación de los SA al público (anexo 5).

En cuanto a “*Condiciones físicas y sanitarias de las instalaciones*” se observó cómo la extensión del área del SA de Farmacia no es la ideal para desarrollar las actividades, dado las limitaciones de espacio. La sección de “*Área de preparación de alimentos*” presentó inconformidades principalmente relacionadas al piso, paredes, cielo raso, ventanas y ventilación en los SA de Odontología, Agroalimentarias, Derecho y Farmacia. Con respecto al piso se observó que algunos presentan fisuras, fracturas e irregularidades y los desagües no funcionan eficientemente para evacuar fluidos, por lo que se dan acumulaciones de líquidos.

En Farmacia, Agroalimentarias, y Derecho los ángulos entre las paredes y pisos no son cóncavos, ni de fácil desinfección, el cielo raso no cuenta con una construcción sólida ni un diseño que impida la acumulación de suciedad. Las ventanas presentan algunos inconvenientes, puesto que en Derecho no se mantienen limpias, en Farmacia y Ciencias Sociales algunas no cuentan con sistemas de protección contra insectos o animales, y en caso de tenerlo, este no se desmonta rápidamente para una fácil limpieza y desinfección. Por último, en dicha categoría, en el SA de la Facultad de Derecho hay calor excesivo y condensación de vapores en la cocina; además en Farmacia las fuentes lumínicas no poseen protección.

Con respecto a las condiciones físicas del “*Almacenamiento de alimentos*” se observó como la infraestructura en varias ocasiones no cumple con las características deseables principalmente en los SA de Letras y Odontología, ya que el piso cuenta con fisuras, fracturas o irregularidades, las paredes no tienen ángulos cóncavos y las puertas no tienen superficies lisas e impermeables ni están ajustadas completamente a sus marcos. En el caso de Letras, la iluminación además de ser insuficiente para realizar las actividades, las fuentes lumínicas no cuentan con protección.

En cuanto a las “*Condiciones de almacenamiento*” en los SA de Agroalimentarias, Ciencias Sociales y Odontología no se encuentra protegido el ingreso de posibles plagas al área de almacenamiento de productos no perecederos. En Farmacia y Sociales no existe un control documental en la rotación de los productos, tales como registros o inventarios. En el

caso de los productos perecederos y los equipos de congelación y refrigeración, en uno de los SA se observó cómo los alimentos no están colocados de forma separada, de manera que permita la circulación de aire frío.

## 10. Producción

El proceso de producción determina en gran medida la calidad final del producto ofrecido al usuario, por lo cual siempre se cuenta con la presencia del concesionario o un administrador que verifique que las tareas se realizan de forma correcta.

La mayoría los SA de la Sede Rodrigo Facio funcionan bajo un sistema de tipo convencional, a excepción de la Facultad de Letras, tal y como se mencionó anteriormente. En nueve de los SA un profesional en nutrición se encarga de planificar el menú, respetando el patrón de menú establecido, así como las recetas estandarizadas, los cuales son utilizadas solamente en el 40% de los SA; en el porcentaje restante no se utilizan o están en proceso de elaboración. Con respecto a los tamaños de porción, estos están definidos en el cartel de la licitación y son utilizados en todos los SA del estudio.

La duración del ciclo de menú varía dependiendo del tiempo de comida, en el desayuno y las meriendas normalmente es de dos semanas, mientras que el del almuerzo es de cinco semanas en la mayoría de los SA. Además, en seis de los SA el menú es actualizado de manera semestral, mientras que en los restantes se realiza de forma anual.

En el área de producción la mayoría de los SA cuentan con indicadores y medidas importantes para asegurar la calidad que se brinda al usuario. Dentro de estos se puede mencionar la realización de evaluaciones de desempeño a los colaboradores, así como indicadores a partir de las ventas totales, atención al usuario, cero quejas, cliente incógnito, y siempre se realiza una evaluación por parte de la Oficina de Servicios Generales de la Universidad.

En la sección de "*Operaciones de preparación de alimentos*" de la guía del Ministerio de Salud se evidenció el incumplimiento de dos puntos críticos en tres de los SA; correspondientes a la falta de termómetros para verificar las temperaturas de cocción y al

incumplimiento del proceso adecuado de recalentamiento de los alimentos establecido en el reglamento.

La siguiente categoría evaluada relacionada con la producción de alimentos corresponde a "*Equipo y utensilios*" en la cual las principales debilidades se observaron en el SA de la Escuela de Estudios Generales, donde los equipos en desuso no se mantienen cubiertos. En el caso del SA de Farmacia, la capacidad de las pilas no es acorde con el volumen del servicio, y la vajilla no se encuentra protegida de contaminantes.

Además, como parte de la evaluación de la contaminación cruzada se observó como en los SA de la Facultad de Ciencias Agroalimentarias y el Comedor Universitario, los utensilios como cuchillos y cucharones no se encuentran identificados según su uso en productos crudos y cocidos.

En cuanto a las "*Medidas de saneamiento*", en uno de los SA el concesionario comentó no contar con evidencia de un programa de limpieza y desinfección, ni con un plan documentado de manejo de residuos en el momento que fue visitado. La Facultad de Ciencias Agroalimentarias presenta inconvenientes en este ítem debido a que los recipientes destinados a los residuos sólidos y sustancias no comestibles no están ubicados adecuadamente ni se encuentran identificados de manera correcta. Además, se incumple la Ley 7600 con respecto a los servicios sanitarios y la necesidad de recintos separados para hombres y para mujeres.

En el área de producción es indispensable asegurarse que los colaboradores gocen de condiciones óptimas de salud y que las prácticas de higiene sean las más adecuadas. En uno de los SA del estudio se identificó que el encargado de caja, además de manejar dinero, participa en actividades relacionadas con la manipulación de alimentos de manera simultánea. En este SA se observó una deficiencia en el procedimiento para el lavado de manos, debido a que no cuenta con una estación de lavado de manos específica para esto, debiendo utilizar a su vez la pila de lavado de loza.

## 11. Distribución

El área de distribución de alimentos es muy variable de un lugar a otro, ya que se pueden encontrar desde 83 mesas con 332 sillas en el Comedor Universitario, hasta 14 mesas con 70 sillas en la Facultad de Letras.

En el área de distribución es donde el usuario permanece al visitar el SA por lo que es importante evaluar sus condiciones y aquellos aspectos ligados directamente con los usuarios. Las principales deficiencias al respecto se dieron en el SA de la Facultad de Odontología, puesto que en la barra se observó que no todos los recipientes con comida cuentan con su propio utensilio para servir; y los dispensadores no se mantienen en refrigeración en caso de requerirlo, según la naturaleza de su contenido.

En el caso del SA ubicado en la Facultad de Educación se observó que los dispensadores de salsas, aderezos, mayonesas, azúcar u otros no se encuentran rotulados, cerrados, ni en buen estado de conservación e higiene.

## 12. Oferta

Los SA están preparados para recibir a los usuarios a lo largo del día, y cubrir sus necesidades durante los diferentes tiempos de comida, debido a que su oferta es amplia. La mayoría de los SA inician sus operaciones desde las 7:00 am y mantienen el servicio hasta las 7:00 pm, en algunos casos hasta las 8:00 pm.

Durante este periodo de 12 o 13 horas continuas de atención la mayoría de SA ofrecen desayuno, almuerzo y meriendas tanto en la mañana como en la tarde y noche, dado que en ocho de los SA no se ofrece cena como tal, sin embargo los productos de la merienda de la tarde están disponibles hasta el cierre de cada establecimiento. A continuación se muestra el patrón de menú que usualmente utilizan los SA ubicados en esta Sede, a excepción del SA de la Facultad de Letras:

Cuadro 4. Patrón de menú ofertado por los diferentes SA en los tiempos de comida principales. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.

Tiempo de comida	Patrón de menú	
Desayuno	Componente principal	Frutas
Almuerzo	Guarnición harinosa y/o salada	Bebida con/sin azúcar
	Carne roja y blanca	Guarnición
	Plato vegetariano	Ensalada
	Plato especial	Bebida con/sin azúcar
Merienda	Acompañamientos	Fruta
	Componente principal + Bebida + Fruta	Especial (Tortilla de queso, burrito o maduro con queso) + Fruta + Bebida
Cena	Carne roja y blanca	Guarnición
	Plato vegetariano	Ensalada
	Plato especial	Bebida con/sin azúcar
	Acompañamientos	Fruta

Se debe considerar que los únicos SA que ofrecen la cena tal y como se muestra en el cuadro 4 son los SA de la Facultad de Derecho y el Comedor Universitario, los demás realizan una continuación de la oferta de la merienda de la tarde hasta horas de la noche.

El proceso de observación arrojó resultados relevantes en cuanto al SA de la Facultad de Letras, en el que se evidenció que a pesar de ofrecer alimentos a los usuarios, no cumple con las características de los nueve SA restantes, por lo cual fue excluido de las siguientes etapas de la presente investigación por no concordar con los objetivos de la misma, ya que este SA ofrece un sistema de alimentos “listos para consumo”, por lo que es considerado una cafetería.

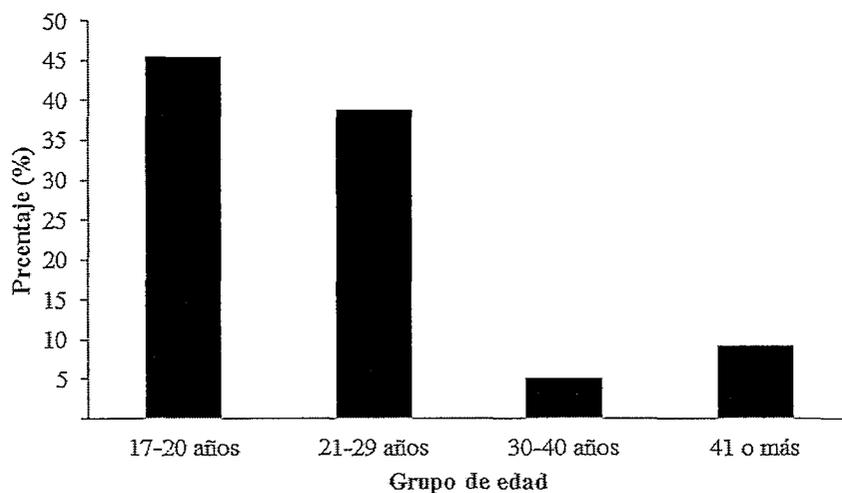
Además, la opción “alimentos para llevar” se brinda en nueve de los SA, así como en la mitad se ofrece la alimentación para eventos especiales y solamente los SA de Farmacia y Educación cuenta con servicio Express.

Un aspecto que enriquece la oferta brindada en todos los SA es el servicio de pulpería (retail). Este brinda la posibilidad a los usuarios de tener acceso a lácteos, jugos de caja, confites, snacks salados, emparedados, ensaladas, frutas, galletas, chocolates, entre otros. Se debe destacar como novedad, que actualmente en cuatro de los SA ofrecen batidos de vegetales y en siete batidos de frutas, debido al interés mostrado por los usuarios hacia este tipo de productos.

#### B. Identificación del perfil de usuario de los SA de la sede Rodrigo Facio

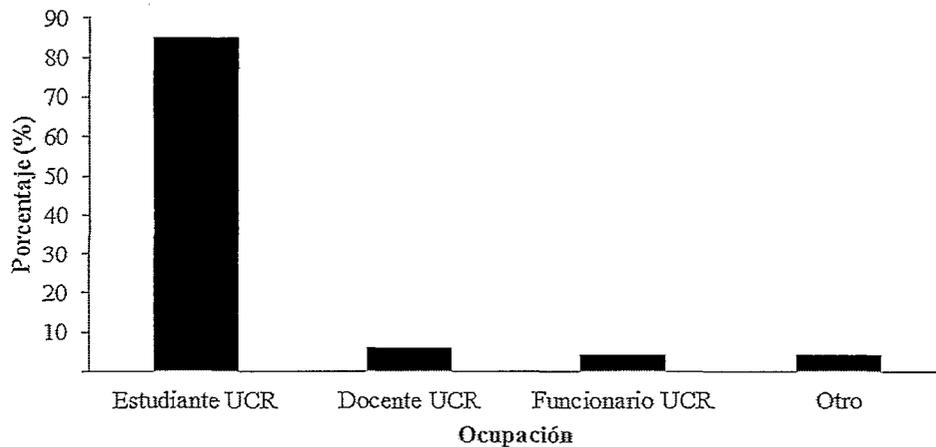
Para conocer el perfil del usuario de los SA del estudio, se captó una muestra de 409 personas, dentro de la cual la mayor parte se encuentran en el grupo de edad entre los 17 a 20 años, el resto de la muestra se distribuye en los grupos etarios, como se aprecia en el gráfico 1.

Gráfico 1. Distribución de la muestra en estudio según grupo de edad. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



En relación a la ocupación de los encuestados, el 85% son estudiantes de la UCR, de los cuales el 39%, cuentan con beca socioeconómica y el porcentaje restante se distribuye en las categorías de docente o funcionario de la UCR y otros, como se detalla en el gráfico 2.

Gráfico 2. Distribución de la muestra en estudio según su ocupación. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.

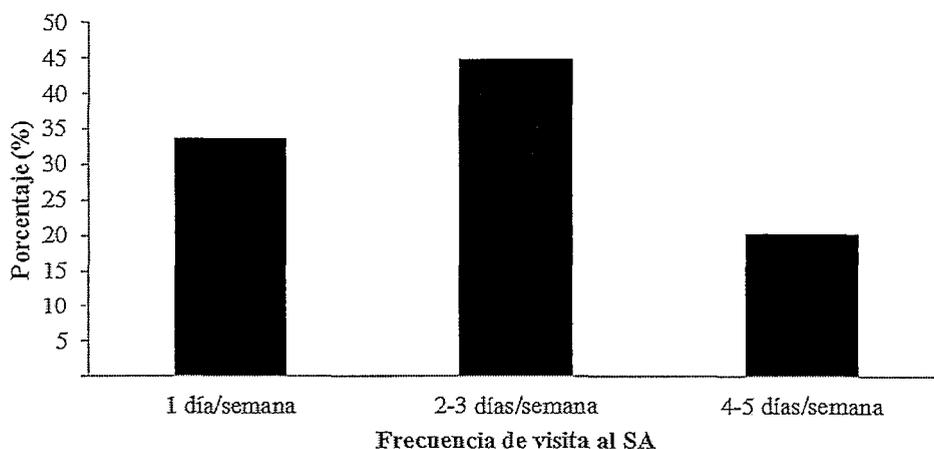


Con respecto a la situación laboral el 70% se dedican al estudio, el 14% trabaja y estudia, el 13% solamente trabaja y el porcentaje restante corresponde a personas pensionadas y otras que decidieron no responder. Los estudiantes encuestados pertenecen a distintas carreras, entre las que presentaron mayor frecuencia se encuentran Odontología e Ingeniería Eléctrica con un 7% y un 6% de la muestra respectivamente. Otras carreras como Computación e Informática, Arquitectura, Farmacia, Microbiología y Comunicación Colectiva representan, cada una, un 3% del total de la muestra.

En el gráfico 3 se muestra que la mayor parte de los encuestados asisten a los SA universitarios de 2-3 días/semana, y el tiempo de comida más frecuentado por los encuestados es el almuerzo.

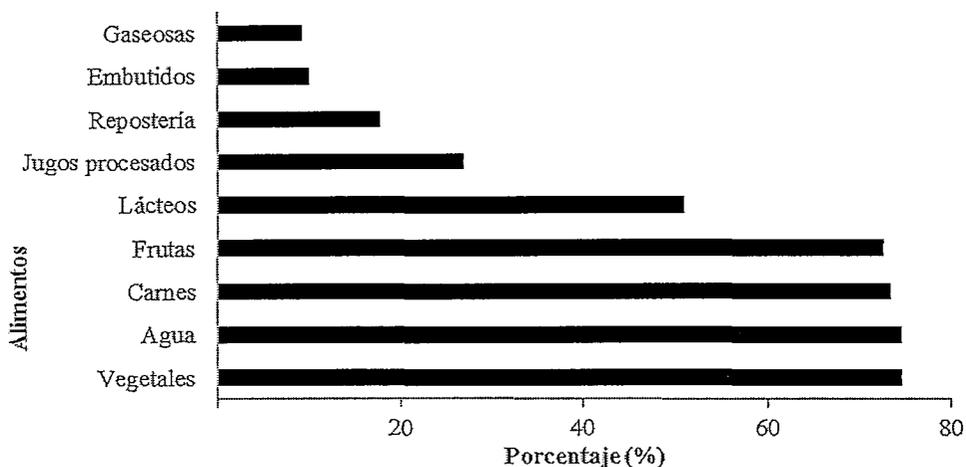
Gráfico 3. Distribución de la muestra según frecuencia de visita a los servicios de alimentación universitarios. Sede Rodrigo Facio.

Universidad de Costa Rica, 2016.



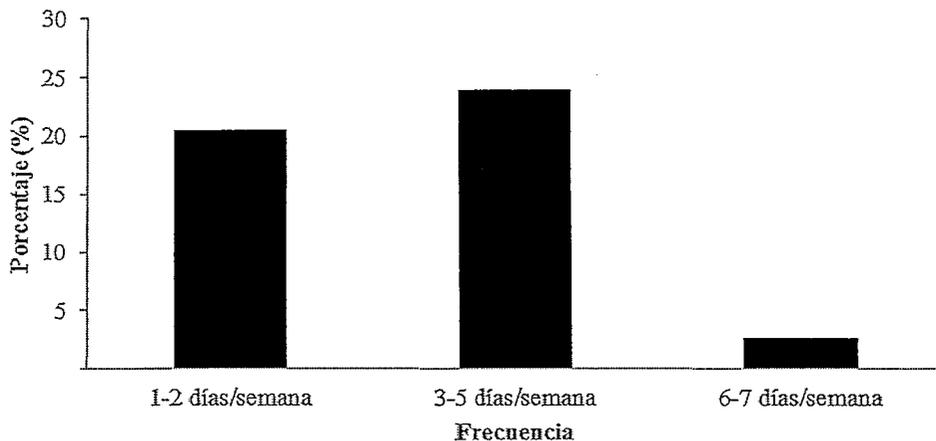
Como parte de la caracterización de la muestra, se investigó acerca de los hábitos de alimentación, los cuales presentan una tendencia hacia el consumo de alimentos saludables como por ejemplo frutas, vegetales, lácteos, carnes. Los detalles se pueden observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 4. Distribución de la muestra según los grupos de alimentos que mencionan consumir diariamente. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



Otra característica evaluada corresponde al nivel de actividad física, el cual mostró que el 50% sí realiza, un 34% indica que no y un 16% no responde a la pregunta; de los que sí realizan, la mayoría reporta una frecuencia de entre 3-5 veces/semana, como se muestra en el gráfico 5.

Gráfico 5. Distribución de la muestra según la frecuencia con la que realizan actividad física. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



### C. Dimensiones de calidad de servicio

La calidad de servicio se evaluó a través de las cinco dimensiones que componen el instrumento DINESERV. Para los cuales se muestra a continuación el promedio obtenido en cada uno de los servicios de alimentación, así como la calificación global.

Cuadro 5. Promedio de calificaciones del DINESERV según dimensión evaluada y la calificación global en el estudio. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.

Servicios de alimentación	Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Garantía	Empatía	Promedio por SA
E. Generales	7,98	9,02	8,82	8,93	6,62	8,27
Odontología	7,49	8,19	8,09	8,62	6,47	7,77
C. Económicas	7,75	9,02	8,91	9,09	6,97	8,35
C. Sociales	7,35	7,49	6,81	8,37	6,19	7,24
Agroalimentarias	7,73	9,14	9,18	9,43	7,56	8,61
Comedor	8,07	8,7	8,64	8,41	6,74	8,11
Derecho	8,1	9,53	9,44	9,53	7,25	8,77
Educación	8,63	9	8,97	9,18	7,12	8,58
Farmacia	8,3	8,98	8,7	8,99	6,93	8,38
Promedio por dimensión	7,93	8,79	8,62	8,95	6,87	8,23

Como es posible apreciar en el cuadro anterior, al tomar en cuenta todas las dimensiones, el SA de la Facultad de Derecho es el que obtiene el mejor puntaje por parte de los usuarios, mientras que el de la Facultad de Ciencias Sociales obtuvo el menor. Por otra parte, para los usuarios las dimensiones de Garantía y Empatía fueron la de más alta y baja calificación, respectivamente.

Con respecto a la calificación general de la calidad del servicio recibido en los SA universitarios, un 33% de los usuarios concuerda en que este es “Bueno” (8) seguido por un 28% que opina que el servicio es “Muy Bueno” (9). A continuación, se muestra un cuadro que reúne los resultados obtenidos en relación con este aspecto.

Cuadro 6. Calificación general otorgada por los usuarios a la calidad de servicio de los SA universitarios. Sede Rodrigo Facio.  
Universidad de Costa Rica, 2016.

Calificación general	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy malo	1	0,2
Malo	3	0,7
Muy deficiente	5	1,2
Deficiente	2	0,5
Indiferente	36	8,8
Regular	55	13,5
Bueno	133	32,6
Muy bueno	116	28,4
Excelente	56	13,7
NS/NR	2	0,2
Total	409	100

El análisis de cada SA de manera individual revela que los servicios de las facultades de, Odontología, Ciencias Económicas, Ciencias Agroalimentarias, Derecho, Educación, Farmacia y también el de la escuela Estudios Generales y el Comedor Universitario, obtuvieron mayoritariamente, calificaciones generales que se encuentran entre los puntajes de

“Bueno” (8) y “Muy bueno” (9); en contraste con el de la Facultad de Ciencias Sociales, en donde las respuestas de los usuarios se encuentran distribuidas dentro de toda la escala.

Según grupo etario, la mayor cantidad de usuarios en los grupos de 17 a 20 y 21 a 29 años consideran que la calidad de servicio es “Buena” (8); el grupo de 30 a 40 años posee una distribución más heterogénea, pero que se mantiene positiva, ya que la mayor cantidad de respuestas se distribuyen en las calificaciones de “Bueno” (8), “Muy bueno” (9) y “Excelente” (10). Por último, la mayor cantidad de respuestas obtenidas del grupo de 41 o más años, le otorgan al servicio un puntaje que corresponde a la categoría “Excelente” (10).

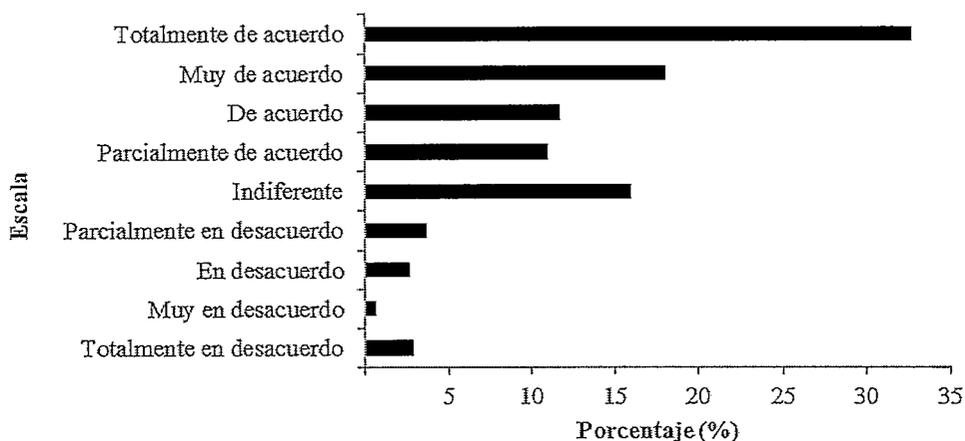
Al relacionar la calificación general con la ocupación de los encuestados, la mayoría de estudiantes opinan que el servicio es “Bueno”, mientras que, en el caso de los docentes, funcionarios y otros, estos opinan que es “Muy bueno”.

Adelante, se presentan los resultados de esta sección, según cada una de las dimensiones y los atributos que las componen.

#### 1. Dimensión tangibles

La dimensión tangibles fue una de las que obtuvo menor calificación, con un promedio de 7,93, siendo los SA de Ciencias Sociales y la Facultad de Odontología los que presentaron evaluaciones más bajas. Dicha evaluación responde principalmente a la infraestructura con la que cuentan algunos de los SA, los equipos y la apariencia del lugar según el usuario, como es el caso de la ubicación del menú, el cual debe ser de fácil lectura para proporcionar una mejor experiencia durante la obtención del producto tal como se muestra en el siguiente gráfico.

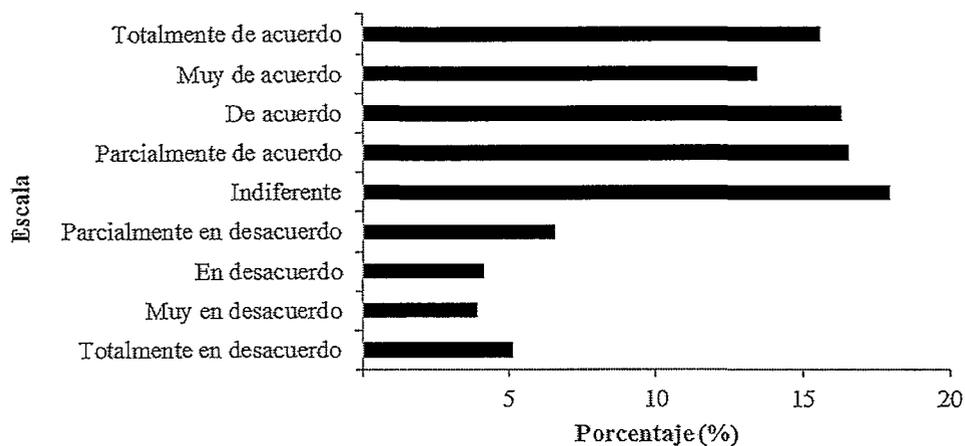
Gráfico 6. Opinión de los usuarios con respecto a la lectura del menú. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



En el gráfico anterior se muestra que el 33% de los encuestados está “Totalmente de acuerdo” (10) con que el menú tiene una presentación que es fácil de leer y para un 16% le es “Indiferente” (5-6) la presentación de menú. Además, un 11% se inclinó por evaluar de manera negativa dicha pregunta, principalmente haciendo referencia a los SA de Ciencias Sociales y Ciencias Agroalimentaria, donde mayor cantidad de usuarios expresó que el menú no es de fácil lectura.

Un aspecto valorado por los usuarios al visitar los SA es el espacio disponible en el área de comedor, por lo que se consultó sobre la comodidad y facilidad de moverse alrededor de ella, entre los principales resultados obtenidos se encuentra que un 18% se muestra “Indiferente” (5-6) ante estas características del comedor, 17% mencionan estar “Parcialmente de acuerdo” (7), y un 16% de la población está “Totalmente de acuerdo” (10). Dicha información se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 7. Opinión de los usuarios con respecto a la comodidad dentro del comedor. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



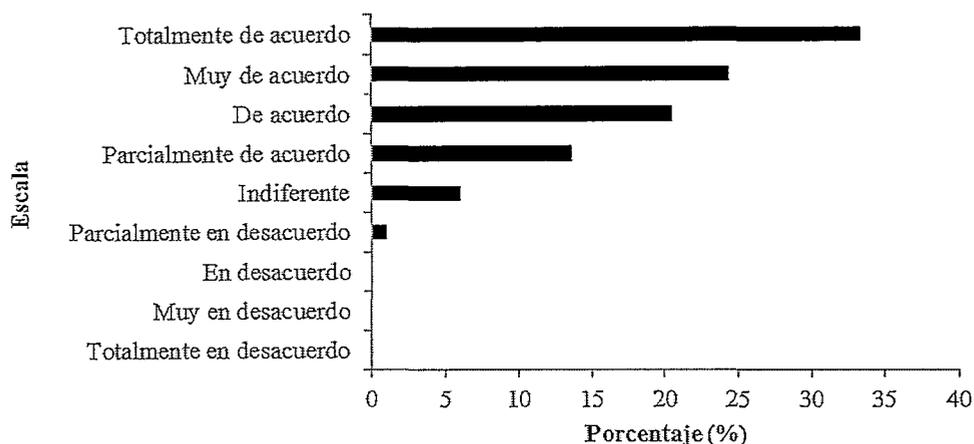
Al analizar los SA de manera individual, cabe destacar que en la Facultad de Odontología un 16% de los usuarios está “Totalmente en desacuerdo” (1) con la comodidad y movilidad que ofrece el establecimiento; una situación similar se muestra en la Facultad de Derecho, donde un 14% está “En desacuerdo” (3) con este aspecto. La mejor calificación la obtuvo el Comedor Universitario, donde un 33% se encuentra “Totalmente de acuerdo” (10) con las características mencionadas.

Al observar las respuestas según ocupación, se observa cómo el 33% de los funcionarios y 20% de los docentes está totalmente de acuerdo con las características de movilidad, mientras que solamente el 14% de los estudiantes tiene esta impresión.

Otro de los atributos evaluados en el área del comedor corresponde a la limpieza, la cual es necesaria para atraer una mayor cantidad de usuarios. En este caso la mayoría de respuestas obtenidas indican resultados positivos, estando el 78% de los encuestados distribuidos en las opciones “Totalmente de acuerdo” (10), “Muy de acuerdo” (9) y “De acuerdo” (8), tal y como se muestra en el gráfico 8.

Gráfico 8. Opinión de los usuarios con respecto a la limpieza del comedor.

Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



Se debe considerar que en el caso del SA de la Facultad de Ciencias Sociales el panorama varía, ya que el mayor porcentaje, en este caso un 24% está “Parcialmente de acuerdo” (7) con la limpieza del SA a diferencia de SA como el de Educación y Farmacia, donde más de la mitad de los usuarios señalan estar “Totalmente de acuerdo” (10) con esta.

Además de la limpieza de la infraestructura, la higiene del personal que labora en el SA también resulta importante, por lo que uno de los atributos evaluados fue que el personal luciera limpio, bien cuidado y correctamente vestido, afirmación con la que el 71% de los encuestados se muestra “Muy de acuerdo” (9) y “Totalmente de acuerdo” (10).

Según la opinión recibida de acuerdo a la ocupación de los encuestados, se puede decir que el 64% de los docentes universitarios apoyan estas características del personal del SA, seguido por un 56% de funcionarios y solamente un 44% de estudiantes cree que el personal luce de manera apropiada.

## 2. Dimensión confiabilidad

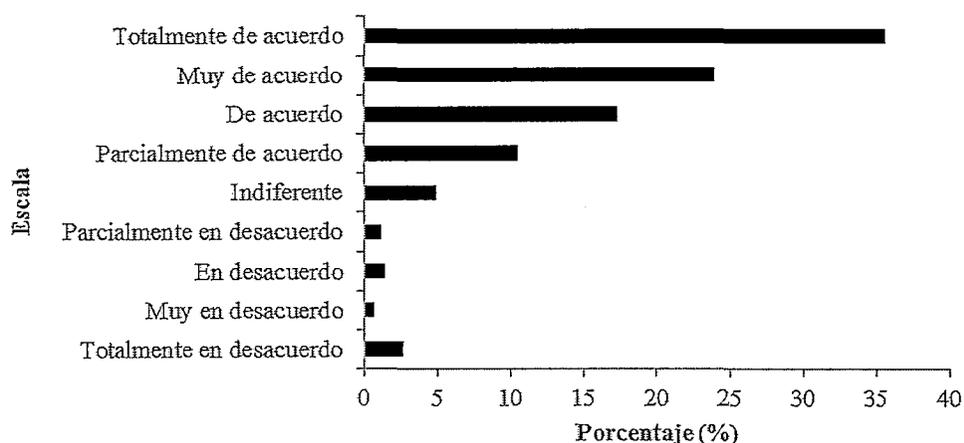
La dimensión de confiabilidad está conformada por cinco apartados, los cuales son los siguientes: el servicio de la comida en un tiempo prudente según la disponibilidad de tiempo del usuario, la corrección inmediata de cualquier error en el servicio,

la consistencia del servicio, la realización eficiente del cobro y el servicio de la comida en forma rápida y sin errores.

Esta dimensión se encuentra en segundo mejor lugar con un promedio de 8,79 de las calificaciones totales. Entre los resultados arrojados por el estudio, para esta dimensión se observa que el promedio más alto lo presenta la Facultad de Derecho con 9,53, mientras que el puntaje más bajo fue otorgado a la Facultad de Ciencias Sociales con 7,49.

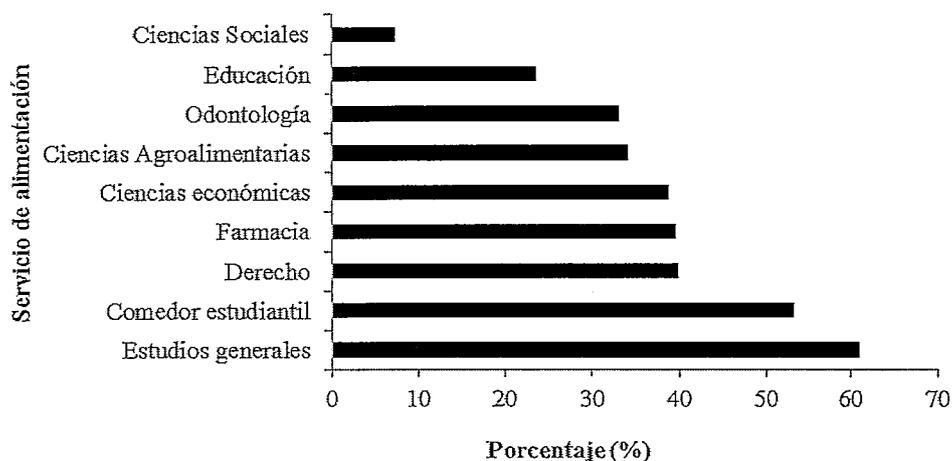
En el siguiente gráfico se muestran los resultados de la evaluación del servicio de la comida en un tiempo prudente, de los cuales se destaca que el 35% y el 24% de los encuestados indican estar “Totalmente de acuerdo” (10) y “Muy de acuerdo” (9), respectivamente.

Gráfico 9. Opinión de los usuarios con respecto al tiempo en el que sirven la comida. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



Con respecto a la calificación de “Totalmente de acuerdo” (10) obtenida para el atributo de tiempo prudente para el servicio de la comida, del total de personas que otorgaron esta calificación el 25% lo obtuvo la Escuela de Estudios Generales, seguido por el Comedor Estudiantil con un 16%, a diferencia de Ciencias Sociales que fue el que menos obtuvo esta calificación con un 3%. A continuación, se presenta un gráfico con los datos mencionados anteriormente.

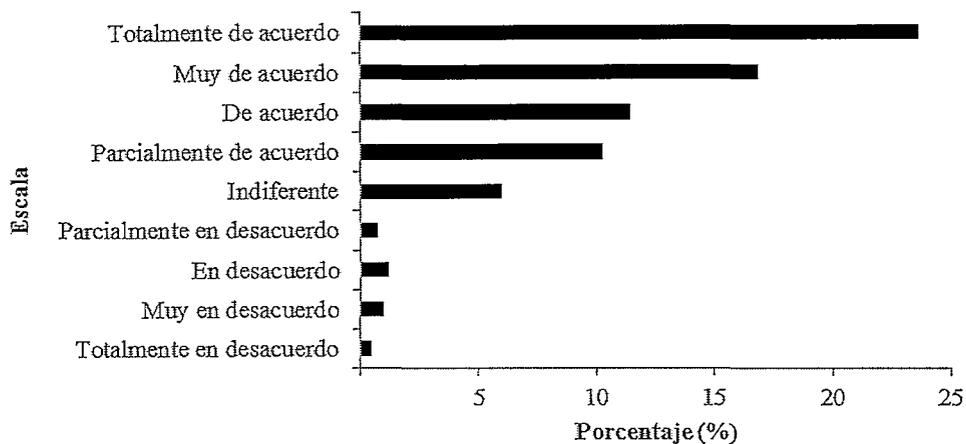
Gráfico 10. Usuarios totalmente de acuerdo con que el tiempo en que se sirve la comida en los SA es prudente. Sede Rodrigo Facio. Universidad de Costa Rica, 2016.



Con base en el grupo etario el rango de 17 a 29 años en su mayoría está “Totalmente de acuerdo” (10) con el tiempo en que se sirve la comida; con respecto a la ocupación tanto estudiantes, como funcionarios y otros otorgaron esta misma puntuación, a diferencia de docentes que en su mayoría dijeron estar “De acuerdo” (8).

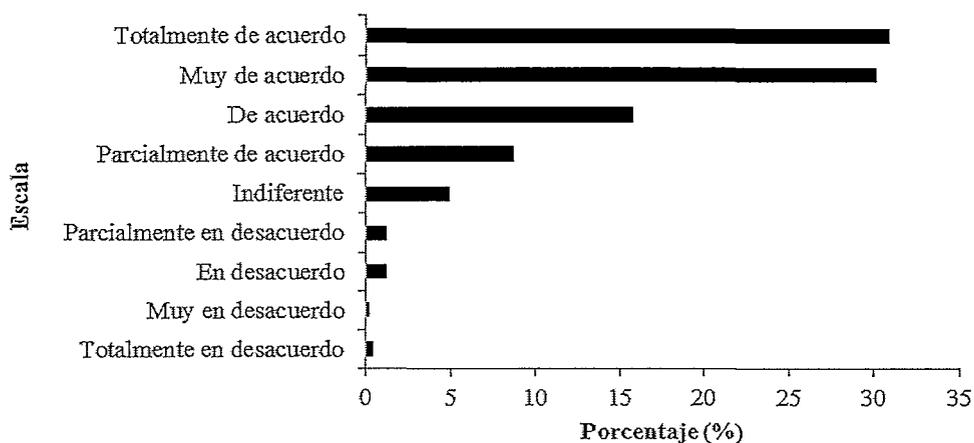
Otro atributo evaluado como parte de la dimensión de confiabilidad, es la capacidad del personal para corregir de manera inmediata los errores que se presenten en el servicio. Dentro de los resultados obtenidos, el 24% de los encuestados se encuentran “Totalmente de acuerdo” (10), como se muestra en el siguiente gráfico; sin embargo, es importante destacar que un 22% de las respuestas corresponden a “No sabe/No responde”.

Gráfico 11. Opinión de los usuarios con respecto a la corrección de errores en el servicio.  
Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



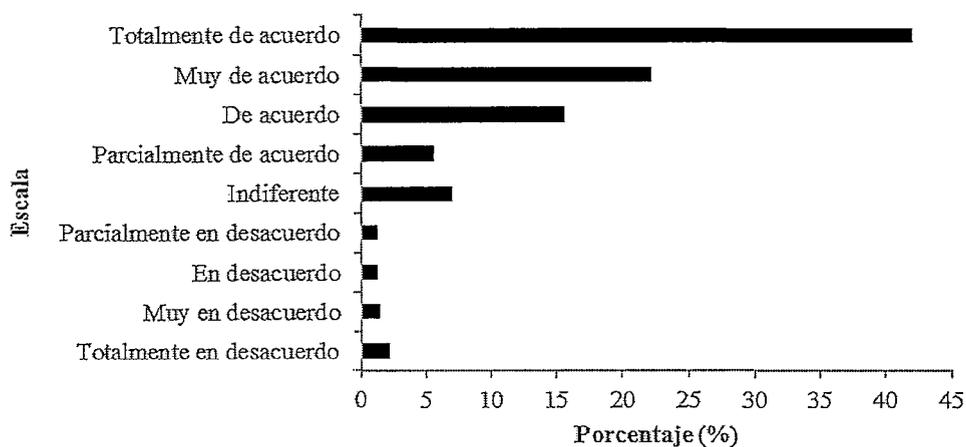
Por otra parte, el 61% de los encuestados expresan estar entre “Totalmente de acuerdo” (10) y “Muy de acuerdo” (9) con que el servicio recibido es consistente. La media obtenida para dicho atributo fue de 8,74 (DS=1,68). A continuación se muestra el gráfico correspondiente a los resultados mencionados anteriormente.

Gráfico 12. Opinión de los usuarios con respecto a la consistencia en el servicio. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



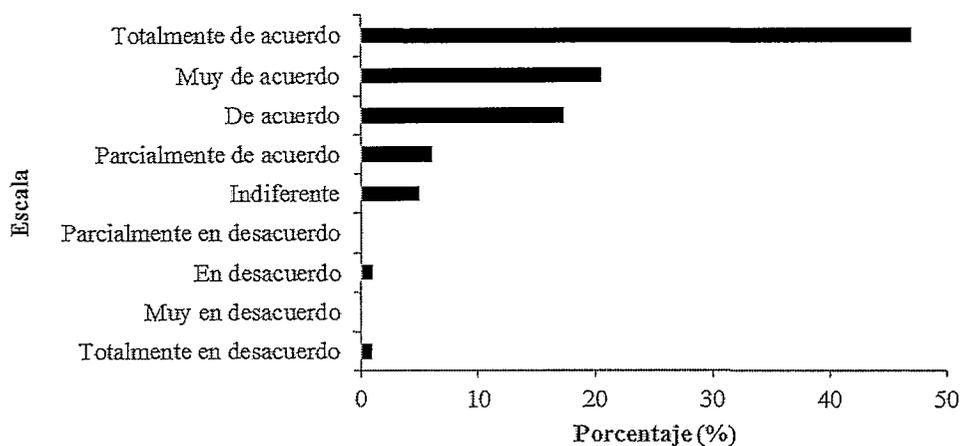
Al evaluar si el cobro se realiza en forma rápida y sin errores, como se observa en el gráfico 12, el 42% de los encuestados se encuentran “Totalmente de acuerdo” (10), seguido del 22% que expresaron estar “Muy de acuerdo” (9). Mientras que el 4% de la población confirió a las casillas “En desacuerdo” (3), “Parcialmente en desacuerdo” (4) y “No aplica” su votación. Para esta pregunta se obtuvo una media de 8,53 (DS=2,07).

Gráfico 13. Opinión de los usuarios con respecto a la eficiencia durante el cobro. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



La última pregunta de esta dimensión, evalúa la manera en que sirven la comida en la forma en que se pidió; para dicho atributo el 47% de la población en estudio expresó estar “Totalmente de acuerdo” (10), seguidamente del 20% con “Muy de acuerdo” (9). Seguidamente se presenta el gráfico con los resultados a esta pregunta.

Gráfico 14. Opinión de los usuarios con respecto a la eficiencia en el servicio la comida. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



### 3. Dimensión capacidad de respuesta

En cuanto a los resultados obtenidos en el cuadro 5, se observa que la dimensión sobre la capacidad de respuesta ocupa el tercer lugar entre las calificaciones más altas con un promedio general de 8,62. Al evaluar la capacidad de respuesta en todos los SA, se observa que el SA de Ciencias Sociales presenta el promedio más bajo con 6,81, mientras que el SA de Derecho obtuvo un promedio de 9,44 siendo el más alto de todos los SA del estudio.

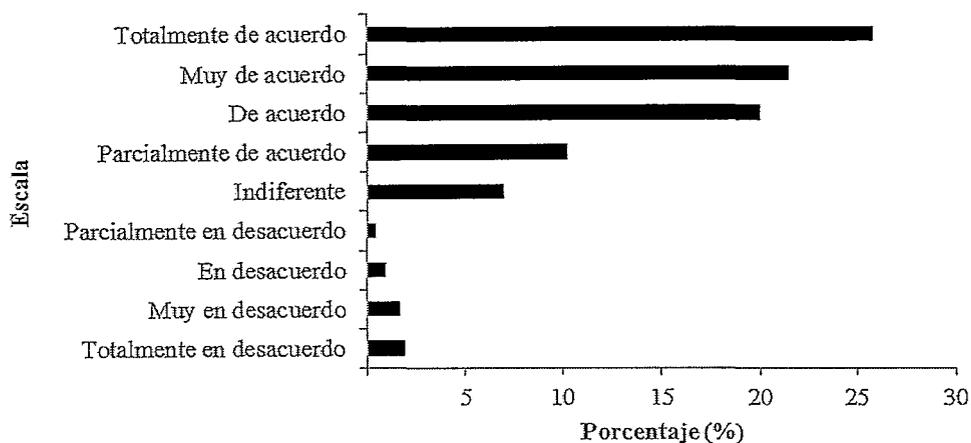
La capacidad de respuesta se encuentra conformada por tres atributos, los cuales son los siguientes: la solidaridad y colaboración con la que cuenta el equipo de trabajo para mantener la velocidad y la calidad del servicio, la entrega de un servicio rápido y oportuno, y la realización de un esfuerzo extra por parte de los empleados para cumplir con las peticiones de los usuarios. En el siguiente cuadro se presenta el promedio obtenido de la evaluación para cada uno de los atributos de dicha dimensión.

Cuadro 7. Promedio de los puntos obtenidos para los atributos que componen la dimensión de capacidad de respuesta. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.

Atributos de la dimensión capacidad de respuesta	Promedio de los puntos obtenidos
La entrega de un servicio rápido y oportuno	8,14
Colaboración entre los mismos empleados para mantener la velocidad y la calidad del servicio durante los horarios más concurridos	8,51
La realización de un esfuerzo extra por parte de los empleados para cumplir con las peticiones de los usuarios	9,01

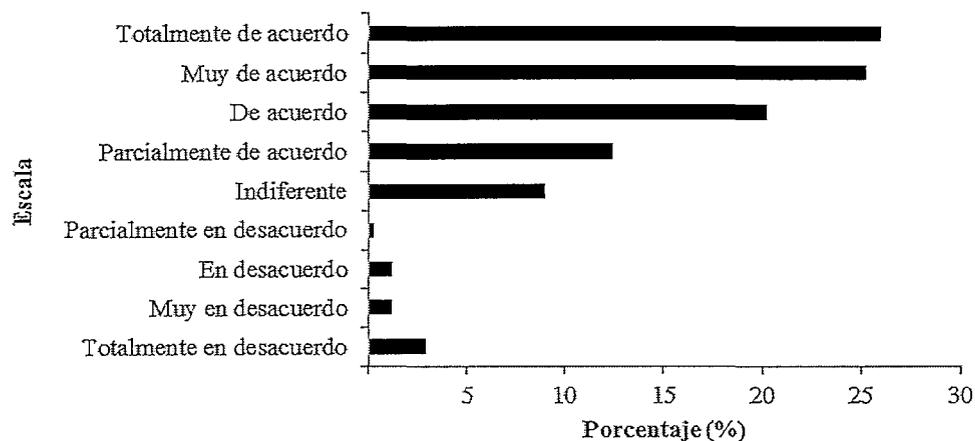
En el siguiente gráfico se observan los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la existencia de solidaridad y colaboración entre los empleados para mantener la velocidad y la calidad del servicio durante los horarios más concurridos, donde el 26% de los entrevistados indicó estar “Totalmente de acuerdo” (10), mientras que únicamente el 2% se encuentra “Totalmente en desacuerdo” (1); para este apartado se obtiene como media 8,51 (DS=2,106).

Gráfico 15. Opinión de los usuarios con respecto la colaboración entre empleados de los SA. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



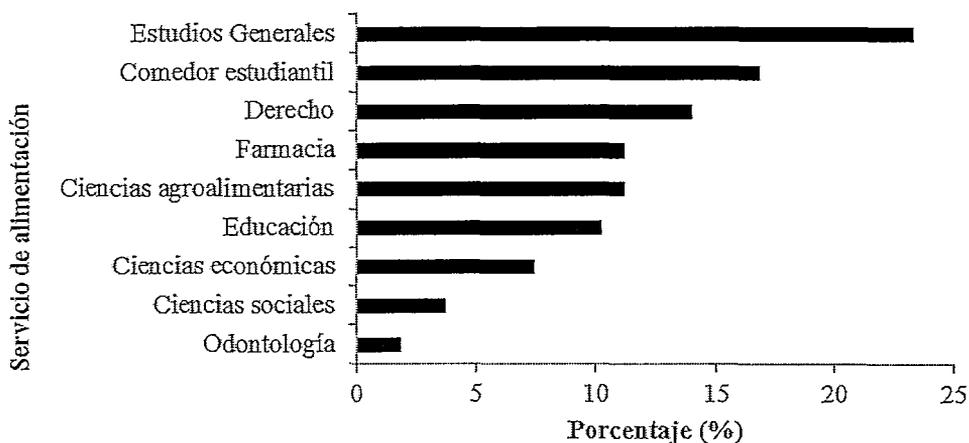
Por otra parte, el 26% de los usuarios encuestados se encuentran “Totalmente de acuerdo” (10) con la entrega de un servicio rápido y oportuno por parte de los SA en estudio, y solamente el 3% de la población estudiada se encontraba “Totalmente en desacuerdo” (1) con dicho atributo; los demás detalles se muestran en el siguiente gráfico.

Gráfico 16. Opinión de los usuarios con respecto a la rapidez del servicio. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



Al relacionar dicho atributo con los diferentes servicios de alimentación de la Universidad de Costa Rica, se obtiene que el SA de la Escuela de Estudios Generales presenta el mayor porcentaje de usuarios que indican estar “Totalmente de acuerdo” (10) con la entrega de un servicio rápido y oportuno, en segundo lugar, se encuentran la soda del Comedor Estudiantil, mientras que la soda de Odontología presenta el menor porcentaje de encuestados que se encuentran “Totalmente de acuerdo” (10). A continuación, en el gráfico 17 se muestra con mayor detalle lo mencionado anteriormente.

Gráfico 17. Usuarios totalmente de acuerdo con que se brinda un servicio rápido y oportuno en los SA. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.

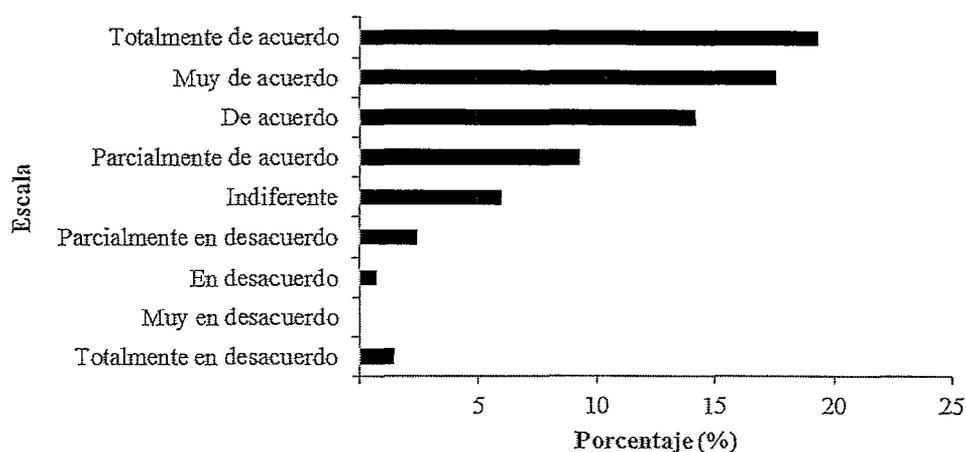


Según grupo etario, se obtuvo que el mayor porcentaje de respuestas de los usuarios con edades entre 17 a 20 años y 41 años o más, concordaron estar “Totalmente de acuerdo” (10) con que el servicio es rápido y oportuno, en las demás categorías de edades la mayor cantidad de usuarios indican estar entre “De acuerdo” (8) y “Totalmente de acuerdo” (10).

En relación con la ocupación el mayor porcentaje de estudiantes se encuentran “Muy de acuerdo” (9) con respecto a la entrega de un servicio rápido y oportuno, mientras que los docentes indican estar “De acuerdo” (8) y el mayor porcentaje de los funcionarios se divide entre el rango de “De acuerdo” (8) y “Totalmente de acuerdo” (10).

En cuanto al último atributo que conforma la dimensión de capacidad de respuesta, en el gráfico 18 se observa que el 24% de la población estudiada considera que “No sabe/No responde” si existe la realización de un esfuerzo extra por parte de los empleados de los diferentes SA para cumplir con las peticiones de los usuarios, mientras que el 19% reveló estar “Totalmente de acuerdo” (10), y se obtiene como media 9,01 (DS=2,170).

Gráfico 18. Opinión de los usuarios con respecto al cumplimiento de los pedidos especiales. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



#### 4. Dimensión garantía

De las cinco dimensiones, garantía fue la que obtuvo mayor puntaje en general con un 8,95. Siendo los servicios de alimentación de la Facultad de Derecho, la Facultad de Ciencias Agroalimentarias y la Facultad de Educación los que presentaron mayores valores, mientras que el de la Facultad de Ciencias Sociales obtuvo el valor más bajo, como se mostró en el cuadro 5 anteriormente. Además, en seis de los nueve servicios de alimentación del estudio, esta dimensión fue la mejor evaluada.

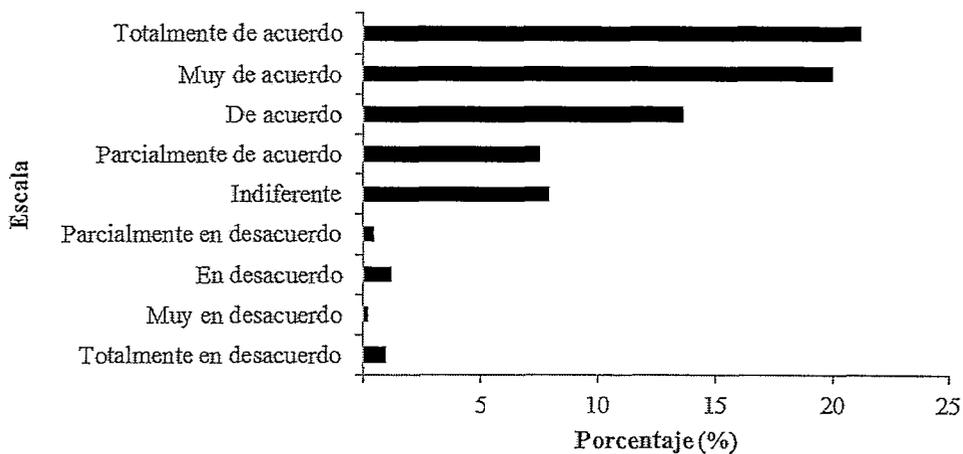
La dimensión garantía se compone por cinco atributos, para los cuales se presenta el promedio obtenido seguidamente.

Cuadro 8. Promedio de los puntos obtenidos para cada atributo de la dimensión garantía, según los usuarios de los SA. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.

Atributos de la dimensión garantía	Promedio de puntos obtenidos
Los empleados tienen el conocimiento para contestar todas las preguntas sobre el platillo que sirven en materia de ingredientes y forma de prepararlos.	9,05
Sintió que la soda/comedor apoya al personal para que haga bien su trabajo	8,95
Tiene personal capacitado, competente y experimentado	8,90
Los empleados los hicieron sentir seguros en todo momento.	8,86
El trato del personal lo hace sentir bien y cómodo.	8,71

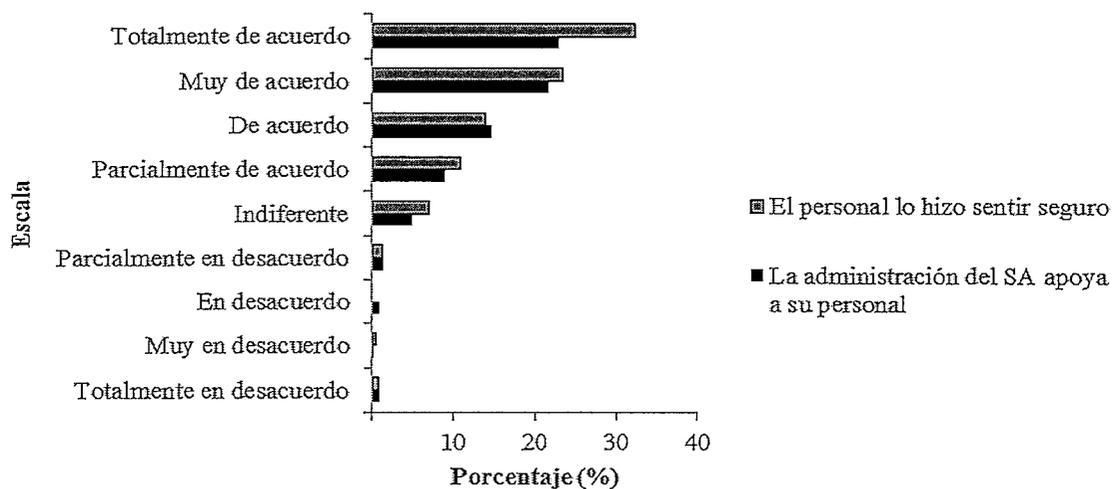
Como se puede observar en el cuadro anterior, las respuestas de la dimensión garantía se ubicaron entre 8,71-9,05, siendo el conocimiento de los empleados sobre los ingredientes y forma de preparar los platillos el atributo mejor evaluado y cuyos principales resultados corresponden a que un 22% indicó “No sabe/No responde” (11), un 21% está “Totalmente de acuerdo” (10) con la información que el personal sabe sobre la producción de los alimentos, mientras que porcentajes muy pequeños no respondieron positivamente, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 19. Opinión de los usuarios con respecto al conocimiento de los empleados sobre los platillos. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



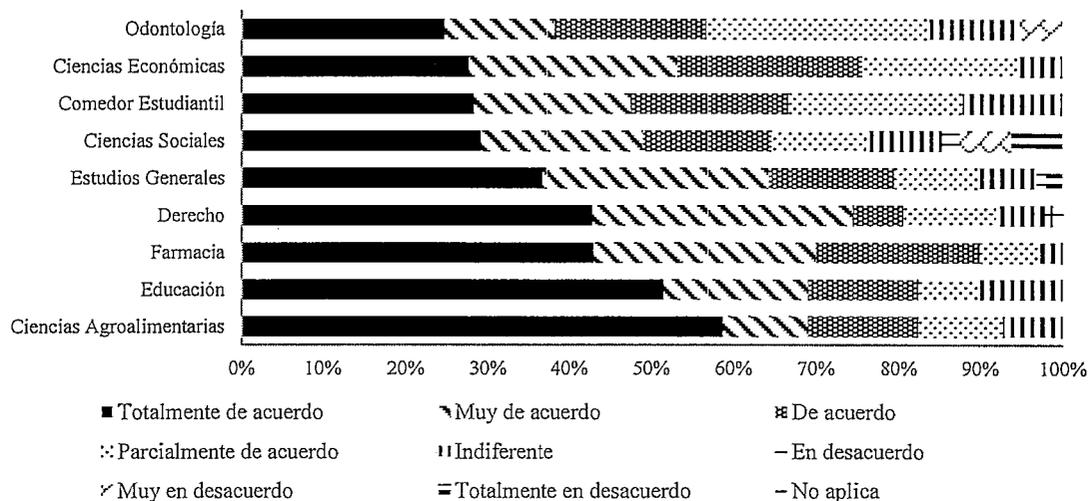
De igual manera, tanto el apoyo brindado por la administración de los SA a su personal, para que estos realicen bien su trabajo, como la seguridad que los colaboradores generan en los usuarios recibieron en su mayoría respuestas positivas como “Totalmente de acuerdo” (10), y “Muy de acuerdo” (9), la totalidad de los resultados se muestra a continuación.

Gráfico 20. Opinión de los usuarios con respecto al apoyo de la administración al personal y la seguridad que transmiten los empleados. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



Con respecto al trato del personal se identificó qué piensan los usuarios en cada uno de los SA, y se obtuvo que la mayoría está “Totalmente de acuerdo” (10) con que el trato del personal los hace sentir bien y cómodos; a excepción de los usuarios del servicio de alimentación de la Facultad de Odontología, quienes se inclinaron por contestar estar “Parcialmente de acuerdo” con esa afirmación. Los detalles se pueden observar en el siguiente gráfico.

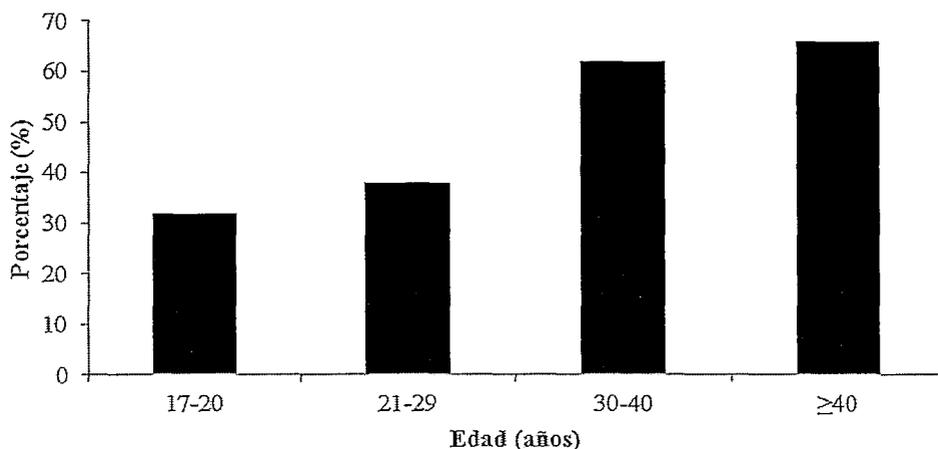
Gráfico 21. Opinión de los usuarios con respecto al trato del personal en los SA. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



Según la ocupación de los usuarios se analizó si el trato del personal les hizo sentir bien y cómodos. El resultado obtenido fue que 31% de los estudiantes encuestados, 60% de los docentes y 44% de los funcionarios concordaron estar “Totalmente de acuerdo”. Estos porcentajes representan la mayoría de cada uno de los grupos.

Este mismo atributo se analizó además, según la edad de los usuarios y de igual manera la mayoría de las respuestas en cada uno de los subgrupos, resultó ser totalmente de acuerdo (10) tal y como se muestra en el gráfico 22. Es importante destacar que las respuestas de los usuarios con edades entre los 17 y los 29 años presentan mayor variabilidad, y los mayores porcentajes se distribuyen en el rango parcialmente de acuerdo (7) y totalmente de acuerdo (10).

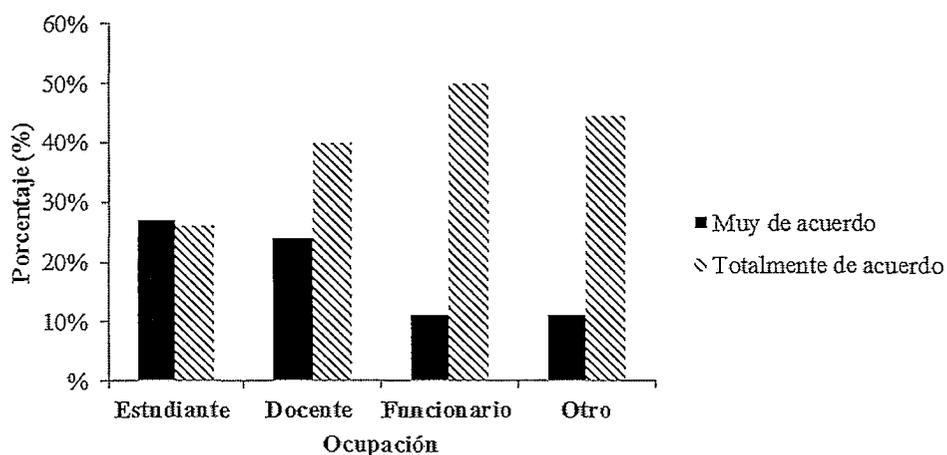
Gráfico 22. Usuarios según grupo etario que están totalmente de acuerdo con que el trato del personal los hace sentir cómodos. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



De esta misma dimensión se evaluó según SA y ocupación del usuario, si el personal está capacitado, es competente y tiene la experiencia para ejecutar sus labores. Para cada SA las respuestas se concentraron también en el rango de “Parcialmente de acuerdo” (7) y “Totalmente de acuerdo” (10). El SA con mayor porcentaje de respuestas “Totalmente de acuerdo” (10) fue el de la Facultad de Educación que obtuvo un 43%, mientras que el Comedor Estudiantil fue el que obtuvo el menor porcentaje con un 22%, cabe destacar que este último obtuvo un 21% de respuestas parcialmente de acuerdo (7).

Las respuestas relacionadas con la competencia, capacidad y experiencia del personal de los SA, según la ocupación del usuario fueron en su mayoría positivas, pues el mayor porcentaje de los grupos respondieron estar “Totalmente de acuerdo” (10) o “Muy de acuerdo” (9), lo cual se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 23. Usuarios según ocupación que concuerdan en que el personal es competente en el trabajo que realiza. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.

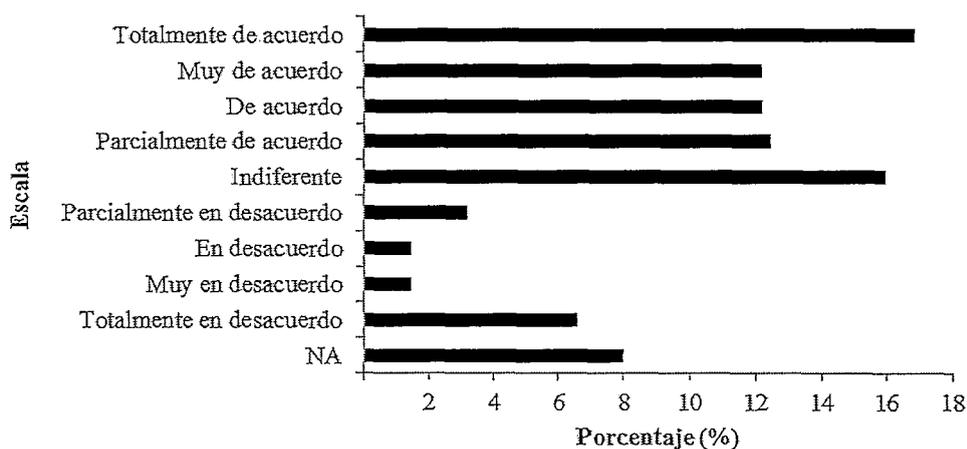


## 5. Dimensión empatía

Con respecto a la dimensión empatía, en el cuadro 5 se observó que esta fue la que obtuvo una menor calificación en todos los SA estudiados, siendo el de la Facultad de Ciencias Sociales el servicio con el promedio más bajo con un 6,19. Las Facultades de Agroalimentarias, Derecho y Educación obtuvieron notas superiores a 7,0.

Dentro de esta dimensión, uno de los atributos evaluados es si el trato del personal hace sentir especial al usuario, sin embargo la variación en la opinión de los usuarios encuestados dificulta hacer un análisis de una nota promedio, de modo que se presenta la mediana la cual resultó en una puntuación de 8,0; donde un 50% de los encuestados se encuentra en el rango cercano a “Totalmente de acuerdo” (10) con este aspecto. Además, para un 16% de los usuarios les resulta “Indiferente” (5-6), un 10% decidieron no responder o hicieron alusión a no saber la respuesta, mientras que para un 8% la pregunta no aplicaba para el SA evaluado. Seguidamente se observa en el siguiente gráfico la variación en las opiniones obtenidas por parte de los usuarios.

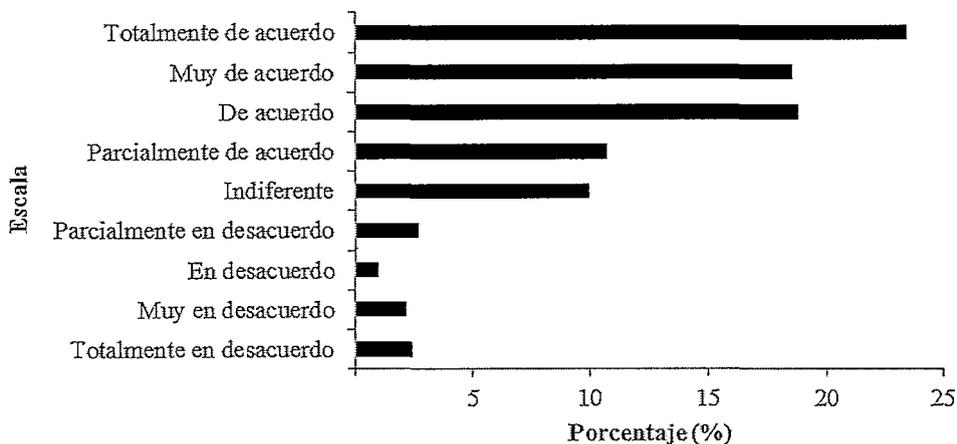
Gráfico 24. Opinión de los usuarios con respecto a sentirse especial con el trato por parte de los colaboradores. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



Según ocupación, se observó que el grupo de estudiantes fueron los que mostraron mayor variación en sus respuestas, un 14% indica estar “Parcialmente de acuerdo” (7) con sentirse especial al recibir el trato del personal, mientras que un 13% “Totalmente de acuerdo” (10) y un 11% “No sabe/No responde”. Para docentes, funcionarios y otras ocupaciones la mayoría se concentra en la categoría de “Totalmente de acuerdo” (10). Según los SA, la Facultad de Ciencias Agroalimentarias fue el que presentó mejor calificación en este aspecto, seguido de Farmacia y Educación; mientras que Ciencias Sociales obtuvo notas inferiores.

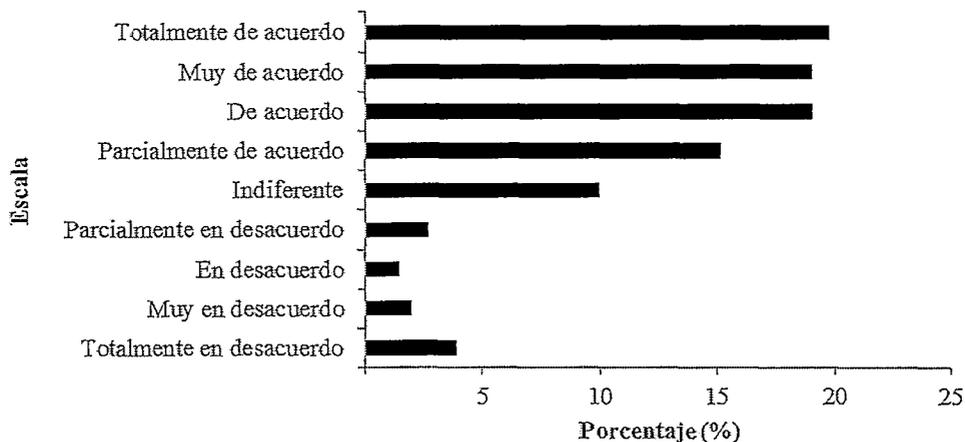
Otro de los atributos estudiados fue la anticipación de las necesidades o pedidos de los usuarios por parte de los empleados, el cual fue uno de los que obtuvo mayor porcentaje de respuestas entre “Totalmente en desacuerdo” (1) e “Indiferente” (5). El resto de los atributos evaluados presentaron resultados que indican puntuaciones globales positivas; un 24% de los usuarios estuvieron “Totalmente de acuerdo” (10) con la receptividad y empatía por parte del personal en caso de presentarse algún error en el servicio, obteniendo como media un 8,17 (DS=2,36). A continuación se observa la opinión de los usuarios para este aspecto.

Gráfico 25. Opinión de los usuarios con respecto a la receptividad y simpatía de los empleados. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



De igual manera se evaluó si los usuarios consideran que el personal es sensible a sus necesidades en lugar de sólo seguir políticas y reglas, para este aspecto la mayoría de los encuestados se concentraron en el rango de “De acuerdo” (8) a “Totalmente de acuerdo” (10), sin embargo un 19% se inclinaron por la opción de “No sabe/no responde”. El último atributo que compone esta dimensión es si los empleados parecen tener en mente los intereses de los usuarios, para el cual un 19% de los usuarios estuvo “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, mientras que un 20% “Totalmente de acuerdo”, obteniendo como media un 7,82 (DS=2,43). A continuación podemos ver detallados los resultados de este último aspecto.

Gráfico 26. Opinión de los usuarios con respecto a la atención de sus intereses. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.



Una vez evaluadas con mayor detalle todas las dimensiones de calidad, es importante analizar el grado de cobertura de estas en la normativa existente, tanto a nivel institucional, nacional e internacional, así como su relación con las características de los SA, dicha comparación se presenta adelante.

#### D. Comparación de la caracterización de los SA con la normativa técnica y las dimensiones de calidad del estudio.

Se evaluó la cobertura y regulación de cada una de las dimensiones de calidad de servicio contemplada en el estudio, en los carteles de licitación universitaria, el Reglamento Nacional para los Servicios de Alimentación al Público y las normas impuestas por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

Seguidamente, se presentan las calificaciones obtenidas por cada uno de los SA en estudio, al aplicar la guía del Ministerio de Salud (Anexo 5). Por medio de este instrumento se pudo observar como todos los SA obtuvieron calificaciones totales en el rango de 81 a 100%.

Cuadro 9. Calificación total obtenida por los SA según guía del Ministerio de Salud. Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, 2016.

Nombre del Servicio de Alimentación	Calificación
Escuela Estudios Generales	93
Comedor Universitario	93
Facultad de Derecho	93
Facultad de Ciencias Económicas	92
Facultad de Educación	92
Facultad de Ciencias Sociales	91
Facultad de Ciencias Agroalimentarias	88
Facultad de Odontología	86
Facultad de Farmacia	82

Elaboración propia según la puntuación obtenida en Guía de Evaluación Sanitaria de Servicios de Alimentación al Público (Ministerio de Salud, 2016).

Como se observa en el cuadro 9, las calificaciones indican que los SA cuentan con buenas condiciones, sin embargo, se debe notificar a los concesionarios sobre los incumplimientos encontrados, para la posterior aplicación de medidas correctivas.

Al comparar los aspectos mencionados, se obtuvo como resultado principal que la calidad e inocuidad de los alimentos es el tema central de la normativa estudiada. Con respecto a la calidad de servicio, esta se enfoca principalmente en la dimensión tangible, puesto que las diferentes secciones y artículos enfatizan en las características de infraestructura, condiciones físicas y sanitarias, salud e higiene del personal y oferta de alimentos, aspectos incluidos en los atributos de esa dimensión.

Detalladamente, el cartel de licitación para los SA universitarios de la UCR (normativa institucional) además de establecer requisitos administrativos como el horario de

atención a clientes, precios bases y sus ajustes, indica que este tipo de información debe exhibirse en un lugar visible para los usuarios de la soda (Oficina de Suministros, 2014).

Asimismo, incluye un apartado de disposiciones nutricionales que garantizan a la población universitaria una oferta acorde con sus necesidades; en este se determina que el menú debe ser elaborado por un profesional en nutrición, donde muestre la oferta que tendrá para los diferentes tiempos de comida (Oficina de Suministros, 2014).

En relación a la oferta, se establece que para la venta de productos estos deben poseer características de alimentos rápidos saludables, donde el total de los productos deben cumplir como mínimo 80% de opciones saludables y menos del 20% golosinas (confites, dulces, galletas, helados entre otros). Dentro de lo establecido queda prohibida la venta de bebidas energéticas, de alimentos preparados con manteca, aceites o margarinas parcialmente hidrogenadas, y en general indica que no más del 30% del total de bebidas o alimentos ofrecidos podrán presentar como primer ingrediente en la etiqueta nutricional azúcar o grasa. El cartel muestra las opciones y combos que se podrán ofrecer, el tiempo en que debe cambiarse el menú, y se especifican las gramaturas mínimas para cada uno de los ingredientes (Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, 2014).

Con respecto a la inocuidad de los alimentos, todos los productos que se encuentren exhibidos para la venta siempre deberán tener un tipo de protección para evitar contaminaciones. No se podrán mantener sobrantes de comidas y los alimentos empacados deberán presentar en forma clara la fecha de vencimiento y lista de ingredientes. Una de las secciones finales de esta normativa institucional expresa las disposiciones en cuanto a los trabajadores contratados, donde se contemplan temas sobre el buen estado de salud, sobriedad, higiene y presentación personal (Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, 2014).

También se expresa que antes de dar inicio con el servicio, el contratista debe gestionar la patente ante la Municipalidad respectiva y el Permiso Sanitario de Funcionamiento ante el Ministerio de Salud, el cual especifica los estándares a seguir en cuanto a almacenamiento, limpieza y desinfección, utensilios, vajilla y cubiertos, prevención

de la contaminación, desechos sólidos y manejo de aguas residuales (Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, 2014).

A pesar de que la dimensión tangible es la que se incluye mayoritariamente en la normativa institucional se identificaron aspectos relacionados con la dimensión confiabilidad, específicamente se establece que los cajeros tendrán la obligación de entregar el ticket o comprobante de caja a cada cliente después de que ha realizado cualquier tipo de compra, lo cual será verificado en las inspecciones y evaluaciones por parte de la universidad. También la licitación indica que es obligación del concesionario brindar a sus trabajadores todos los utensilios y uniforme necesarios para elaborar un buen trabajo, lo cual se relaciona con la dimensión garantía (Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, 2014).

En cuanto al reglamento del Ministerio de Salud (normativa técnica nacional) su objetivo es velar porque los establecimientos de alimentos destinados a la elaboración, manipulación, tenencia, comercio y suministro de alimentos, cumplan las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes. Por consiguiente, en el apartado de condiciones físicas y sanitarias de las instalaciones se indican aspectos sobre la ubicación del servicio de alimentación, el estado de limpieza de los alrededores, el estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones, el abastecimiento de agua potable, entre otros (Gobierno de Costa Rica, 2012).

En dicho reglamento existe un capítulo destinado al área de preparación de alimentos, en el cual se establecen requisitos a cumplir sobre las condiciones físico-sanitarias, de los equipos y utensilios y de las operaciones de preparación de los alimentos. Además, por otra parte, se incluyen las disposiciones para el almacenamiento de los alimentos y la distribución (Gobierno de Costa Rica, 2012).

Por lo tanto, la normativa nacional cubre la dimensión tangible en su totalidad dentro del marco legal, sin embargo cabe destacar que en ninguno de los apartados se contempla aspectos relacionados con las dimensiones de calidad restantes (confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía) ni disposiciones concernientes con el servicio al cliente.

En lo referente a la normativa técnica internacional, según el análisis realizado la conforman las normas ISO, tales como ISO 9001, 10001, 10002, 10003 y 10004 que incluyen disposiciones referentes a la satisfacción del usuario, mediante la resolución de conflictos y la realización del seguimiento, el tratamiento de quejas, y la medición de la satisfacción del cliente, de modo que contemplan todas las dimensiones de calidad de servicio estudiadas (International Organization for Standardization, 2005).

## DISCUSIÓN

El concepto de calidad puede ser visto de dos maneras, primero como las características de un producto o servicio que le confieren su habilidad de satisfacer necesidades específicas o implícitas y también, como un producto o servicio que se encuentra libre de defectos. Existe literatura, donde la calidad de servicio se ha definido como la manera en que se cumple con las expectativas de servicio de los clientes, es por esta misma razón que el concepto se ha considerado relativo (Kim, Kim & Lee, 2010).

Conocer la opinión de sus usuarios sobre los productos y servicio que reciben, resulta fundamental para las empresas, incluyendo los SA; puesto que, al satisfacer las necesidades y expectativas de estos, es posible construir opiniones positivas, que son el fin de la calidad de servicio. Es por esta razón, que resulta de suma importancia recolectar información sobre lo que esperan los usuarios sobre un producto o servicio (Palacios, 2014).

Específicamente, la evaluación de la calidad en los SA, ha tomado importancia a través de los años conforme la economía se ha ido transformando en una economía orientada al servicio. Donde estos establecimientos, globalmente, representan el 20% del ingreso del sector de servicios, y poseen una tasa de crecimiento anual de 3% (Tzeng & Chang, 2011).

Los ambientes universitarios no escapan de esta realidad, donde cada vez es mayor la demanda tanto de estudiantes como de docentes y funcionarios, quienes son considerados usuarios potenciales para los SA ubicados dentro y fuera de los campus universitarios (Joung, Lee, Kim, Ahn & Huffman, *s.f.*). Esta población es generalmente muy diversa, y los SA se enfrentan al reto de satisfacer sus necesidades diariamente (Nadzirah *et al.*, 2013) por lo que en estos casos la evaluación periódica de la calidad puede resultar en una herramienta muy útil para el mejoramiento del servicio.

Existen diversas maneras de medir o calificar la calidad de los diferentes servicios (comerciales o no comerciales); por lo que para este propósito se ha utilizado la herramienta DINESERV, tanto haciendo uso del formulario original como con adaptaciones según las necesidades del lugar donde será utilizado.

Esta herramienta se encarga de calificar las cinco dimensiones de calidad en las que se basa (tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía), según la percepción de los usuarios de los SA, para otorgar una calificación de calidad de servicio. La premisa que plantean los creadores de la herramienta es que, a mayor calificación, mayor será la probabilidad de que los usuarios regresen al SA y de que el establecimiento sea recomendado a otras personas, lo que en última instancia se traduce en una mayor ganancia para los SA (Stevens, Knutson & Patton, 1995).

Es importante destacar que la lealtad del usuario es fundamental para el desempeño de un SA, por lo cual es sumamente importante identificar las diferentes variables que influyen de alguna manera en la satisfacción del cliente; cada una de las dimensiones de calidad de servicio, no contribuyen de la misma forma a crear usuarios leales (Gracia y Grau, 2007).

En ambientes universitarios, los SA responden a las necesidades de alimentación de una población que es en su mayoría muy diversa, y que incluye estudiantes, docentes, funcionarios y otros visitantes. La muestra obtenida corresponde en su mayoría a estudiantes entre los 17 y los 29 años, quienes, según una clasificación generacional, han sido llamados Generación Millennial y Generación Z, que corresponde a personas nacidas a partir de la década de 1980. Estos usuarios se destacan por ser personas quienes buscan la innovación a través de nuevos platos, les gusta frecuentar sitios de moda y buscan lugares atractivos donde la alimentación se asocie a la diversión y al compartir; además donde reciban un servicio diferenciado y se les ofrezca un valor agregado (Revista La Barra, 2016). Es decir, el consumidor en ambientes universitarios se preocupa cada vez más por la calidad del servicio, tanto los aspectos tangibles como intangibles.

Uno de los principales elementos que observa el usuario al llegar a un SA es el menú, para conocer los alimentos disponibles así como el precio de los mismos. Al tratarse de los SA de la Universidad de Costa Rica, es de suma importancia que este se encuentre visible, dado que según los carteles de licitación publicados por la Oficina de Servicios Generales (Oficina de Suministros, 2014) su funcionamiento se basa en ciclos de menú, por lo que la oferta varía diariamente, siendo necesaria la comunicación al usuario para que este tome la decisión en el momento de la compra.

Como se observa en el gráfico 6 solamente un 33% de los usuarios encuestados afirma que el menú es de fácil lectura y según la licitación, el contratista deberá ubicar en un lugar visible para los usuarios de la soda los precios de los platos que componen cada uno de los tiempos de comida, el precio de las preparaciones por porción y el precio de los demás productos que estarán a la venta (Oficina de Suministros, 2014). Es por ello que se espera que la mayoría de los usuarios pueda realizar una lectura fácil del menú, y para esta investigación menos de la mitad se muestra totalmente conforme con este aspecto.

Este resultado puede deberse a que en la mayoría de SA el menú se encuentra cerca de la barra de autoservicio, y las largas filas debido a la demanda en estos establecimientos obliga al usuario a consultar previamente el menú en la barra. Además, en la mayoría de los casos el tamaño de este es de tipo carta, aunado a esto la gran afluencia de usuarios tampoco permite una fácil lectura de los ingredientes y precios, esto principalmente en los SA de la Facultad de Ciencias Sociales y Ciencias Agroalimentarias.

En lo que respecta al espacio disponible en el área del comedor, la comodidad y facilidad de moverse alrededor de ella, en general sólo un 16% de los usuarios está totalmente de acuerdo con estas características. Las principales disconformidades se presentan en la Facultad de Odontología y Derecho. Lo anterior, no es aceptable en los SA puesto que la normativa vigente mediante el Reglamento de Servicios de Alimentación al Público del Ministerio de Salud señala que las diferentes áreas de los SA al público deben de disponer de espacio suficiente para cumplir satisfactoriamente con todas las operaciones, dentro de las cuales se incluye la facilidad y comodidad para servir los alimentos y la circulación de los usuarios en el área de consumo (Gobierno de Costa Rica, 2012).

Además, el artículo 46 de dicho reglamento menciona que la distribución de mesas, sillas y otro mobiliario debe permitir una adecuada circulación de los usuarios (Gobierno de Costa Rica, 2012). Por lo tanto, no se debe sobrecargar el área de consumo con mesas y sillas dado que los SA universitarios reciben gran cantidad de usuarios en un mismo tiempo de comida y esto puede dificultar el movimiento de las personas, causando impresiones negativas sobre la experiencia vivida.

Entre los resultados obtenidos dentro de esta dimensión, se puede mencionar que el 78% de los encuestados dieron respuestas favorables para la limpieza observada en el área de comedor. Aspecto que se ve fortalecido debido a que todo SA al público debe contar con permiso sanitario de funcionamiento, así como con personal que porte carné de manipulación de alimentos, asegurando que las condiciones sanitarias óptimas no se mantendrán solamente en el área de preparación de alimentos, sino en todas las áreas de la cadena de abastecimiento (Gobierno de Costa Rica, 2012).

En lo referente a los alrededores de un SA el reglamento indica que se deben mantener en buenas condiciones, no solo para evitar el ingreso de insectos, roedores y otras plagas, sino también que sea agradable a la vista de los usuarios (Gobierno de Costa Rica, 2012). Los distintos concesionarios de los SA de la UCR han establecido los procedimientos y técnicas de limpieza, desinfección y saneamiento, los cuales son verificados por la OSG, con el fin de prevenir la contaminación de los alimentos y la afectación de la salud de los usuarios, basados en buenas prácticas de manufactura y manipulación de alimentos (Oficina de Suministros, 2014).

De igual forma, el artículo 7 hace referencia específicamente a las edificaciones (Gobierno de Costa Rica, 2012), las cuales deben estar en un buen estado de conservación y mantenimiento, no solamente en las áreas visibles al público, sino también en el área de producción de alimentos (Anexo 1). En los diferentes SA se mostró como las áreas visibles para los usuarios, como por ejemplo el comedor, evidencian condiciones óptimas de mantenimiento, lo cual es importante para que estos se sientan atraídos por los productos y servicios que se ofrecen. Sin embargo, como se mostró en la caracterización de los SA, en el área de preparación de alimentos hay muchos aspectos que no cumplen en su totalidad este lineamiento, como lo son el estado de los pisos, paredes, puertas y cielo raso. Pese a que esta situación debe mejorar para lograr el cumplimiento de la legislación nacional y favorecer la inocuidad de los alimentos, se debe tomar en cuenta que los concesionarios no tienen completa responsabilidad por dichas condiciones, ya que las edificaciones forman parte de la UCR, y al obtener la concesión estos se encargan solamente de las operaciones de preparación y venta de alimentos, quedando limitados de mejorar la infraestructura disponible.

En el caso de la presentación personal de los colaboradores, se observa como la mayoría de estudiantes (44%), funcionarios (56%) y docentes (64%) están de acuerdo con que estos lucen limpios y vestidos apropiadamente. Estos resultados demuestran cómo los administradores cumplen con los lineamientos del cartel de la licitación pública, donde se indica que el contratista debe suministrar a su personal un uniforme completo de color blanco o claro, el cual debe mantenerse limpio durante las labores, e incluir redecilla que cubra todo el cabello, gabacha o delantal blanco, zapatos cerrados y guantes para manipular alimentos, lo cual da una presentación personal ideal a los colaboradores del servicio (Oficina de Suministros, 2014).

De igual manera, se debe considerar que para garantizar una prestación óptima del servicio, el concesionario o administrador deberá permanecer durante todo el horario de servicio en el establecimiento (Oficina de Suministros, 2014), siendo este lineamiento acatado en la totalidad de los SA del estudio, la importancia de esto radica en que un control por parte de una figura de autoridad, tiene como función proporcionar control constante que permita mantener la eficacia (Tejada, 2007).

A parte de la dimensión tangible, la confiabilidad es una de las bases más importantes para generar lealtad por parte de los usuarios, ya que se refiere a la capacidad de realizar el servicio prometido en forma confiable y precisa (Sonne, 1999). En la presente investigación se observó que esta dimensión obtuvo la segunda mejor calificación para los SA, lo cual significa que los usuarios perciben un buen nivel de confiabilidad; siendo el SA de la Facultad de Derecho el que obtuvo las mejores calificaciones.

Se obtuvo como resultados que más del 50% de la población encuestada dio respuestas favorables al evaluar el tiempo en que sirven la comida (Gráfico 9); es decir que los SA se ajustan a la disponibilidad de horarios de cada uno de los encuestados. Dentro de este mismo atributo el mayor porcentaje de respuestas positivas fue otorgado al servicio de la Escuela de Estudios Generales, es por tanto que los usuarios que asisten a este comedor aprecian un servicio más ágil, a pesar de las filas.

Además, se observó que, según el rango de edades, los encuestados con edades entre 17 y los 29 años son los que se encuentran en su mayoría “Totalmente de acuerdo” (10) con la

prudencia del tiempo en que se sirve la comida, también al realizar el cruce entre dicho atributo y la ocupación de la muestra, se obtuvo que los estudiantes de la UCR son los más conformes. Estudios revelan que más del 50% de estudiantes universitarios acostumbran dedicar 30 minutos para almorzar y un 18% toma una hora para su consumo (Tobar, Vásquez y Bautista, 2005) debido a que estos deben cumplir horarios de lecciones, siendo de gran relevancia que los SA se adapten a la población mayoritaria, correspondiente a estudiantes.

Con respecto a la corrección de forma inmediata de cualquier error en el servicio, se obtuvieron muy buenos resultados, el 53% de usuarios consideran estar entre “Totalmente de acuerdo” (10) y “De acuerdo” (7). La teoría explica que la fiabilidad se demuestra a través de la capacidad de realizar el servicio correctamente la primera vez, y la capacidad de corregir los errores de una manera profesional (Sonne, 1999). No obstante, esta pregunta tuvo un alto porcentaje de personas que no respondieron (22%), esto puede deberse a que durante las visitas al SA no se presentaron situaciones que debieran ser corregidas en el momento, por lo tanto los encuestados pueden abstenerse de responder.

Es importante para la percepción de la calidad el grado de consistencia del servicio y que el colaborador demuestre entusiasmo e interés en el usuario (Sonne, 1999). Esta situación demuestra gran aceptación dentro de los comedores estudiantiles, ya que más del 60% indicó estar “Totalmente de acuerdo” (10) o “Muy de acuerdo” (9) con la consistencia brindada en el servicio, además la media de esta pregunta es de 8,74, lo que indica que la mayoría de datos fueron muy positivos.

En cuanto al servicio y cobro de forma rápida y sin errores, más del 60% de los usuarios respondieron estar “Totalmente de acuerdo” (10) y “Muy de acuerdo” (9), lo que demuestra la satisfacción en relación con ambos aspectos. Estudios demuestran que cuando ocurren incidentes que implican fallos en el servicio, estos requieren una respuesta adecuada del empleado, el cómo responde el empleado, decide si el usuario recuerda el incidente como satisfactorio o insatisfactorio (Tobar *et al.*, 2005). Este atributo es el único de la dimensión confiabilidad que se identificó en la normativa institucional, se relaciona con la obligación de entregar el ticket o comprobante de caja, a cada cliente después de que ha realizado

cualquier tipo de compra, lo cual le permitirá al usuario comprobar que el servicio y cobro hayan sido los esperados.

Para los concesionarios es necesario conocer las expectativas de sus usuarios, de modo que el presente estudio brinda información de utilidad para mejorar las operaciones en los SA. Como demostró Sonne (1999) en su estudio realizado en la India, donde establece que una empresa promedio pierde 20% de sus usuarios debido a insatisfacción cada año; gracias a que el servicio no ha sido efectuado correctamente la primera vez, se prestó en forma incompetente con pésimos resultados, no se brindó en el plazo previsto o porque el precio pagado fue mayor que el que se pactó al principio.

Se considera que el nivel de satisfacción del usuario es un buen indicador de la calidad de servicio, y en un estudio realizado en Colombia, Concha (2010) interpreta que la confiabilidad y la capacidad de respuesta son sus principales componentes. Esta importancia se respalda con la normativa internacional estudiada, por ejemplo la ISO 10002:2004 contempla la necesidad de que exista por parte de las empresas corrección de errores, atención de quejas y de la retroalimentación que los usuarios den, así como toma de acciones y una atención oportuna, todos estos son elementos que se incluyen en los atributos de ambas dimensiones (ISO, s.f.).

Los resultados de esta investigación muestran que la dimensión capacidad de respuesta se logra cumplir de manera eficiente, debido al promedio que obtuvo entre todas las dimensiones; sin embargo, no de manera sobresaliente ya que no corresponde a la calificación más alta. En un estudio realizado para evaluar la calidad de servicio brindado por los mejores diez y más populares restaurantes en Taiwán, se obtuvo que entre las cinco dimensiones de calidad, la “capacidad de respuesta” fue la más importante (Tzeng & Chang, 2011).

Esta dimensión se define como la habilidad de actuar fácilmente a las sugerencias para suministrar un servicio rápido, también hacen parte de este punto la voluntad y la actitud que muestran los empleados para ayudar a los usuarios, ya que se deben atender las peticiones, preguntas y quejas de los mismos, de manera que se alcance el cumplimiento a tiempo para resolver tanto situaciones que se presentan en el día a día, como en casos extraordinarios (Praveen, 2014). Para asegurar el éxito, las empresas tienen que observar la capacidad de

respuesta desde el punto de vista del usuario en lugar de la perspectiva de la empresa (Harr, 2008).

Uno de los atributos presentes en la capacidad de respuesta, es la prontitud para efectuar un trabajo de la mejor manera. El tiempo es una dimensión tangible y medible en la mente de los evaluadores. En relación a dicho atributo, el 72% de los usuarios encuestados indican estar entre “Totalmente de acuerdo” (10) y “De acuerdo” (8), de las cuales la mayoría corresponden a estudiantes, siendo un aspecto importante, ya que esta población es la que más asiste a los SA y por lo general dispone de poco tiempo para consumir alimentos; si bien las normas de tiempo específicos pueden no estar delimitadas, las personas tienen la percepción de duraciones adecuadas para las acciones que se llevan a cabo (Hollis, 2006).

Por lo tanto, esta afirmación refleja que los SA toman en cuenta las necesidades de sus usuarios, cumpliendo con brindar un servicio rápido y oportuno. Además, el SA que mejor se destaca es la Escuela de Estudios Generales, mientras que el de la Facultad de Odontología presenta el menor porcentaje de encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo, convirtiéndose en un posible punto de mejora.

En la capacidad de respuesta es fundamental que exista la colaboración necesaria para retomar algún trabajo que haya quedado mal realizado por alguno de los miembros de la cadena interna de servicio y con ello mejorar la efectividad del trabajo en equipo (Hollis, 2006). Para este atributo se obtuvo una media de 8,51, reflejando que los resultados en su mayoría fueron bastante positivos, lo que indica que durante los horarios más concurridos se mantiene la velocidad y calidad del servicio debido a la colaboración que existe entre los empleados.

Por último, el atributo correspondiente a la realización de un esfuerzo extra por parte de los empleados para cumplir con las peticiones de los usuarios, resulta ser un aspecto de gran importancia para el desempeño óptimo de las distintas organizaciones, incluyendo los servicios de alimentación (Bolino & Turnley, 2003). A pesar de obtener la calificación más alta, la mayor cantidad de los encuestados desconocen o deciden no responder sobre la existencia de este aspecto, ya que probablemente no se han enfrentado a una situación que requiera un esfuerzo extra.

Al obtener medias con valores altos en cada uno de los atributos que conforman la capacidad de respuesta, se observa que los SA de la sede logran ayudar al usuario con sus peticiones; además, de suministrarles un servicio rápido. Por lo que podría contribuir a brindar un servicio de calidad y con ello alcanzar la satisfacción de los consumidores, obteniendo una mayor ventaja competitiva (Hollis, 2006).

Por otra parte al ser la dimensión garantía la mejor calificada, se puede afirmar que los usuarios perciben conocimiento y cortesía por parte del personal de los SA del estudio, lo cual les genera confianza y seguridad a la hora de asistir y adquirir los productos y servicios de estos establecimientos (Guzmán y Cárcamo, 2014). Estos resultados deben de ser considerados al momento de plantearse estrategias relacionadas con la calidad de servicio ofrecida en los SA universitarios, pues es necesario que se mantengan los factores que generan estos sentimientos positivos, y a la vez que se identifiquen las oportunidades de mejora que permitan mantener y mejorar la calificación obtenida.

Los sentimientos de seguridad y confianza son muy subjetivos, varían de persona a persona y van a depender de los aspectos que influyen positiva o negativamente en las experiencias actuales y previas de cada individuo (Gabriel, 2003), por lo que los resultados obtenidos en cada uno de los atributos que componen la dimensión garantía no son producto de la casualidad, sino que son consecuencia de la importancia que cada uno de los SA del estudio presta a la capacitación, evaluación del trabajo y conocimiento de sus colaboradores.

A pesar de las buenas calificaciones, ninguno de los atributos de esta dimensión alcanza cumplir con el 100% de satisfacción de las expectativas de sus usuarios, siendo el trato del personal, el atributo que más se aleja de esa meta, convirtiéndose en un punto de mejora en cada uno de los SA. Una de las principales razones por la que se debe prestar gran importancia a este aspecto, es porque la atención del personal está directamente relacionado con un adecuado o deficiente servicio al cliente, el cual es un elemento fundamental y tan poderoso como los descuentos o la publicidad a la hora de generar ventas, y de obtener y mantener usuarios (Lira, 2009).

La percepción de los usuarios sobre el trato por parte del personal, depende de todas las herramientas y estrategias que el SA utilice para garantizar su satisfacción; elementos

como el contacto cara a cara, que incluye entre otros aspectos, presentar siempre una sonrisa y prestar atención a las necesidades que el usuario expresa; así como establecer una relación directa con el usuario, tener una buena comunicación y atender reclamos y cumplir las promesas, son esenciales si se quiere mejorar este atributo (Lira, 2009), siendo necesario en el SA de la Facultad de Odontología el que más debe reforzar estos puntos ya que fue el que obtuvo la menor calificación.

Otro factor, es que los grupos que mostraron menos satisfacción con este aspecto fueron los estudiantes, según la clasificación de ocupación, y los usuarios con edades entre 17 y 29 años, según la clasificación por grupo etario. Si se comparan estos resultados con la caracterización de la muestra, se puede concluir que este atributo en los SA universitarios, no satisface por completo las necesidades y expectativas del grupo de usuarios más relevante.

La situación anterior debe ser tomada en cuenta por los administradores de los SA al momento de capacitar al personal y de definir indicadores relacionados con el trato hacia los usuarios, ya que se debe tener presente todas las características y necesidades de la población mayoritaria a la que se está dando el servicio, pues de esta depende tanto la evaluación del servicio ofrecido cómo su continuidad en el mercado.

Además del comportamiento, la dimensión garantía relaciona el conocimiento, capacidad y experiencia del personal con la de confianza que los usuarios experimentan al recibir un servicio. En relación con este aspecto, una vez más la capacitación por parte de la administración es un pilar fundamental, pues esta es la única forma en que se puede tener certeza de que se cuenta con colaboradores que realicen correctamente sus funciones y no comprometan la seguridad del servicio (Salinas y Escalante, s.f.).

La evaluación por parte de los usuarios de las características mencionadas anteriormente fue positiva, lo cual indica que la mayoría se sienten seguros y confiados con el servicio que reciben, pues perciben un personal experimentado, competente y capacitado; sin embargo se identificó por medio de la caracterización de los SA, que ninguno cuenta con un programa de capacitación establecido, y según Kotler (2004), esta carencia es una de las señales de que una empresa no está suficientemente organizada para hacer un trabajo

excelente en el servicio y satisfacción del usuario, ni para para generar una cultura de servicio, lo cual significa aún hay mucho trabajo por hacer en relación con este tema.

La formación y capacitación de los trabajadores es tan necesaria, que incluso en las normativas internacionales existen apartados exclusivos relacionados con este tema, por ejemplo en el apartado 6.2 de la norma ISO 9001-2008 detalla que para satisfacer a los usuarios, las organizaciones además de productos de calidad, deben tener personal capacitado que cuente con requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia para cada puesto de trabajo (Vinca, 2011).

Con lo que respecta a la dimensión empatía, esta se compone por aspectos como la sensibilidad del personal hacia las necesidades e intereses de los usuarios, además de la receptividad, simpatía, atención y la anticipación a sus peticiones. Según Hassan y Mousa (2012) esta dimensión se engloba en tres grupos importantes la accesibilidad, comunicación y comprensión hacia el usuario.

La empatía puede definirse como la capacidad de percibir correctamente lo que experimenta otra persona, y comunicar esta percepción en un lenguaje acomodado a sus sentimientos (Bermejo, Villacieros y Carabias, 2013). Además, está formada por dos componentes, uno de tipo cognitivo, donde se entiende la empatía como la capacidad de ponerse intelectualmente en el lugar del otro y comprender sus emociones; y otro componente afectivo donde se logra sintonizar emocionalmente con otra persona (López y Fernández, 2010).

En la presente investigación se observó que la dimensión empatía obtuvo la menor calificación con los promedios más bajos para todos los SA de la sede; es decir que los usuarios perciben no recibir un trato empático o personalizado, e inclusive en algunos casos consideran que este ni siquiera aplica para estos servicios.

A pesar de contar con la menor nota otorgada, no significa que el servicio brindado sea calificado como malo, ya que como se pudo observar en los resultados la mayoría de los usuarios se concentran en notas superiores a “Indiferente” (6) y algunas cercanas a “De acuerdo” (8); sin embargo los SA no deben dejar por fuera los puntos a mejorar.

En SA de tipo comercial, un servicio empático hacia el usuario resulta indispensable, a diferencia de los SA de esta investigación donde según lo percibido por los usuarios es el componente más difícil de cubrir por los administradores de los servicios. Vanniarajan y Meharajan (2012) en su estudio en India, donde entrevistaron a personas que frecuentaban al menos diez restaurantes por mes, el análisis muestra que los beneficios de una buena relación durante el servicio es muy importante para los usuarios de los restaurantes.

La calidad del servicio general se ve influenciada fuertemente por una atención amable por parte del personal (Vanniarajan & Meharajan, 2012), y es por esto que en todo SA, independientemente del tipo, se debe reforzar la importancia de capacitar al personal y hacer parte de su servicio un trato agradable al usuario.

Por otra parte, un trato especial a los usuarios permite el mantenimiento de la relación a largo plazo dentro de cualquier organización (Vanniarajan & Meharajan, 2012), en este aspecto los SA de la Sede Rodrigo Facio obtuvieron una gran variabilidad dentro de sus calificaciones; con una de mediana de 8,0, y siendo los estudiantes aquellos que presentaron opiniones más divididas, esto puede deberse a la subjetividad que se presenta al recibir el servicio. Según Setó (2004) el resultado de un servicio depende de quién lo presta, quién lo recibe, cuándo y dónde, debido a que existe una relación directa entre el usuario y el proveedor; este se produce y consume en el mismo momento, por ello este proceso se personaliza.

Sin embargo, esta subjetividad no significa que el proceso de atención no se pueda estandarizar, si bien todas las personas lo van a seguir percibiendo de distinta manera, se puede intentar eliminar en cierta medida la variabilidad, estableciendo distintos protocolos que designen los pasos esenciales a seguir en la prestación del servicio (Setó, 2004). Siendo este uno de los aspectos a los que mayor atención debe prestar la administración del SA de Ciencias Sociales, por ser quien obtuvo la menor puntuación.

En los últimos años las empresas en los distintos ámbitos del mercado, se han esforzado por tratar al usuario con cortesía y de manera amable en cada momento de contacto, haciéndolo sentir importante. Por lo que el servicio brindado se convierte en un elemento

diferenciador entre las distintas empresas (Pérez, 2006), y en este caso específico puede ser determinante en la elección entre un SA u otro.

En muchos casos los usuarios consideraron que un trato especial no forma parte del servicio brindado por los SA de la universidad, puesto que en cierto punto no esperan ser tratados así; lo cual resulta interesante y podría deberse a las características propias del servicio y del momento de consumo, donde la compra tiende a ser limitada en tiempo y espacio, siendo determinante en las decisiones para una asistencia futura al servicio.

La anticipación de las necesidades de los usuarios, resulta uno de los aspectos en que los SA se deben enfocar para mejorar, ya que un porcentaje importante de usuarios se concentra en el rango entre “Totalmente en desacuerdo” (1) e “Indiferente” (5), y de esta manera buscar asegurar la lealtad y permanencia tanto de los usuarios actuales como la atracción de nuevos usuarios, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores (Paredes, s.f). Además se pudo observar que muchos de los encuestados (19%) desconocen o deciden no responder sobre si el personal prioriza sus necesidades por encima de las políticas del SA, lo cual puede deberse a que no se han visto expuestos ante una situación que lo ponga en evidencia.

Por último, los atributos evaluados de mejor manera por parte de los usuarios fueron la receptividad y simpatía, así como el posicionamiento de los intereses del usuario en la mente del personal, con una media de 8,17 y 7,82 respectivamente; de modo que estos podrían contribuir a tener una posición competitiva más fuerte en el mercado tan dinámico dentro y fuera de la universidad.

Aguirre y Rodríguez (2011) plantearon en su estudio la hipótesis de que en Costa Rica, por su cultura emocional, el usuario da mayor énfasis a los elementos intangibles que a los tangibles del servicio que se presta, de modo que esto podría sugerir la razón por la cual los usuarios fueron más exigentes con la calificación hacia esta dimensión en general.

Además mencionan un estudio realizado en Corea en el año 2005 con más de 200 usuarios de restaurantes, donde los resultados arrojaron una interesante correlación, la cual consistía en que entre mayor era la dimensión de empatía mayor era la satisfacción del

usuario, lo cual se traduce en más visitas a futuro (Aguirre y Rodríguez, 2011). Por lo que es determinante que los SA en estudio presten atención y dirijan esfuerzos a reforzar los aspectos calificados positivamente y tomar medidas en mejorar los deficientes.

Según los resultados de la caracterización de los usuarios, las generaciones conformadas tanto por los *Millennials* como por personas pertenecientes a la Generación Z, representan el grueso de la muestra en esta investigación. A lo largo de esta discusión, se ha evidenciado con gran cantidad de estudios, como los aspectos intangibles han ido convirtiéndose en una prioridad para los consumidores a la hora de evaluar la calidad del servicio recibido. Esta transformación en la conducta de consumo, se encuentra ligada al aumento en el número de usuarios y compradores que forman parte de estos grupos generacionales. Se estima que para el año 2020 la generación *Millennials* representará el 50% de la fuerza laboral del mundo (Bigás, 2016), lo cual está directamente ligado a la compra de bienes y servicios con algún valor agregado.

Dentro de las características que poseen este tipo de usuarios, se destaca que a la hora de adquirir un producto, los *Millennials* consumen más por la experiencia que se les ofrece que por el mismo estado del producto, y además, aprecian la calidad en la atención al cliente (Bigás, 2016). Esta misma característica ha llevado a esta generación a ser descrita como inconformista y exigente (Deloitte, 2014); sin embargo, la disyuntiva en este asunto apunta a que muchas de las empresas todavía se encuentran enfocadas solamente en la producción en masa, cadenas de establecimientos, dejando de lado la personalización de la experiencia.

Este fenómeno se refleja en los resultados obtenidos, donde la dimensión de empatía (un aspecto intangible) obtuvo la calificación más baja por parte de los usuarios, quienes tendieron a indicar que aspectos como recibir un trato especial por parte de los colaboradores no son inherentes a la realidad de los SA universitarios, y por ende, para ellos no deberían ser tomados en cuenta al momento de evaluar la calidad de servicio.

Como se ha mencionado a lo largo de la discusión, las normas ISO confirman que el enfoque al cliente es el elemento principal de la gestión de la calidad, puesto que las organizaciones dependen de sus usuarios y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder las expectativas, incluso

aquellas de los clientes potenciales para identificar oportunidades del mercado (Elizagarate, Larrañaga y Rio 2010).

A pesar de la importancia que tiene la calidad del servicio al usuario, en Costa Rica no existe normativa que regule este aspecto en los distintos ámbitos de servicio, incluyendo los SA; por lo tanto es responsabilidad de cada una de las instituciones determinar a lo interno cuáles disposiciones implementar. Sin embargo en el caso de la Universidad de Costa Rica, a pesar de los esfuerzos ya realizados por la OSG mediante capacitaciones y evaluaciones reactivas ante quejas de usuarios, propiamente dentro del cartel de la licitación pública no se contemplan aspectos relacionados con el servicio al usuario, lo que provoca que los concesionarios no se le den la atención debida.

La carencia de regulaciones o lineamientos sobre el servicio al cliente podrían ser la principal razón de los resultados mencionados ya que como se detalló anteriormente, la normativa existente no contempla estándares a cumplir, dirigidos a controlar la atención recibida por los usuarios. De modo que una evaluación más constante de este aspecto por parte del ente encargado en la UCR podría mejorar la experiencia del usuario, y al mismo tiempo se fomentaría en los colaboradores la importancia de brindar una atención especial.

Algunas disposiciones adoptadas por instituciones que difieren del campo de acción de los SA, pueden ser tomadas como ejemplo para la UCR en futuras mejoras, tal es el caso del Ministerio de Cultura y Juventud que incorpora en su Manual de Atención y Servicio al usuario aspectos como un adecuado tiempo de respuesta, creación de un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, y mostrar interés por brindar un buen servicio.

## CONCLUSIONES

En relación con el primer objetivo, que se refiere a caracterizar los servicios de alimentación que operan en la sede Rodrigo Facio en términos de infraestructura, oferta, producción y distribución de los alimentos en los servicios de alimentación del estudio, se determinó que las condiciones que presentan la infraestructura son buenas; sin embargo se deben notificar los incumplimientos para aplicar medidas correctivas necesarias que dependen tanto de los concesionarios como de las autoridades universitarias.

En lo referente a la oferta, pese a que la percepción de los usuarios sobre este aspecto no fue contemplado, se comprobó que estos pueden disfrutar de una gran variedad de alimentos a lo interno del campus, ya que la oferta de los diferentes SA es muy amplia y está basada en un patrón de menú para el desayuno, meriendas y almuerzo, (a excepción del SA de la Facultad de Letras que es cafetería), así como en especificaciones nutricionales para los productos empaquetados.

Concerniente a los procesos productivos de los SA, se rigen bajo un sistema de tipo convencional a excepción del SA de la Facultad de Letras que ofrece alimentos listos para el consumo. Entre los temas prioritarios a considerar en estos procesos está el velar por que los alimentos producidos y distribuidos sean inocuos y de calidad, lo cual se cumple puesto que cada SA cuenta con la supervisión de un profesional en nutrición.

Se determinó que la comodidad del área de distribución es un aspecto muy valorado por los usuarios, puesto que en los SA del estudio con áreas de distribución pequeñas, los usuarios se muestran disconformes a raíz de la dificultad para desplazarse adecuadamente, lo anterior influye también en la percepción de la calidad general del SA; por lo que es prioritario tomar las medidas del caso.

Como segundo objetivo, se planteó identificar el perfil del usuario que asiste a los servicios de alimentación del estudio, como resultados se obtuvo que los usuarios son en su mayoría estudiantes de la UCR, los cuales manifestaron llevar un estilo de vida saludable que incluye la realización de actividad física y consumo de alimentos de alto valor nutricional.

Esto demuestra al mismo tiempo que el público meta de los SA corresponde a una población joven que es conocida como “los *Millenials*”, quienes presentan necesidades específicas y alta exigencia con respecto al servicio y productos ofrecidos.

Al identificar las dimensiones de calidad de servicio a partir de la experiencia del usuario que asiste a los servicios de alimentación del estudio, por medio del instrumento DINESERV que plantea cinco dimensiones que componen la calidad de servicio, correspondientes a tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, se encontró que las dimensiones de garantía y confiabilidad obtuvieron las mayores, mientras que empatía resultó con la menor puntuación en todos los SA; sin embargo de manera general los usuarios indicaron estar conformes con la calidad de servicio recibida puesto que no tienen altas expectativas debido a que es un servicio de alimentación institucional.

Al respecto surgen nuevas preguntas que pueden ser contestadas con otra investigación, tales como ¿cuál es la importancia que tiene la calidad de servicio para los administradores de los SA universitarios?; ¿por qué los usuarios no esperan recibir un servicio de calidad en un SA universitario?, ¿cómo asegurar la calidad del servicio de los SA universitarios?, ¿cuál es la ventaja competitiva de los SA universitarios versus los SA externos de tipo comercial?.

Sobre el objetivo de comparar la caracterización de los servicios de alimentación, las dimensiones de calidad identificadas por los usuarios y la normativa técnica existente, al analizar los términos de la caracterización de los SA con las dimensiones evaluadas en el DINESERV, la investigación mostró como resultado que solo está basada en la dimensión de que abarca los elementos tangibles, las cuales se encuentran reguladas por la normativa tanto a nivel institucional, nacional e internacional. Cabe destacar la falta de información sobre las cuatro dimensiones restantes (confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía), que solamente son reguladas por normas internacionales, reflejando la carencia de regulación en dichos atributos y la necesidad de profundizar mediante la elaboración de normas a nivel universitario.

En síntesis, al analizar la calidad de los servicios de alimentación de la sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica según la experiencia de los usuarios; se puede concluir que en general la calidad de servicio es buena y aceptable, no obstante es importante tomar acciones pertinentes en lo referente a la inclusión de la calidad de servicio como parte de los requisitos que la normativa universitaria le solicita a los concesionarios la cual no ha sido tomada en cuenta y, por lo tanto, no se le presta la atención requerida. Si se vela por que los SA se interesen por la prestación de un servicio de calidad se va a lograr mejorar la experiencia de los usuarios, aumentar el número de visitas a los SA universitarios y contar con la garantía de que la población estudiantil tiene una alimentación saludable.

## RECOMENDACIONES

En cuanto a las oportunidades de mejora encontradas en los SA con la aplicación de la “Guía de evaluación sanitaria de servicios de alimentación al público” del Ministerio de Salud, se recomienda que la OSG brinde a cada uno de los concesionarios, la realimentación necesaria para mejorar los puntos deficientes en cuanto a las condiciones físicas y sanitarias generales de las instalaciones, en las áreas de almacenamiento, preparación, producción y distribución de los alimentos, así como en las prácticas de manipulación en las distintas etapas del proceso de elaboración y presentación e higiene del personal del servicio, mediante la elaboración de un informe dirigido a cada SA, que incluya los resultados obtenidos.

El instrumento DINESERV utilizado puede ser implementado como una herramienta de evaluación periódica de la calidad del servicio en los SA de la UCR por parte de la OSG, se recomienda que este tipo de evaluación se lleve a cabo anualmente y que los resultados sean presentados a cada concesionario, para que estos pongan en práctica un plan de acción sobre los resultados obtenidos. Tomando en cuenta pese que la escala utilizada para la interpretación del instrumento fue la de Likert de diez niveles, se recomienda que para futuras aplicaciones del instrumento que esta se reduzca a siete niveles, de esta manera facilitar tanto la interpretación de los resultados como para el encuestado.

Otra de las recomendaciones, es que, como parte de la legislación institucional en la Universidad de Costa Rica dirigida a los SA, se establezcan en los carteles de licitación lineamientos a seguir orientados a la calidad de servicio, y en especial al servicio al cliente; tanto, que refuercen las herramientas de evaluación y capacitaciones ya utilizadas por la OSG.

Cabe destacar que la metodología que se aplicó en la investigación actual, es una metodología novedosa con respecto al estudio en comedores universitarios por lo que esto permitirá que sea utilizada en futuras investigaciones, siempre y cuando se lleve a cabo la correspondiente adaptación, a partir de una previa caracterización, estudio de cada SA y población a ser incluidos en la muestra.

ANEXOS

## Anexo 1. Reglamento de Servicios de Alimentación al Público

# PODER EJECUTIVO

## DECRETOS

DECRETO EJECUTIVO No 37308-S

LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA  
Y LA MINISTRA DE SALUD

En uso de las facultades que les confieren los artículos 140 incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política; 27 y 28 de la Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978, “Ley General de la Administración Pública”; 1, 2, 4 y 196, 216 de la Ley N° 5395 del 30 de octubre de 1973, “Ley General de Salud”; 1, 2 y 6 de la Ley N° 5412, “Ley Orgánica del Ministerio de Salud”.

### Considerando:

1° Que es función del Estado velar por la protección de la salud de la población y garantizar el bienestar de los ciudadanos, no obstante ello no debe ser obstáculo para el establecimiento de condiciones de competitividad que contribuya en el desarrollo de la actividad económica del país.

2° Que la inocuidad y calidad de los alimentos son condiciones esenciales para la protección de la salud pública, razón por la cual se hace necesario y oportuno establecer los requisitos pertinentes para el otorgamiento del permiso de funcionamiento de los establecimientos que brindan los servicios de alimentación al público.

3°.- Que corresponde al Ministerio de Salud velar porque los establecimientos de alimentos destinados a la elaboración, manipulación, tenencia, comercio y suministro de alimentos, cumplan las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.

4° Que es deber de las personas naturales o jurídicas responsables de los establecimientos dedicados a la venta, suministro y servicio directo de alimentos al consumidor, garantizar el acceso a alimentos inocuos y de calidad.

5° Que mediante Decreto Ejecutivo No. 19479-S de fecha 29 de enero de 1990 publicado en la Gaceta No. 52 del 14 de marzo de 1990, el Poder Ejecutivo promulgó el “Reglamento Servicio Alimentación al Público” para regular el funcionamiento a dichas actividades, el cual por los cambios surgidos en el enfoque sanitario, se hace necesario y oportuno dictar un nuevo reglamento con el fin de que se ajuste a las actuales exigencias en materia sanitaria.

**Por tanto,**

#### **DECRETAN:**

El siguiente,

### **REGLAMENTO PARA LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN AL PÚBLICO**

#### **Capítulo I**

##### **Disposiciones Generales**

##### **Artículo 1.-Objetivo y ámbito de aplicación**

Regular las condiciones sanitarias y requisitos de infraestructura que deben cumplir los establecimientos que brindan servicios de alimentación al público y establecer las

medidas que se deben implementar para la manipulación y preparación de los alimentos con el fin de prevenir la contaminación de los mismos y de esta forma minimizar el riesgo para la salud de la población.

El presente reglamento se aplicará a todos los establecimientos permanentes, ya sean de carácter público o privado, social o comercial, dedicados a la preparación de comidas para el consumo directo de las personas.

### **Artículo 2.- Definiciones y abreviaturas.**

Para efectos de interpretación del presente reglamento, se establecen las siguientes definiciones y abreviaturas:

**1.- Agua potable:** Agua tratada que cumple con las disposiciones de valores recomendables o máximos admisibles estéticos, organolépticos, físicos, químicos, biológicos y microbiológicos establecidos en el Reglamento Calidad del Agua Potable, Decreto 32327-S y sus reformas (Publicado en La Gaceta N° 84 del 3 de mayo del 2005) y que al ser consumida por la población no causa daño a la salud.

**2.- Alimento:** Es toda sustancia procesada, semiprocada o no procesada, que se destina para la ingesta humana, incluidas las bebidas, goma de mascar y cualesquiera otras sustancias que se utilicen en la elaboración, preparación o tratamiento del mismo, pero no incluye los cosméticos, el tabaco ni los productos que se utilizan como medicamentos.

**3.- Alimento no perecedero:** Alimento que, en razón de su composición y características físico químicas, logra mantener durante periodos amplios las características propias del producto. Ejemplos, azúcar, enlatados, pastas, entre otros.

**4.- Alimento perecedero:** Alimento que, en razón de su composición y características físico químicas, puede experimentar alteración de diversa naturaleza en un tiempo determinado y que por lo tanto exige condiciones especiales de proceso, conservación, almacenamiento, transporte y expendio. Ejemplos: las carnes, frutas, verduras, leche, pescado entre otros.

**5.- Alimento preelaborado:** Se refiere a la elaboración preliminar que ha sufrido un alimento antes de su preparación final para su consumo.

**6.- Área de almacenamiento y conservación:** Con relación a los establecimientos aquí regulados, se entiende como tal, el local o compartimiento, alacena, estantes, tarimas o muebles destinados a almacenar los alimentos, con el fin de protegerlos y salvaguardarlos de posibles contaminantes. Se incluyen las cámaras de refrigeración y congeladores.

**7.- Área de preparación (cocina):** Espacio físico independiente de las demás áreas, donde se realizan las actividades de elaboración de los alimentos para su consumo.

**8.- Área de consumo:** Espacio físico destinado al consumo de alimentos servidos en el propio local.

9.- **Área de servicios:** Se refiere a los servicios sanitarios separados para hombres y mujeres, y al espacio físico asignado para casilleros y vestidores.

10.- **Buenas Prácticas de Fritura (BPF):** Se refiere a la aplicación de una serie de prácticas durante el proceso de elaboración de alimentos fritos con el fin de obtener alimentos con calidad sanitaria y sensorial requerida, así como garantizar el buen manejo del aceite usado durante la elaboración.

11.- **Carné de manipulador de alimentos:** Documento de uso personal mediante el cual el Ministerio de Salud autoriza a la persona portadora para el desempeño en labores de manipulación de alimentos.

12.- **Comida preparada:** Elaboración culinaria que resulta de la preparación en crudo o precocido o cocinado, de uno o varios alimentos de origen animal y/o vegetal, con o sin la adición de otras sustancias autorizadas listas para su consumo.

13.- **Comida para llevar:** Es aquella comida preparada en locales tipo “ventana” que se vende al consumidor final para su consumo fuera del establecimiento en donde se preparan.

14.- **Compuestos polares:** Son los compuestos generados como producto de las reacciones secundarias de oxidación de las grasas y aceites y que en forma general son compuestos que tienen un comportamiento polar y tienden a ser más afines con la fase acuosa del alimento.

**15.- Contaminación:** Presencia en los alimentos de microorganismos, sustancias extrañas o dañinas de origen mineral, orgánico o biológico, sustancias radiactivas o sustancias tóxicas en cantidades superiores a las permitidas por las normas sanitarias vigentes.

**16.- Contaminación cruzada:** La contaminación cruzada se produce cuando microorganismos patógenos, generalmente bacterias, son transferidos desde los alimentos crudos, las manos, el equipo y/o los utensilios contaminados a los alimentos inocuos. De acuerdo a como esto sucede la contaminación cruzada se puede producir de dos formas:

**a) Directa:** Cuando un alimento contaminado entra en contacto directo con uno que no lo está de la siguiente manera:

- Se mezclan alimentos cocidos con crudos en platos que no requieren posterior cocción como podrían ser ensaladas, platos fríos, tortas con crema, postres, entre otros.

- Hay una mala ubicación de los alimentos en la heladera, los alimentos listos para comer toman contacto con los alimentos crudos y se contaminan

- Los alimentos listos para comer toman contacto con el agua de deshielo de pollo, carne o pescado crudos

**b) Indirecta:** Es la producida por la transferencia de agentes contaminantes de un alimento a otro a través de las manos, utensilios, equipos, mesas, tablas de cortar, entre otros.

**17.- Desinfección:** La reducción del número de microorganismos a un nivel que no produzca la contaminación nociva de los alimentos, mediante la aplicación de agentes

químicos y/o métodos físicos satisfactorios desde el punto de vista higiénico, sin afectar de modo adverso a los alimentos.

**18.- Área Rectora de Salud (ARS):** Constituye el nivel político-operativo del Ministerio de Salud para la ejecución de las funciones rectoras y de provisión de servicios de salud.

**19.- División en el Tiempo:** Separación de las operaciones en la preparación de los alimentos en tiempos diferentes y secuencias con el propósito de evitar la contaminación cruzada.

**20.- Equipo y utensilios:** Es el conjunto de maquinaria y artículos empleados en la preparación, conservación, suministro, expendio y consumo de alimentos.

**21.- Fritura:** Proceso mediante el cual los alimentos se someten a altas temperaturas utilizando las grasas o aceites como medio de transmisión de calor.

**22.- Limpieza:** La eliminación o remoción física de materia orgánica (tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias objetables) de una superficie, equipo u otros.

**23.- Manipulador de Alimentos:** Toda persona que aplique su trabajo manual directamente o por medio de instrumentos o artefactos a la preparación, conservación, envase, distribución, expendio o suministro de alimentos.

**24.- Ministerio:** Ministerio de Salud.

25.- Permiso Sanitario de Funcionamiento o Permiso de Funcionamiento (P.S.F.): certificado que emite el Ministerio de Salud autorizando el funcionamiento de un establecimiento que se dedica a brindar los servicios de alimentación al público.

**Permiso Sanitario de Funcionamiento (PSF):** requisito previo para que cualquier establecimiento pueda operar, su objetivo es regular el impacto que los establecimientos puedan generar sobre el ambiente y la salud pública durante su funcionamiento.

26.- **Servicio de Alimentación al Público:** Establecimiento o local público o privado, con instalaciones permanentes donde se elaboran, manipulan, envasan, almacenan, suministran, sirven, venden o proveen comidas preparadas, para el consumo humano en el mismo local, para llevar o servicio a domicilio (catering o servicio express).

27.- **Servicio de catering:** Servicio que brindan empresas especializadas en elaborar, trasladar y servir alimentos al sitio que disponga el cliente, para grupos de personas que participen de un evento.

28.- **Servicio express:** Servicio de comidas que brindan algunos servicios de alimentación al público a sus clientes trasladando los alimentos hasta sus domicilios.

29.- **Ventana:** Establecimiento que prepara alimentos exclusivamente para llevar y no cuenta con área de consumo.

## Capítulo II

### Disposiciones previas requeridas

**Artículo 3.-** Todo servicio de alimentación al público debe contar con el PSF conforme a lo establecido en el Decreto N° 34728-S “Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos Sanitarios de Funcionamiento del Ministerio de Salud” y sus reformas. El establecimiento solo deberá utilizar materias primas o ingredientes limpios y en idóneas condiciones sanitarias para la preparación de alimentos y éstas deben proceder de un establecimiento legalmente autorizado y en operación aprobada por la autoridad sanitaria cuando ello proceda.

Los establecimientos aquí regulados no pueden ser utilizados parcial o totalmente a ninguna hora ni bajo ninguna circunstancia para otra actividad distinta a la autorizada por el Ministerio de Salud.

**Artículo 4.-** Las personas que laboren en un servicio de alimentación al público obligatoriamente deben contar con el carné de manipulador de alimentos que los acredite como tales, conforme a lo establecido en el Decreto 36666-S Reglamento para el Otorgamiento del Carné de Manipuladores de Alimentos y Reconocimiento de la Oficialización de Capacitadores del Curso de Manipulación de Alimentos por parte del Instituto Nacional de Aprendizaje. Se hace extensiva dicha obligación a propietarios o administradores de los establecimientos.

## Capítulo III

### De las condiciones físicas y sanitarias generales de las instalaciones

**Artículo 5.- Ubicación.** Los servicios de alimentación al público deben estar ubicados a una distancia **igual o mayor a 3 metros** del límite de la propiedad respecto a expendios y bodegas de agroquímicos. En cuanto a establecimientos que reempaquen o

reenvasen agroquímicos deberán guardar una distancia igual o mayor a 10 metros del límite de la propiedad.

**Artículo 6.- Alrededores.** Los alrededores de un servicio de alimentación al público se mantendrán en buenas condiciones de manera que protejan contra la contaminación a los mismos. Entre las actividades que se deben aplicar para mantener en buenas condiciones en los alrededores se incluyen:

- a) No almacenar equipo en desuso, residuos sólidos y mantener las zonas verdes recortadas cuando cuenten con éstas, de manera que no constituyan una atracción o refugio para insectos y roedores.
- b) Mantener patios y lugares de estacionamiento (cuando existan) limpios para que estos no constituyan una fuente de contaminación.
- c) Mantener los conductos o canales que evacuan las aguas pluviales limpios y funcionando correctamente para evitar el estancamiento del agua.

**Artículo 7.- Edificaciones.** Las edificaciones deben mostrar un buen estado de conservación y mantenimiento y cumplir con las condiciones de acceso contempladas en la Ley 7600, (Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad del 02 de mayo de 1996 y publicada en La Gaceta N° 102 del 29 de mayo de 1996) y hallarse independientes de viviendas u otras actividades de naturaleza distinta, no autorizada en el PSF e incompatible con la actividad.

**Artículo 8.- Distribución de las Áreas.** Los servicios de alimentación al público según se clasifiquen, tendrán claramente definidas las siguientes áreas:

Servicios con área de consumo	Servicios para llevar (ventanas), Express o Catering
Almacenamiento y conservación	almacenamiento y conservación
Preparación de alimentos	preparación de alimentos
Consumo o comedor	servicios sanitarios para los empleados
Servicios sanitarios para los usuarios y empleados no necesariamente independientes. Cuando el local se encuentra en un centro comercial, se aplicará lo establecido en el reglamento de construcciones, publicado en la gaceta N° 56, alcance N° 17 del 22 de marzo de 1983 y sus reformas, Capítulo VIII artículo 8.	

**Artículo 9.- Dimensiones.-** Las diferentes áreas de los servicios de alimentación al público deben disponer del espacio suficiente para cumplir satisfactoriamente con todas las operaciones de producción, almacenamiento de productos, facilidad y comodidad para servir los alimentos y la circulación de los usuarios en el área de consumo.

**Artículo 10.- Abastecimiento de Agua Potable.** Todo establecimiento deberá disponer siempre de agua potable suficiente para efectuar satisfactoriamente las labores de preparación de alimentos, lavado y desinfección de utensilios y equipo, así como la limpieza general de las instalaciones. Cuando el establecimiento cuente con tanque de almacenamiento de agua, deberá disponer de un procedimiento escrito de limpieza y desinfección que contemple los siguientes pasos: a) vaciado completo del tanque por válvula de desagüe. b) cepillar paredes, tapa y fondo utilizando solo agua sin ningún producto de limpieza. c) lavado abundante con agua, drenando el agua de lavado por la válvula de desagüe nunca por la cañería de distribución. d) Aplicar solución desinfectante al tanque siguiendo las instrucciones de la casa fabricante. Este procedimiento debe incluir: frecuencia con que se va hacer, que productos va utilizar, como lo va hacer, quien lo va hacer y bajo la supervisión de quien.

Ningún establecimiento de los aquí regulados puede operar sin suministro de agua potable.

**Artículo 11.- Instalaciones para Gas LP.** Cuando se utilice combustible de gas LP, se deben adoptar medidas de seguridad para evitar fugas de gas y peligros de explosión. Deben mantenerse en buenas condiciones de operación las tuberías o mangueras, llaves de salida del cilindro y de la cocina. El propietario del local deberá llevar una bitácora donde se registre el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones del sistema de gas.

Los cilindros o tanques de almacenamiento de gas deben ubicarse en lugares ventilados y protegidos fuera del área de preparación de alimentos, de forma que no exista posibilidad de que personas ajenas o inescrupulosas puedan causar un daño o sabotaje.

**Artículo 12.- Instalaciones eléctricas:** Éstas deben contar con interruptores automáticos (caja de breaker con tapa) en buen estado de funcionamiento. El cableado eléctrico debe estar entubado, los tomacorrientes e interruptores correctamente anclados y en buenas condiciones de funcionamiento al igual que los enchufes.

#### **Capítulo IV**

##### **Del área de preparación de alimentos (Cocina)**

###### **Condiciones Físico Sanitarias**

**Artículo 13.-Paredes:** Las paredes deben ser lisas, de materiales impermeables, resistentes a la corrosión, fáciles de limpiar y desinfectar. Se mantendrán en buen estado

de conservación e higiene, los ángulos entre pisos y paredes deben ser cóncavos para facilitar la limpieza y desinfección.

**Artículo 14.- Cielo Raso.** El cielo raso debe ser de construcción sólida, tener un diseño y acabado que impida la acumulación de suciedad, los materiales utilizados deben ser lisos y resistentes a las operaciones de limpieza. La altura del entre cielo raso y el piso de los establecimientos aquí regulados debe ser mayor o igual a 2,50 metros.

**Artículo 15.- Mobiliario.** El mobiliario utilizado en esta área en lo posible tendrá facilidades de movimiento a fin de facilitar la limpieza del piso y paredes.

**Artículo 16.- Piso.** Los pisos deben ser de materiales impermeables, antideslizantes, resistentes, sin grietas, fáciles de limpiar y desinfectar. El piso debe mantenerse limpio, en buen estado de conservación, libre de grasa y sin acumulaciones de agua u otros líquidos. Según el caso, éste deberá tener una pendiente suficiente para que los líquidos escurran hacia el desagüe.

**Artículo 17.- Equipos de cocción.** Los equipos de cocción, deben contar con campana y extractor con capacidad suficiente para eliminar eficazmente los vapores generados por la cocción de los alimentos.

**Artículo 18.- Flujo.** El área de preparación de alimentos debe permitir un flujo secuencial del proceso con el fin de evitar la posible contaminación cruzada, para lo cual se deben de considerar espacios sucesivos de la siguiente forma:

- a) Una zona de preparación previa, donde se limpiarán, pelarán y lavarán las materias primas que requieran estas prácticas.
- b) Una zona de preparación intermedia destinada a la preparación preliminar como corte, picado y cocción.
- c) Una zona de preparación final donde se concluirá el armado de los platos o porciones para el consumo en el comedor.

Si eventualmente el espacio físico no fuera suficiente para hacer la división mencionada, se identificará al menos la zona de preparación previa y para las otras, se hará una división en el tiempo, considerando las zonas como etapas, siguiendo una secuencia consecutiva con el fin de evitar la contaminación cruzada.

**Artículo 19.- Las ventanas.** Éstas estarán provistas de protección contra insectos u otros animales, el sistema de protección seleccionado debe desmontarse fácilmente para su limpieza y buena conservación.

**Artículo 20.-Las puertas** En el caso que el establecimiento cuente con el área de cocina separada físicamente, las puertas de acceso del personal deben tener cierre automático o el sistema de vaivén, ser de superficie lisa e impermeables y estar ajustadas a sus marcos.

**Artículo 21.- Iluminación.** La iluminación podrá ser natural o artificial, debiendo tener una intensidad no menor de 220 lux en esta área. Esta iluminación no dará lugar a la alteración de la percepción de los colores en los alimentos. Las fuentes lumínicas deben resguardarse con protectores que eviten la contaminación del producto en caso de rotura.

**Artículo 22.- Ventilación.** En el área de preparación debe contar con un sistema de ventilación natural o artificial que evite el calor excesivo y la condensación de vapores.

### **De los equipos y utensilios**

**Artículo 23.- Características.** Los equipos y utensilios para la preparación que estén en contacto directo con los alimentos, deben ser de material de fácil limpieza y desinfección, resistente a la corrosión, (preferiblemente de acero inoxidable) que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos. No se permite la utilización de equipos o utensilios fabricados con materiales como plomo, hierro u otro elemento capaz de migrar y contaminar el alimento. Deben resistir repetidas operaciones de limpieza y desinfección. No se permite el uso de utensilios de madera o con mangos de madera.

**Artículo 24.- Tablas de Picar.** Las tablas de picar deben ser de material impermeable, de superficie lisa y mantenerse en buen estado de conservación e higiene. Las tablas deben estar identificadas, según su uso a fin de prevenir la contaminación cruzada, considerando la naturaleza del producto: tales como carnes crudas, (pollo, bovino y pescado), vegetales y frutas crudas y alimentos cocidos.

**Artículo 25.- Campanas Extractoras.** Las campanas extractoras con sus respectivos ductos y filtros, deben estar ubicadas de manera que permitan una adecuada extracción de humos, olores. Además deben cubrir la zona destinada a cocción o fritura. Su limpieza y mantenimiento se hará en forma permanente incluyendo los filtros.

**Artículo 26.- Fregaderos o Pilas.** Los fregaderos o pilas de lavado deben ser de acero inoxidable ú otro material resistente y liso, estar en buen estado de conservación e higiene, con una capacidad acorde con el volumen del servicio.

**Artículo 27.- Almacenamiento de Equipo y utensilios** Para el almacenamiento y protección, la vajilla, cubiertos, copas y vasos deben guardarse boca abajo sobre una superficie limpia, seca y protegida de posibles contaminantes y a no menos de 0.30 m. del piso. Los equipos que tienen contacto con las comidas cuando no se van a utilizar inmediatamente deben estar cubiertos. Los equipos y utensilios deben estar alejados de desagües de aguas residuales y de recipientes con residuos.

**Artículo 28.- Mantelería.** Los establecimientos que usen mantelería, deben mantenerla en buen estado y limpia. Debe guardarse limpia en un lugar exclusivo y cerrado para este uso, libre de polvo y humedad. Cuando utilicen servilletas de tela deben reemplazarse para cada comensal. De igual forma, cuando se usen individuales de plástico u otro material, éstos deben limpiarse y desinfectarse después de cada uso.

### **De la preparación de los alimentos**

**Artículo 29.- Lavado.** Las hortalizas, verduras y frutas sin procesar, deberán necesariamente lavarse bajo chorro de agua potable a fin de eliminar cualquier impureza que venga adherida a su superficie. Posteriormente se deberán desinfectar utilizando agentes antimicrobianos de uso en alimentos, siguiendo las indicaciones y recomendaciones de la casa fabricante. Éstos desinfectantes deberán estar debidamente registrados ante el Ministerio de Salud.

**Artículo 30.- Descongelación** La descongelación de cortes de carnes crudas debe realizarse por cualquiera de los siguientes métodos: por refrigeración (4-7°C), horno microondas, como parte del proceso de cocción o en agua del grifo cuando la temperatura no exceda los 21°C y corra en forma constante, considerando que el alimento se encuentre dentro de una bolsa impermeable. Los alimentos descongelados deben ser transferidos inmediatamente a cocción, de ninguna manera luego de descongelado se volverá a congelar. En el caso de alimentos preparados se descongelará por refrigeración o por horno de microondas.

**Artículo 31.- Proceso de Cocción.** Durante el proceso de cocción las temperaturas internas del alimento deben alcanzar los siguientes valores:

- a) Huevos que se servirán de inmediato: 63°C por 15 segundos.
- b) Huevos que se mantendrán calientes para servirlos: 68°C por 15 segundos.
- c) Carne molida (res, cerdo y otras): 68°C por 15 segundos.
- d) Bistec o filetes de res, cerdo, cordero, ternero: 63°C por 15 segundos.
- e) Carne de aves (molida o entera): 74°C por 15 segundos.
- f) Producto relleno (pescado, carne de res o aves) 74°C por 15 segundos.
- g) Salsas, sopas y adobos: hacer hervir.
- h) Mariscos, pescado y crustáceos: 63°C por 15 segundos.

**Artículo 32.- Grasas y aceites.** Las grasas y aceites que estén siendo utilizados durante el proceso de fritura de alimentos en los servicios de alimentación al público deberán tener un contenido menor o igual al 25% de compuestos polares totales (CPT).

Las grasas y aceites que no cumplan con el límite CPT establecido, así como los residuos sólidos producto de la filtración de éstas, deben disponerse e incluirse en un programa de manejo integral de residuos conforme a lo estipulado en la Ley para la Gestión Integral de Residuos Ley N° 8839 y sus reglamentos.

Se permite reutilizar las grasas y aceites de fritura siempre y cuando se filtren y se le adicionen grasas o aceites frescos de manera que la mezcla resultante no supere el límite CPT. Para ello puede seguirse las recomendaciones establecidas en el anexo 1 del presente reglamento.

**Artículo 33.- Conservación de alimentos preelaborados.** Las comidas preelaboradas, deben mantenerse tapadas, identificadas y en refrigeración, hasta el momento de su preparación final para el consumo.

a) Los ingredientes crudos o cocidos perecederos deben mantenerse en refrigeración identificados por nombre y fecha hasta el momento de su preparación para el consumo. El tiempo de permanencia de estos productos en refrigeración no debe permitir la alteración de sus características organolépticas.

b) Los alimentos como cremas a base de leche y huevos crudos, deben mantenerse en refrigeración

c) Los embutidos y similares deben mantenerse en refrigeración, protegidos para evitar su deshidratación y contaminación.

d) Los alimentos que no se van a consumir de inmediato y que recibieron una apropiada cocción y requieren ser enfriados para almacenarse en refrigeración, pueden seguir los procedimientos de enfriamiento establecidos en el anexo 2 del presente reglamento.

**Artículo 34.- Recalentamiento de comidas.** Los alimentos preparados y que son enfriados deben recalentarse a una temperatura interna mínima de 74°C por 15 segundos y luego pasar a mantenimiento caliente (mayor o igual a 60°C) o servirse inmediatamente. Podrán aplicarse temperaturas de recalentamiento más bajas, siempre que las combinaciones tiempo/temperatura utilizadas sean equivalentes, (a efecto de destruir los microorganismos), al calentamiento a una temperatura de 74°C. Los alimentos recalentados que no se consuman deberán ser desechados.

**Artículo 35.- Contaminación cruzada.** Con el fin de prevenir la contaminación cruzada en el área de preparación de alimentos, obligatoriamente se aplicarán las siguientes medidas:

- a) Los alimentos crudos que se almacenan en los equipos de frío estarán colocados en recipientes de material higiénico, resistente, y tapados o en bolsas plásticas para alimentos, limpias y de primer uso y cerradas. Se colocarán por separado de los alimentos cocinados, precocidos y de consumo directo. Los alimentos crudos pueden colocarse en estantes separados o colocarlos debajo de los alimentos preparados o listos para comer, evitando la posibilidad de contaminación cruzada.
- b) El personal encargado de la manipulación de los alimentos se lavará y desinfectará las manos antes de entrar en contacto con alimentos preparados o listos para el consumo.
- c) Las mesas de trabajo deben lavarse y desinfectarse después de la manipulación de alimentos crudos.
- d) Los utensilios como cuchillos y cucharones, entre otros, deben estar identificados según el uso, ya sea para cortar o picar alimentos crudos o cocidos.

## Capítulo V

### Del almacenamiento de los alimentos.

#### Condiciones Físico Sanitarias

**Artículo 36.- Lugar de almacenamiento.** El establecimiento debe contar con un espacio o lugar para el almacenamiento de los productos no perecederos y para los productos perecederos debe contar con cámaras de refrigeración o congelación según corresponda a la naturaleza del producto. En caso de contar con bodega ésta deberá ajustarse a lo establecido en los artículos 37, 38, 39, 40, 41 del presente reglamento.

**Artículo 37.- Las paredes** deben ser lisas, de materiales impermeables, resistentes a la corrosión, fáciles de limpiar y desinfectar. Se mantendrán en buen estado de conservación e higiene, los ángulos entre pisos y paredes deben ser cóncavos para facilitar la limpieza y desinfección.

**Artículo 38.- El cielo raso** debe ser de construcción sólida, tener un diseño y acabado que impida la acumulación de suciedad, los materiales utilizados deben ser lisos y resistentes a las operaciones de limpieza.

**Artículo 39.- Los pisos** deben ser de materiales impermeables, antideslizantes, resistentes, sin grietas, fáciles de limpiar y desinfectar; deben mantenerse en buen estado de conservación e higiene.

**Artículo 40.-Las puertas** deben ser de superficie lisa e impermeables y estar ajustadas completamente a sus marcos.

**Artículo 41.- Iluminación.** La iluminación podrá ser natural o artificial, teniendo en cuenta que ésta debe ser suficiente para observar claramente las condiciones sanitarias del área y los productos almacenados. Las fuentes lumínicas ubicadas en esta área deben resguardarse con protectores que eviten la contaminación del producto en caso de rotura:

### **Condiciones de almacenamiento de alimentos**

**Artículo 42.- Almacenamiento de productos no perecederos.** Los productos no perecederos deben mantenerse en un lugar limpio, seco y protegido de las plagas, conservarse en envases tapados e identificados. Estarán colocados en estantes, armarios, alacenas o sobre tarimas separadas del piso a una altura de 0.15 metros del piso. Debe llevarse un registro de la fecha de ingreso y salida de los mismos con el fin de controlar la rotación de los productos conforme a la vida útil preestablecida.

**Artículo 43.- Almacenamiento de productos perecederos.** Los alimentos perecederos de origen animal que requieran refrigeración o congelación se almacenarán por separado de los de origen vegetal para evitar la contaminación cruzada y la transferencia de olores indeseables, tal y como se detalla en el inciso a) del artículo 35.

**Artículo 44.- Equipos De Refrigeración O Congelación.** Los equipos de refrigeración o congelación deben mantenerse en buen estado higiénico y de funcionamiento, además, tener la capacidad de conservar los alimentos en un rango hasta 5°C o menos y de -12 °C a -18°C respectivamente.

Para el almacenamiento de alimentos perecederos:

- a) Los equipos de refrigeración y congelación no deben sobrecargarse de producto o exceder su capacidad.
- b) Los alimentos deben almacenarse espaciados unos de otros, a fin de que el aire frío circule y permita que estos alcancen una temperatura de refrigeración o congelación en su centro.
- c) Las carnes congeladas deben colocarse en recipientes de material higiénico y resistente, o en bolsas plásticas limpias y de primer uso.
- d) Los alimentos deben almacenarse debidamente identificados y fechados para su rotación controlada.

## **Capítulo VI**

### **Del área de consumo**

**Artículo 45.-Materiales de Construcción.** El área de consumo podrá estar construida con diferentes materiales tales como: madera, cerámica, cemento u otros, considerando el estilo del establecimiento (rústico, campestre, entre otros). Independientemente del tipo de material utilizado, deben mantenerse en buen estado de conservación e higiene.

**Artículo 46.- Distribución.** La distribución de mesas, sillas y otro mobiliario debe permitir una adecuada circulación de los usuarios. El mobiliario debe ser de material resistente y mantenerse en buen estado de conservación e higiene.

**Artículo 47.- Mantenimiento de alimentos calientes.** En caso de contar con servicio de buffet, los alimentos deben conservarse en equipos o sistemas que permitan mantenerlos a temperatura mayor o igual a 60°C. Cada recipiente con comida debe tener su propio utensilio para servir, a fin de evitar posible contaminación cruzada.

La conservación de alimentos como pollo rostizado, frito, carnes preparadas entre otros alimentos pueden mantenerse en urnas o exhibidores con bombillos o reflectores con protección y deben alcanzar una temperatura igual o mayor a 60 °C.

**Artículo 48.- Mantenimiento de Alimentos Fríos.** Los alimentos de consumo frío como ensaladas, frutas y postres, entre otros, se mantendrán en cámaras exhibidoras o vitrinas refrigeradas, las cuales se conservarán en buen estado de funcionamiento e higiene.

**Artículo 49.- Mantenimiento de Otros Alimentos.** Los alimentos que no requieran condiciones de refrigeración o calor, se mantendrán expuestos en vitrinas o estantes que no permitan su contaminación. Este equipo se conservará en buen estado de funcionamiento e higiene.

**Artículo 50.- Utensilios o Vajillas Desechables.** Los utensilios o vajillas desechables una vez utilizados deben ser descartados, por ningún motivo se permite el reuso de los mismos.

**Artículo 51.- Dispensadores.** Los dispensadores de azúcar, sal, chile, ají molido, mostaza, mayonesa, salsa de tomate ú otros productos, deben estar identificados y mantenerse en buen estado de conservación e higiene, cerrados y de acuerdo a la naturaleza de su contenido, en refrigeración. Como segunda alternativa éstos podrán reemplazarse por porciones individuales envasadas comercialmente.

**Artículo 52.- Servido de Comidas.** Antes de servir la mesa se debe verificar que la vajilla, cubiertos y vasos se encuentran limpios, secos y en buen estado de conservación e higiene.

El manejo de los mismos se hará de acuerdo a las siguientes indicaciones:

- a) Los platos se tomarán por la base de su superficie externa o por los bordes.
- b) Los vasos por las bases y las tazas por las asas o bases.
- c) Los cubiertos se suministrarán preferiblemente dentro de empaques, sino asidos a sus mangos.

**Artículo 53.- Hielo.** Cuando el hielo se elabora en el establecimiento debe ser fabricado a partir de agua potable, caso contrario provenir de una fábrica autorizada. Se debe mantener en recipientes cerrados, limpios y desinfectados. El hielo no debe manipularse directamente con las manos, se hará con pinzas, cucharas o similares. El hielo utilizado en el enfriamiento de botellas, copas ú otros debe ser de agua potable y este no podrá utilizarse para consumo humano.

## **Capítulo VII**

### **Servicio De Catering, Express y Para Llevar**

**Artículo 54.- Área de preparación.** Aquellos establecimientos que brindan el servicio de catering, “servicio a domicilio” (Express) como única actividad, o de comidas para llevar (ventanas), deben cumplir los mismos requisitos de higiene señalados en el presente decreto, con excepción de los aplicables exclusivamente al área de consumo.

**Artículo 55.- Transporte para servicio de catering.** Respecto a los vehículos destinados para brindar el servicio de catering, deberán poseer las siguientes condiciones:

- a) Conservarse en buen estado de mantenimiento e higiene.
- b) Su carrocería debe ser cerrada de forma que proteja los alimentos del polvo, agua o cualquier contaminante externo.
- c) Los vehículos y/o contenedores térmicos destinados a transportar alimentos calientes deberán estar diseñados para mantener los alimentos a 60°C o más, .
- d) De igual forma cuando se transporta alimentos fríos, la temperatura de éstos debe mantenerse a 5°C o menos.
- e) Los recipientes utilizados para el transporte de alimentos y que entren en contacto directo con ellos, deben ser de materiales de fácil limpieza y desinfección, impermeables, resistentes a la corrosión (preferiblemente acero inoxidable) y que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los mismos.
- f) Los utensilios (vasos, platos, cucharas, cubiertos, tenedores entre otros) y mantelería deberán transportarse debidamente empacados y protegidos de cualquier posible contaminación.

**Artículo 56.- Transporte para servicio a domicilio.** En la modalidad de “Servicio a Domicilio” (Express) como única actividad o como actividad accesoria a un servicio de alimentación, en ambos casos, durante el transporte de las comidas deberán cumplirse las siguientes condiciones de higiene:

- a) Uso de envases desechables de primer uso que contengan los alimentos y bebidas.
- b) Aderezos y salsas debidamente empacados.

c) Los contenedores del vehículo deben tener cierre hermético y mantenerse cerrados con un sistema de seguridad que no permita la manipulación a personas no autorizadas.

## Capítulo VIII

### De la salud e higiene del personal

**Artículo 57.- Salud del Personal.** El propietario o administrador del servicio de alimentación al público tomará las medidas necesarias para evitar que el personal que muestre signos de enfermedad o tenga heridas, infecciones cutáneas, llagas o diarrea, trabaje en las zonas de manipulación de alimentos en las que exista probabilidad de que pueda contaminar directa o indirectamente a los mismos. Toda persona que se encuentre en esas condiciones debe comunicar inmediatamente al supervisor o encargado su estado de salud. Pudiendo reintegrarse a sus labores normales una vez que se le haya dado de alta por el médico tratante.

La autoridad de salud puede exigir, cuando las circunstancias lo ameriten y justifiquen, exámenes para verificar el estado de salud al personal que labora en un servicio de alimentación al público.

**Artículo 58.- Higiene y Hábitos del Personal.** El personal debe mantener una esmerada higiene personal, especialmente en el lavado de manos, de la siguiente forma:

- a) Antes de iniciar la manipulación de alimentos.
- b) Inmediatamente después de haber usado los servicios sanitarios.
- c) Después de toser o estornudar aún si para tal efecto haya utilizado toalla desechable.
- d) Después de rascarse la cabeza u otra parte del cuerpo.
- e) Después de manipular cajas, envases, bultos y otros artículos contaminados.
- f) Después de manipular alimentos crudos como carnes, pescados, mariscos, entre otros.

g) Después de barrer, trapear pisos, recoger y manipular los recipientes de residuos, limpiar mesas del comedor y todas las veces que sea necesario.

h) En el área de cocina debe colocarse un lavamanos, dispensador con jabón líquido desinfectante y toallas de secado.

Para asegurar un correcto lavado de manos se describe el siguiente procedimiento:

- i. Humedézcase las manos con agua.
- ii. Aplíquese suficiente jabón para que produzca bastante espuma.
- iii. Frotarse y restregarse las manos y antebrazos por 20 segundos.
- iv. Limpiarse las uñas utilizando un cepillo en buen estado y una solución desinfectante.
- v. Enjuagarse hasta eliminar los residuos de jabón o espuma.
- vi. Secarse las manos con toalla desechable o secador de manos.
- vii. Aplicarse solución desinfectante.

Además, deben observar hábitos de higiene estrictos durante la preparación y servido de los alimentos, tales como, evitar fumar, escupir, hablar por teléfono o ingerir alimentos y bebidas. Deben tener las uñas recortadas, limpias y sin esmalte, no utilizar maquillaje, ni portar ningún tipo de joyas tales como relojes, aretes, cadenas ú otros durante las horas laborales.

Durante la jornada laboral el personal que sirve al público o prepara alimentos no debe participar simultáneamente en actividades de limpieza del local tal como inodoros, orinales, pisos, lavamanos u otros.

El personal encargado de caja que manipula dinero no debe participar en actividades relacionadas con la manipulación de alimentos.

**Artículo 59.- Vestimenta.** El personal destacado en el área de preparación de alimentos, debe usar diariamente ropa de trabajo limpia (uniforme, gabacha o delantal), cobertor de cabello (que cubra en forma total el cabello) el calzado debe ser cerrado y estar confeccionado con materiales no absorbentes. Toda la vestimenta debe ser lavable, mantenerla limpia y en buen estado de conservación, a menos que sea desechable.

## **Capítulo IX**

### **De las medidas de saneamiento**

**Artículo 60.- Programa de Higiene y Desinfección.** Los establecimientos deben contar con un Programa de Higiene y Desinfección documentado, en el cual se incluyan los procedimientos de limpieza y desinfección detallados.

Para la aplicación del programa se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) Las superficies de las áreas de trabajo, los equipos y utensilios, deben limpiarse y desinfectarse cuantas veces sea necesario, tomando las precauciones adecuadas para que los detergentes y desinfectantes utilizados no contaminen los alimentos.
- b) Para el secado de superficies y equipos se podrá utilizar toallas desechables o paños de tela exclusivos para ese propósito, los cuales deben mantenerse limpios y desinfectarse regularmente.
- c) Inmediatamente después de terminar la jornada de trabajo y cuando sea necesario, los pisos deben limpiarse minuciosamente y desinfectarse, incluidos los desagües y las paredes de la zona de manipulación de alimentos. Previendo que los alimentos no estén expuestos a una posible contaminación durante las operaciones de limpieza.
- d) La campana y ductos de extracción de grasas, humos y olores debe mantenerse limpia y buen estado de funcionamiento.
- e) Los servicios sanitarios deben mantenerse limpios en todo momento.

- f) Se deben limpiar y desinfectar las sillas para niños después de cada uso.
- g) Debe disponerse de un área o compartimento para el almacenamiento de los implementos de aseo, tales como escobas, escobillas, palo de piso y otros, así como los detergentes y desinfectantes, los cuales deben mantenerse y almacenarse de forma que no contaminen los alimentos, los utensilios, el equipo o la ropa.
- h) Después de la limpieza de los equipos y utensilios, el procedimiento de secado empleado puede ser secado al aire o mediante toallas desechables.
- i) Los productos para limpieza utilizados deben estar autorizados por el Ministerio de Salud.
- j) El lavado de los implementos de limpieza deben realizarse en una pileta exclusiva para esta labor.

**Artículo 61.- Plagas y Animales.** Los establecimientos deben conservarse libres de plagas.

- a) Para prevenir y asegurar el cumplimiento de esta medida, el responsable o propietario del local debe desarrollar y tener en ejecución un plan de control de plagas. En este sentido se rescata la importancia de mantener el orden y la limpieza del establecimiento como primera medida de prevención para el control de plagas.
- b) Cuando el control de plagas requiera la aplicación de plaguicidas, ésta debe ser realizada por personal capacitado. Se debe llevar un registro de las actividades y aplicaciones que permita evidenciar su cumplimiento. Los productos para control de plagas deben estar autorizados por el Ministerio de Salud. Cuando el control de plagas sea realizado por empresas que brindan ese servicio, éstas deberán estar autorizadas por el Ministerio de Salud.

- c) Se prohíbe la permanencia o ingreso de animales domésticos excepto los perros guías utilizados por las personas no videntes
- d) Los productos químicos tales como insecticidas u otras sustancias tóxicas, deben estar claramente identificados y guardarse en un lugar bajo llave, separado y fuera del área de preparación de alimentos.

**Artículo 62.- Servicios sanitarios.** Totalmente aislados, tanto para hombres como para mujeres. No deben comunicarse directamente a las áreas de preparación de alimentos, deberán disponer de iluminación, además contar con ventilación natural o artificial hacia el exterior del edificio.

Éstos deben contar con lavamanos, dispensador con jabón, papel higiénico, toallas desechables para el secado de manos y recipientes para su eliminación. En caso de utilizar secadores automáticos de aire éstos al igual que el lavamanos deberán ubicarse fuera del área del servicio sanitario. El diseño de los servicios sanitarios debe prever el acceso y el uso de personas discapacitadas, conforme a lo establecido en la Ley 7600 (Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad del 02 de mayo de 1996 y publicada en La Gaceta N° 102 del 29 de mayo de 1996).

**Artículo 63.- De los residuos sólidos y líquidos.** El establecimiento debe contar con un plan de manejo de residuos sólidos y líquidos, debidamente implementado, conforme al protocolo establecido por el Ministerio, en el reglamento de PSF.

- a) Los residuos sólidos deben depositarse en recipientes resistentes, con tapa oscilante o similar que evite el contacto con las manos y tener una bolsa plástica en su interior para facilitar la evacuación de los residuos. Éstos deben colocarse en lugares

donde se generen residuos sólidos y ubicarse en un lugar estratégico de manera que no sean fuente de posible contaminación.

b) Los residuos líquidos se deben conducir al sistema de alcantarillado sanitario cuando exista o a un sistema de tratamiento aprobado. Los conductos de aguas residuales deben contar con rejillas que impidan el ingreso de roedores y estar diseñados para soportar cargas máximas y contar con trampas de grasas y aceites. El sistema de evacuación de aguas debe mantenerse en buen estado de funcionamiento, conservación e higiene.

c) Debe destinarse un lugar o recinto para el depósito temporal de los recipientes con sólidos, con capacidad suficiente para albergar el volumen generado. Debe diseñarse de manera que impida el acceso de plagas y evite la contaminación al entorno. Asimismo, es necesario lavarlo y desinfectarlo una vez que se retiren los desechos.

d) Una vez que las municipalidades implementen el artículo 8 de la Ley para la Gestión Integral de residuos N° 8839, los administrados deberán acatar lo dispuesto en el artículo 38 y 39 de la misma Ley.

## **Capítulo X**

### **De la Verificación del Cumplimiento de este Reglamento**

**Artículo 64.-** Para la verificación del cumplimiento del presente Reglamento, las Áreas Rectoras de Salud del Ministerio de Salud aplicarán la Guía de Evaluación Sanitaria para Servicios de Alimentación al Público, para ello deben alcanzar la puntuación definida en la misma. Esta guía será publicada en el diario oficial La Gaceta e igualmente se pondrá a disposición de los administrados en la página Web del Ministerio de Salud. ([www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)).

Para la evaluación de las condiciones microbiológicas de los alimentos preparados en los Servicios de Alimentación al público, al menos una vez cada 5 años según se establezca en el programa de control, se procederá a tomar muestras de los alimentos, aplicando para ello los Criterios Microbiológicos para Alimentos Preparados para Servicios de Alimentación al Público establecidos en el anexo 3 de este reglamento.

En caso de encontrar incumplimiento con los criterios microbiológicos establecidos, se debe proceder a la mayor brevedad a realizar una inspección para constatar las condiciones de operación que puedan estar generando este peligro y proceder a girar las medidas sanitarias pertinentes.

**Artículo 65.-** El incumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, dará lugar a la aplicación de las sanciones y medidas especiales que señala la Ley General de Salud, en respeto al debido proceso y derecho a la defensa del administrado.

## **Capítulo XI**

### **Disposiciones Finales**

#### **Artículo 66.-Derogatorias**

1.- Deróguese el Decreto Ejecutivo No. 19479-S del 29 de enero de 1990, publicado en la Gaceta No. 52 del 14 de marzo de 1990, “Reglamento Servicio Alimentación al Público.”

2.- Deróguese el Decreto Ejecutivo N° 35930-S del 4 de enero del 2010, publicado en la Gaceta N° 86 del 5 de mayo del 2010, “Reglamento sobre la Calidad e Inocuidad de las Grasas y Aceites Utilizadas Durante la Fritura de Alimentos”.

Artículo 67.- El presente reglamento entra a regir seis meses después de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Dado en la Presidencia de la República.- San José, a los treinta días del mes de agosto del dos mil doce.-

**LAURA CHINCHILLA MIRANDA**

**DRA. DAISY CORRALES DIAZ**

**MINISTRA DE SALUD**

1 vez.—O. C. N° 14143.—Solicitud N° 31936.—C-657580.—(D37308-IN2012097523).

## ANEXO 1

### RECOMENDACIONES SOBRE BUENAS PRÁCTICAS DE FRITURA

#### (Informativo)

Las siguientes son algunas recomendaciones que pueden ayudar a mantener la calidad e inocuidad de los aceites y grasas de fritura, así como de los alimentos fritos:

A. Utilizar únicamente aceites y grasas recomendados para fritura. Algunos aceites no mantienen su calidad bajo las condiciones utilizadas en fritura.

B. Una de las herramientas básicas para asegurar la calidad del alimento y las propiedades funcionales del aceite o grasa, es utilizar la filtración al menos una vez al día eliminando las partículas sólidas desprendidas de los alimentos fritos.

C. Limpiar el equipo de fritura con regularidad, al menos una vez al día. Se debe enjuagar y secar bien después de lavar. La suciedad y los residuos de detergentes y productos de limpieza afectan negativamente la calidad de los aceites y grasas.

D. Almacenar la grasa o aceite drenado en recipientes de acero inoxidable cubiertos y a temperatura ambiente mientras se hace la filtración del aceite y la limpieza del equipo.

E. Hasta donde el proceso lo permita, escurrir el agua de los alimentos antes de la fritura. Un exceso de vapor provocará que el aceite salte del freidor.

F. Evitar el contacto de la grasa o aceite con cobre, bronce o compuestos de cobre o hierro que al ser Pro-oxidantes promoverán la rancidez oxidativa de la grasa.

G. Mantener un nivel adecuado de aceite o grasa en el freidor, siguiendo la recomendación del fabricante. Fría una cantidad a la vez para mantener la temperatura lo más estable posible.

H. No aplicar sal o especias a los productos en el equipo de fritura, pues puede resultar en deterioro de la grasa o aceite.

I. La temperatura de fritura depende del tipo y forma del alimento. En términos generales, la temperatura apropiada de fritura es 160 – 190° C. Temperaturas más elevadas provocan oscurecimiento, oxidación, hidrólisis y polimerización. Si la temperatura es muy baja, el tiempo de fritura requerido es muy largo afectando la calidad de los alimentos y se absorbe más grasa o aceite. Para minimizar la disminución en la temperatura es importante no sobrecargar el freidor. Verificar la temperatura durante la fritura, por lo anterior es importante trabajar con freidores que tengan termostato, ya que les permite regular las temperaturas de trabajo y prolongar la vida útil del aceite y/o grasa.

J. La vida útil de las grasas y aceites se puede prolongar si en los lapsos de interrupción del proceso de fritura se mantiene la temperatura por debajo de los 120° C. Cuando no están en uso se deben mantener a temperatura ambiente y protegidas de la luz, cubriéndolas adecuadamente. También se debe tapar el freidor cuando no se esté utilizando para prevenir contaminaciones de insectos o roedores.

K. Comprobar periódicamente la calidad y el buen estado de los aceites y grasas, según lo sugerido en el Anexo 2.

L. Recuerde que la grasa o aceite de fritura dañada puede tener efectos adversos en la salud.

## ANEXO 2

### OTROS PARÁMETROS Y METODOLOGÍAS

#### (Informativo)

Los siguientes parámetros y metodologías pueden ser aplicados para vigilar la calidad de los aceites y grasas utilizados en frituras y pueden advertir y prevenir problemas de oxidación en los mismos por malas prácticas o excesos.

**Ácidos grasos libres:** La formación de los ácidos grasos libres en las grasas y/o aceites tiende a ser paralela con los otros procesos de degradación durante la fritura. Los ácidos grasos libres se generan mediante la hidrólisis así como por la oxidación. La acidez libre en el aceite y/o grasa de fritura no debería sobrepasar el 2,5% máximo medido bajo el método de la AOCS Ca 5a-40 (97), pero el punto final específico de la acidez va a depender del tipo de aceite que se utiliza y el producto que se está friendo.

**Punto de humo:** El punto de humo de un aceite o grasa desciende a lo largo del proceso de fritura, debido a la formación de ácidos grasos libres y otros compuestos de menor peso molecular que los triglicéridos. El seguimiento de los valores de este parámetro puede ser también un buen sistema para controlar el avance de la alteración global. Tiene la ventaja de ser una determinación sencilla y que no requiere instrumental específico (AOCS 9a-48). En la práctica no debería aparecer humo en un aceite o grasa a temperaturas menores a 170 °C.

**Índice de peróxidos:** En la primera etapa de la oxidación de los aceites y/o grasas se forman peróxidos que pueden determinarse mediante el método de la AOCS Cd 8b-90. Este método analítico es solo útil en las primeras fases de la oxidación puesto que los peróxidos se rompen para formar los compuestos polares que se determinan según el método AOCS Cd 20-91 (01).

**Índice de p-Anisidina:** Esta metodología sirve para determinar el contenido de ciertos aldehídos (principalmente 2-alquenal y 2,4-dienal) que se forman como parte de los procesos de oxidación secundaria de las grasas y/o aceites y por lo tanto, sirve como confirmatorio del grado de deterioro del mismo. El método de análisis es AOCS Cd 18-90.

**Color:** El color de los aceites y grasas utilizadas en frituras se va oscureciendo con el uso, y con el tiempo llega a afectar el producto terminado. Se pueden utilizar kits o analizadores comparativos (tintómetros) para determinar el grado de oscurecimiento. El color por sí solo no es determinante para conocer cuán aceptable es un aceite y/o grasa puesto que según el producto que se esté friendo así será la velocidad con que se oscurezca.

**Espuma:** Una formación excesiva de espuma en un aceite durante la fritura que no se disipa ni se dispersa es un indicativo de que el aceite debe ser eliminado o desechado. La espuma puede llegar a ser un peligro para la seguridad del manipulador de alimentos.

**Viscosidad:** Conforme los aceites y/o grasas se van deteriorando durante los procesos de fritura, su viscosidad va aumentando debido a la formación de compuestos de alto peso molecular (polimerización). Se pueden utilizar densímetros o viscosímetros para determinar estos cambios en el producto.

## ANEXO 3

### ENFRIAMIENTO DE ALIMENTOS PREPARADOS COCINADOS

#### (Informativo)

Un inadecuado enfriamiento de alimentos preparados puede ser una causa de enfermedades causadas por alimentos.

Después de una apropiada cocción, los alimentos que no se van a consumir de inmediato necesitan ser enfriados tan rápido como sea posible, para ello puede emplearse el siguiente procedimiento.

De acuerdo a las diferentes modalidades de preparación y a los tipos de cocción, en la práctica se pueden encontrar por lo general dos posibilidades: alimentos que alcanzan al final de la cocción temperaturas de 74 °C o más y alimentos que alcanzan temperaturas en torno de los 63°C al final de la cocción.

A efecto de garantizar la inocuidad de alimentos al prevenir la posible reproducción de microorganismos, los procedimientos de enfriamiento deberían hacerse en las siguientes etapas:

1. Reducir la temperatura desde 60°C o más hasta 21°C en 2 horas o menos
2. Reducir la temperatura desde 21°C hasta 5°C o menos en 4 horas adicionales, para un tiempo total máximo de enfriamiento de 6 horas.

Los alimentos que alcanzan temperaturas por encima de 74°C, (muy calientes), resulta conveniente realizar una etapa de pre enfriamiento en reposo al ambiente. Este se debe hacer en un área bien ventilada, que permita la disipación del calor, o ayudar a mejorar su ventilación con el uso de aparatos de ventilación. También pueden colocarse los recipientes sobre fuentes con hielo.

Esta etapa de pre enfriamiento busca descender la temperatura desde 74°C o más hasta 60°C en un tiempo inferior a 30 minutos.

Será necesario disponer de adecuados equipos de refrigeración y de mantenimiento en frío, considerando el tamaño de las operaciones del establecimiento. Lo recomendable es que cualquier establecimiento pueda disponer de cámaras o equipos de refrigeración para almacenamiento en frío, con la capacidad suficiente para contener el volumen correspondiente a la actividad diaria máxima.

Es importante contar con una cantidad suficiente de recipientes que en lo posible tengan no más de 5 o 6 centímetros de profundidad y preferiblemente ser de acero inoxidable o aluminio ya que favorecen la penetración del frío al alimento. Todos los recipientes utilizados deberán estar debidamente limpios y desinfectados.

Para facilitar el rápido enfriamiento de los alimentos cocidos, se recomienda los siguientes métodos:

1. Dividir en porciones pequeñas las piezas grandes, el concepto de pequeño, estará de acuerdo con la capacidad de enfriamiento de los equipos.
2. Colocar las porciones de alimentos calientes en los recipientes previamente enfriados, teniendo la precaución de dejar espacios entre los recipientes para una mejor circulación del aire frío.
3. Colocar sobre fuentes de hielo los recipientes con el alimento.
4. Revolver con frecuencia (cada 15 minutos) los alimentos dentro del recipiente. Esto ayudará a que el enfriamiento sea más uniforme.
5. Revolver también el hielo que rodea los recipientes lo cual ayuda a la eficiencia del proceso.
6. Colocar los recipientes en la heladera o cámara. En esta etapa se pueden emplear recipientes de hasta 12 cm de profundidad. No obstante, es necesario tener en cuenta

que alimentos como sopas, cremas o similares, no deben sobrepasar el nivel de 7 u 8 centímetros de profundidad, lo mismo que preparaciones muy espesas no deben sobrepasar el nivel de 6 centímetros. Será necesario dejar espacios entre los recipientes con lo cual el aire frío circula mejor y hace más eficiente el proceso.

7. Los recipientes cubiertos (con aluminio o plástico por ejemplo) hacen que el enfriamiento sea más lento. Podría dejarse destapado un tercio del recipiente, pero en algunos lugares las normas obligan a mantenerlos cubiertos todo el tiempo.

8. Medir la temperatura de los alimentos con un termómetro higienizado para observar si se cumplen los criterios establecidos para el enfriamiento. Bajar la temperatura de 60°C o más a 21°C en menos de 2 horas y de 21°C a 5°C o menos en 4 horas adicionales, para un tiempo total máximo de enfriamiento de 6 horas.

9. En caso de no cumplirse estas temperaturas y tiempos, se tomarán acciones que corrijan esta situación y que pueden ser desde decidir el recalentamiento rápido del alimento a 74°C dentro de las 2 horas siguientes, o de no estar previsto su servido en ese tiempo, se indica descartar el alimento.

## ANEXO 4

### **Criterios Microbiológicos para Alimentos Preparados en Servicios de Alimentación al Público**

El criterio microbiológico para un alimento define la aceptabilidad de un producto o un lote de un alimento basada en la ausencia o presencia, o en la cantidad de microorganismos, incluidos parásitos, y/o en la cantidad de sus toxinas/metabolitos, por unidad o unidades de masa, volumen, superficie o lote.

Un criterio microbiológico consta de una descripción de los microorganismos (sus toxinas y metabolitos) que causan preocupación, los métodos analíticos para su detección, un plan que defina el número de muestras de campo que hay que tomar y la magnitud de la unidad analítica. También consta de los límites microbiológicos que se consideran apropiados para el alimento y el número de unidades analíticas que deben ajustarse a esos límites.

Los criterios microbiológicos pueden utilizarse para definir y comprobar que los alimentos cumplen con los requisitos microbiológicos. En las situaciones en las que no se cumpla con los mismos, según la evaluación del riesgo a que esté expuesto el consumidor, las medidas de control pueden consistir en seleccionar, reelaborar, rechazar o destruir el producto y realizar una investigación para determinar las medidas que han de adoptarse. Para el establecimiento de criterios se hace uso de la matriz de categorización de riesgos.

Tabla N° 1: Matriz de categorización de riesgos

Clase de peligro	Condiciones normales en las que se supone será manipulado y consumido el alimento tras el muestreo		
	Grado de peligrosidad reducido	Sin cambio de peligrosidad	Aumenta la peligrosidad
Sin peligro directo para la salud. (contaminación general, vida útil y alteración)	Categoría 1 3 clases n=5 c=3	Categoría 2 3 clases n=5 c=2	Categoría 3 3 clases n=5 c=1
Peligro para la salud bajo, indirecto	Categoría 4 3 clases n=5 c=3	Categoría 5 3 clases n=5 c=2	Categoría 6 3 clases n=5 c=1
Moderado, directo, difusión limitada	Categoría 7 3 clases n=5 c=2	Categoría 8 3 clases n=5 c=1	Categoría 9 3 clases n=5 c=1
Grave, directo, difusión potencialmente extensa	Categoría 10 2 clases n=5 c=0	Categoría 10 2 clases n=5 c=0	Categoría 10 2 clases n=5 c=0

### Definiciones

**Plan de muestreo:** procedimiento en que se estipula el tamaño de la muestra y el criterio de aceptación o rechazo, basándose en los resultados de análisis.

**Plan de muestreo de 2 clases:** plan de muestreo por atributos, donde de acuerdo con los criterios microbiológicos puede dividirse en dos grados, “aceptable y no aceptable”, comprobando la presencia o ausencia de microorganismos, o si el límite microbiológico es superior o inferior a un nivel crítico establecido. Un plan de 2 clases queda descrito por n y c.

**NOTA:** El criterio establecido para m en la tabla 1 para el plan de muestreo de 2 clases es el límite por encima del cual se establece el rechazo del producto.

**Plan de muestreo de 3 clases:** un plan de muestreo por atributos, donde de acuerdo con los criterios microbiológicos puede dividirse en tres grados, “aceptable, medianamente aceptable” y “no aceptable”. La clase aceptable tiene como límites  $m$ , la clase medianamente aceptable tiene como límites  $m$  y  $M$ , y la no aceptable aquellos valores superiores a  $M$ . Un plan de 3 clases queda descrito por  $n$ ,  $m$ ,  $M$  y  $c$ .

De acuerdo a la clase de peligro determinado por las variables antes señaladas y por aquellas relacionadas a las condiciones de manipulación y consumo, se establecen las siguientes categorías de riesgo asociadas al alimento y al microorganismo:

Las categorías 1, 2 y 3 se aplican a aquellos microorganismos que tiene por objeto definir la vida útil y alteración del producto como recuento de microorganismos aerobios mesófilos, mohos y levaduras, lactobacillus, entre otros de la siguiente manera:

**Categoría 1:** plan de 3 clases, donde  $n=5$  y  $c= 3$

**Categoría 2:** plan de 3 clases, donde  $n=5$  y  $c= 2$

**Categoría 3:** plan de 3 clases, donde  $n=5$  y  $c= 1$

Las categorías 4, 5 y 6 se usan para microorganismos indicadores tales como coliformes totales, enterobacteriáceas, entre otros, de la siguiente manera:

**Categoría 4:** plan de 3 clases, donde  $n=5$  y  $c= 3$ .

**Categoría 5:** plan de 3 clases, donde  $n=5$  y  $c= 2$ .

**Categoría 6:** plan de 3 clases, donde  $n=5$  y  $c= 1$ .

Las categorías de alimentos 7, 8 y 9 se usan en parámetros microbiológicos que siendo considerados patógenos, en bajos niveles pueden aceptarse, tales como *Staphylococcus aureus*, *Bacillus cereus*. De la siguiente manera:

**Categoría 7:** plan de 3 clases, donde  $n=5$  y  $c= 2$ .

**Categoría 8:** plan de 3 clases, donde  $n=5$  y  $c= 1$ .

**Categoría 9:** plan de 3 clases, donde  $n=5$  y  $c= 1$ .

La categoría 10 se emplea en otros microorganismos considerados peligrosos como *Salmonella*, *Clostridium botulinum*, entre otros.

**Categoría 10:** plan de 2 clases, donde n= 5 y c= 0.

**Tabla N° 2: Criterios microbiológicos para comidas preparadas sin tratamiento térmico**

Comidas preparadas sin tratamiento térmico (ensaladas crudas, mayonesas, postres, frutas, jugos, etc)						
Agente microbiano	Categoría	Clase	n	c	Limite por g/ml	
					m	M
Escherichia coli	10	2	5	0	<10	--
Staphylococcus aureus	5	3	5	2	10	10 <sup>2</sup>
Salmonellas SP en 25g	10	2	5	0	0	--
L monocytogenes en 25g	10	2	5	0	0	--

**Tabla N° 3: Criterios microbiológicos para comidas preparadas con tratamiento térmico**

Comidas preparadas con tratamiento térmico (ensaladas cocidas. Guisos, arroces, carnes, picadillos, postres cocidos, otros)						
Agente microbiano	Categoría	Clase	n	c	Limite por g/ml	
					m	M
Escherichia coli	10	2	5	0	<10	--
Staphylococcus aureus	6	3	5	1	10	10 <sup>2</sup>
Salmonellas SP en 25g	10	2	5	0	0	--
C. perfringens	7	3	5	2	10	10 <sup>2</sup>

“n” = número de unidades de muestra.

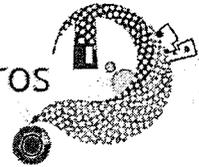
“m” = valor umbral de números de bacterias. El resultado se considera satisfactorio si todas las unidades que componen la muestra tienen un número de bacterias igual o menor que “m”.

“M” = valor límite del número de bacterias. El resultado se considerará no satisfactorio si una o varias unidades que componen la muestra tienen un número de bacterias igual o mayor que “M”.

“c” = número de unidades de la muestra cuyo número de bacterias podrá situarse entre “m” y “M”. La muestra seguirá considerándose aceptable si las demás unidades tienen un número de bacterias menor o igual a “m”.

Anexo 2. Licitación Pública

“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
DE ALIMENTACIÓN EN LA FACULTAD DE FARMACIA”



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
"CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA"**

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos N° 7, 8 y 9 de la Ley de la Contratación Administrativa y en los artículos N° 8, 9, 10 y 11 del Reglamento de la Contratación Administrativa.

**RESULTANDO**

1. Que la Unidad de Adquisiciones, recibe oficio OSG-GSC-322-2015, con las especificaciones técnicas y las condiciones especiales, para iniciar el trámite de la contratación indicada.
2. Que de conformidad con lo que establecen los artículos 7, 8 y 9 de la Ley de Contratación Administrativa y 8, 9, 10 y 11 del Reglamento de Contratación Administrativa, la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales, incluye la solicitud la Decisión Inicial.

**CONSIDERANDO**

1. Para realizar la citada contratación no es indispensable disponer de partida presupuestaria alguna por la naturaleza de la contratación.
2. Que tanto cuantitativa como cualitativamente, se cuenta con el recurso humano y la infraestructura administrativa suficiente para verificar el fiel cumplimiento del objeto de la contratación.

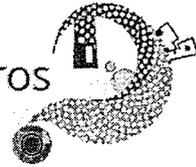
**POR TANTO**

Esta oficina dispone iniciar los trámites utilizando la modalidad de Licitación Pública de conformidad con lo que establece el artículo 41 inciso c) de la Ley de Contratación Administrativa y los artículos 92 inciso c) y 160 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

Sabanilla de Montes de Oca el 15 de abril del 2015.

M.B.A Vanessa Jaubert Pazzani  
Jefe, Departamento de Adquisiciones

Ymc. \*-



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

La Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica recibirá propuestas por escrito hasta las 14:00 horas del 13 de mayo del 2015, para la contratación indicada.

Los interesados podrán acceder al cartel en las siguientes páginas de Internet <http://osum.ucr.ac.cr>, módulo contrataciones, Licitaciones Públicas o en <http://www.merlink.co.cr>, cejilla concursos, consulta de concursos fuera de línea, o retirar el cartel en la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, ubicada en Sabanilla de Montes de Oca, de las Instalaciones Deportivas 250 metros al este y 400 metros al norte.

Los interesados en participar, deberán enviar al fax: 2511-5520 o al correo electrónico [jalile.munoz@ucr.ac.cr](mailto:jalile.munoz@ucr.ac.cr), los datos de la empresa, número telefónico, fax y el nombre de la persona a quien contactar en caso necesario, el incumplimiento de este requisito exonera a la Unidad de Adquisiciones la no comunicación de prórrogas, modificaciones o aclaraciones al concurso.

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

### 1. OBJETO:

Consiste en contratar una persona física o jurídica que brinde los servicios de alimentación en la Facultad de Farmacia.

### 2. Definición de servicios de alimentación

Establecimiento o local, público o privado con instalaciones permanentes donde se elaboran, manipulan, envasan, almacenan, suministran, sirven, venden, o proveen comidas preparadas para el consumo humano en el mismo local, para llevar o servicio a domicilio (Artículo 2 Decreto N° 37308).

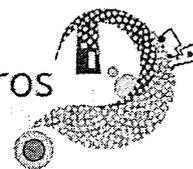
3. **Usuarios del servicio:** serán usuarios de los servicios: estudiantes de la Universidad de Costa Rica, personal académico, personal administrativo, visitantes y público en general.

4. El área total del local es de 181 m<sup>2</sup> aproximadamente.

### 5. Horario en que se brindará el Servicio:

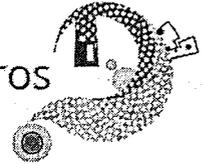
- **DESAYUNO Y MERIENDA DE LA MAÑANA:** lunes a viernes de 7 a.m. a 10 a.m.
- **ALMUERZO:** lunes a viernes de las 11 a.m. a las 2 p.m.
- **MERIENDA DE LA TARDE Y CENA:** lunes a viernes de 3 p.m. a 7 p.m.

6. **Horario en que debe permanecer abierto el local:** de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Los mismos podrán variarse de acuerdo con las necesidades de la Universidad, lo cual se informará al concesionario con la debida antelación.



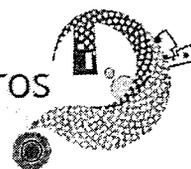
LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
"CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA"

7. Según las necesidades así lo demanden, la Universidad de Costa Rica aplicará el Artículo 12 y 12 Bis de la Ley de Contratación Administrativa.
8. **CANON MENSUAL**
- 8.1 Canon Mensual fijo: La concesión temporal del local tendrá un canon de ₡393.000,00 (trescientos noventa y tres mil colones exactos). Este canon es por concepto de pago mensual de la concesión, corresponde a una base mínima razón por la cual la Universidad de Costa Rica no aceptará ofertas menores a dicho monto. Por el contrario, los oferentes podrán ofrecer un monto mayor a la base, este factor "precio del local" se tomará en cuenta en la valoración y ponderación de las ofertas.
- 8.2 Este monto se ajustará de manera anual en un 7% (siete por ciento).
- 8.3 El contratista deberá pagar el precio o canon mensual derivado de esta concesión que le otorga el derecho de prestar los servicios de alimentación en la Facultad de Farmacia, en los primeros ocho días hábiles de cada mes y presentar una copia en un plazo no mayor de tres días hábiles a la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales. Los pagos deberán ser mensuales consecutivos, fijos y por adelantado, y se podrán utilizar los siguientes medios:
- Depósitos a realizar: en la Oficina de Administración Financiera de la UCR
  - Transferencia o depósito en la cuenta en colones del Banco Nacional No.100-01-80-000980-6 a nombre de la Universidad de Costa Rica.
- 8.4 Si existieren variaciones circunstanciales en el monto mensual del canon, por las razones que fuesen, esto debe ser autorizado por la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales antes de efectuarse el respectivo pago.
- 8.5 En los casos en que el servicio se brinde en el período de menor actividad (julio, diciembre, enero y febrero) el contratista deberá pagar únicamente el 50% del canon mensual.
- 8.6 Para realizar el cierre del servicio de alimentación o cambio de horario debe solicitar la autorización a la Decanatura de la Facultad de Farmacia y remitirla a la Sección de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales con un plazo no mayor a 15 días hábiles para su debido proceso. En el caso del cierre total del servicio el contratista deberá solicitar a la Sección mencionada la exoneración del 100% en el pago del canon.
- 8.7 Durante el periodo no lectivo el contratista podrá solicitar una adecuación del ciclo de menú a la Nutricionista de la Sección Gestión de Servicios Contratados, para su debido análisis y aprobación.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
"CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA"

9. REAJUSTE DE LOS PRECIOS DEL PLATO DEL DÍA (desayuno, almuerzo, cena y merienda de la mañana y de la tarde ):
- 9.1. Para cada tiempo de alimentación, se debe establecer un precio para el menú del almuerzo, el desayuno, la cena y merienda de la mañana y de la tarde.
- 9.2. El precio de los alimentos podrá ser revisado de acuerdo con lo estipulado en el artículo 18 de la Ley de Contratación Administrativa y el 31 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el oferente deberá indicar tal revisión en su oferta.
- 9.3. El precio de los demás alimentos y productos que se vendan en el Centro de Alimentación deben estar acorde a los precios de canasta básica y estar igual o en menor precio con relación del mercado.
- 9.4. Para realizar la revisión de precios se aplicará la fórmula matemática emitida por la Contraloría General de la República, para lo cual es necesario que en la oferta se incluya el **desglose de los elementos que componen el precio**, de tal forma que permita a la Oficina de Suministros revisar en forma ágil y completa las solicitudes de revisiones que se planteen. La estructura porcentual del precio para efectos de revisiones debe incluir los siguientes factores:
- Mo = Porcentaje costo mano de obra del precio de cotización  
I = Porcentaje de insumos del precio de cotización  
GA = Porcentaje de gastos administrativos del precio de cotización  
U = Porcentaje de utilidad del precio de cotización. La utilidad mínima aceptada por la Institución es de 10% ya que un porcentaje inferior es considerado como ruinoso.
- 9.5. Partiendo de una estructura de elementos de precios como la anterior, se plantea la siguiente fórmula de reajuste de precios:



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE**  
**ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

FORMULA DE REVISIONES DE PRECIOS	SIGLAS
Precio Variado	Pv
Precio Cotizado	Pc
% de costo de mano de obra del Pc	Mo
% de costo de insumos del Pc	I
% de costo de gastos administrativo del Pc	GA
% de utilidad del Pc	U
Índice de costo de mano de obra en el momento considerado para la variación	IMOtm
Índice del costo de mano de obra en el momento de la cotización cuando la fórmula se aplica por primera vez y el vigente en la última revisión para posteriores aplicaciones	IMOtc
Índice del costo de insumos en el momento considerado para la variación	II ti
Índice del costo de los insumos en el momento de la cotización cuando la fórmula se aplica por primera vez y el vigente en la última revisión para posteriores aplicaciones	II tc
Índice del costo de gastos administrativos en el momento considerado p/ la variación	I GA tg
Índice del costo de gastos administrativos en el momento de la cotización cuando la fórmula se aplica por primera vez y el vigente en la última revisión para posteriores aplicaciones	I GA tc
<b>P = MO + I + GA + U</b>	

**Fuente:** Contraloría General de la República. Unidad de Autorización y Aprobación de Reajustes.

- 9.6. En cuanto a la revisión de precios del plato básico ofrecido por el contratista, éste deberá ser aprobado previa y expresamente por la Universidad de Costa Rica, para lo cual deberá presentarse una solicitud escrita a la Unidad de Ejecución Contractual de la Oficina de Suministros para su respectivo análisis y aprobación. Todo de acuerdo con la normativa vigente.
- 9.7. Los precios de los demás productos que se vendan en el servicio de alimentación se podrán controlar y establecer mediante la Sección de Servicios Contratados.
- 9.8. La aplicación del reajuste de precio aprobado será efectivo en concordancia con las fechas establecidas institucionalmente para depósitos de beca socioeconómica.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

- 9.9. Con respecto a las fuentes de información que se utilizarán para la revisión de precios, el contratista deberá emplear las siguientes fuentes oficiales:
- Mano de Obra:** Decreto de Salarios Mínimos elaborado y publicado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, capítulo I, renglón Trabajador Calificado.
  - Insumos:** Índice de Precios al Consumidor, rubro Por Grupos, renglón “Alimentos y Bebidas no Alcohólicas”, emitido y publicado por el Banco Central de Costa Rica.
  - Gastos administrativos:** Índice de precios al consumidor, renglón general, emitido y publicado por el Banco Central de Costa Rica
- 9.10. El pago de los servicios públicos como el agua, la electricidad y las telecomunicaciones correrán por cuenta de la Universidad de Costa Rica.
- 9.11. El contratista deberá exhibir en un lugar visible para los usuarios de la soda los precios de los platos que componen cada uno de los tiempos de comida, el precio de las preparaciones por porción y el precio de los demás productos que estarán a la venta.
- 9.12. El concesionario no podrá utilizar las instalaciones para preparar catering u otros negocios de índole propio, excepto que sea una solicitud de la Universidad y con el aval de la Sección Gestión de Servicios Contratados.

## 10. DISPOSICIONES NUTRICIONALES

### 10.1. OBJETO

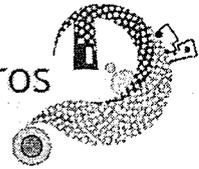
El objetivo de que este cartel contenga las disposiciones nutricionales es el de garantizar a la población universitaria una oferta acorde con las necesidades de alimentación de la misma; y que esta alimentación pueda apoyar los procesos académicos y laborales que se efectúan en la Universidad de Costa Rica.

El oferente deberá incluir en su oferta el menú para el desayuno, almuerzo, merienda de la mañana, merienda de la tarde y cena, elaborado por un profesional en Nutrición contratado por el ofertante y de acuerdo con las especificaciones contempladas en este cartel. Cada menú será revisado y avalado por la Nutricionista de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales, previo a la recomendación técnica.

En la oferta debe especificarse:

- El nombre del profesional a cargo
- Copia de la cédula
- Estar incorporado al Colegio Profesional de Nutricionistas (CPN) y al día con los pagos de la colegiatura. Anotar el código de Colegiado en la Oferta y anexar fotocopia del carné del CPN con la fotografía visible.

Durante la ejecución del contrato, si el Concesionario no es Profesional en Nutrición, es obligatorio que cuente con la asesoría de un o una Nutricionista que elabore los menús y verifique, al menos una vez al



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

mes, el acatamiento de las disposiciones en materia nutricional del cartel o las que le indique la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales.

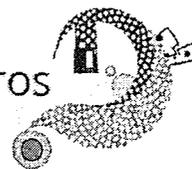
En caso de remoción del profesional durante la ejecución del Contrato, debe informarlo a la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales de manera inmediata y proveer los datos del Nutricionista que le sustituirá para que sean debidamente corroborados. Además debe mantenerse en el Servicio de Alimentación un registro de las supervisiones realizadas por el o la Nutricionista, con su firma y con los aspectos revisados, mejoras, fechas y otros aspectos relevantes.

## 10.2. DEFINICIONES

- **Patrón de menú:** es el que indica los componentes que debe tener un tiempo de comida.
- **Ciclo de menú:** es la planeación de los platillos que se brindarán en 2 semanas para el desayuno, 1 semana para la merienda de la mañana, 5 semanas para el almuerzo, 2 semanas para la merienda de la tarde y en 5 semanas para la cena. Los platillos no se deben repetir en este periodo (ni repetirse en el mismo día un platillo de diferente menú), debe cumplir con el patrón de menú indicado con los formatos indicados; siempre buscando un **equilibrio nutricional** entre las diferentes opciones de un menú y entre los diferentes menús.
- **Fritura por inmersión:** es un tipo de cocción en la cual el alimento se sumerge por completo en aceite.

## 10.3. OTRAS DISPOSICIONES

- 10.3.1. El contratista deberá presentar a la Nutricionista de la Sección Gestión de Servicios Contratados, en un plazo no mayor a **1 mes luego de iniciar la licitación**, **un manual de especificaciones** de materia prima y productos empacados que se vendan en el local, así como repostería u otros que se compren listos para vender. El manual debe indicar los controles que se aplicarán para su cumplimiento. El manual será avalado por el profesional en Nutrición de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales.
- 10.3.2. Durante la ejecución del contrato, el contratista tendrá la flexibilidad de solicitar a la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales cambios en el menú con el objetivo de brindar alternativas de acuerdo con las características del usuario del servicio que le permitan la selección de algunos de los componentes de acuerdo a sus gustos y preferencias, **conservando siempre el equilibrio nutricional, calidad e inocuidad**. La propuesta de los cambios debe realizarse en conjunto y contar con la revisión del profesional en Nutrición contratado por el concesionario. Para su posterior solicitud a la Sección de Servicios Contratados vía escrita y formal, anotando los cambios a realizar y la justificación del mismo con el fin de ser analizados y avalados por la profesional en Nutrición de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales antes de su ejecución.
- 10.3.3. En los periodos de vacaciones u otras actividades nacionales o Universitarias se debe brindar el menú avalado, el mismo solo se podrá variar previa solicitud del contratista a la Sección Gestión de Servicios Contratados y con el aval de la Nutricionista de la Sección mencionada.

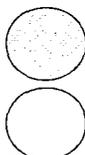


LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
"CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA"

- 10.3.4. La venta de productos, aparte de la barra de servicio, deben ser de características de alimentos rápidos saludables, donde el total de productos a vender (alimentos y bebidas) deben cumplir con la siguiente distribución: mínimo 80% deben ser opciones saludables y menos del 20% golosinas (confites, dulces, galletas, helados entre otros). (Para más detalle ver el punto 10.3.7). Las opciones saludables pueden ser por ejemplo batidos de frutas y vegetales, ensaladas y frutas para llevar, emparedados, entre otras comidas rápidas y productos empacados que sean modificados en grasas y azúcares y/u otros nutrientes, que se venderán independientes de la barra de distribución.
- 10.3.5. No se permitirá la colocación de propaganda alimenticia, incluyendo afiches, calcomanías, urnas o similares. Por tanto para la colocación de alguna propaganda debe solicitarse el permiso a la Sección de Servicios Contratados para su aprobación.
- 10.3.6. No se podrán mantener sobrantes de comida. En caso de que se encuentre un sobrante se procederá a eliminarlo de inmediato.
- 10.3.7. **Con respecto a la venta de alimentos:**
  - 10.3.7.1. Todos los productos empacados deben presentar en forma clara en el empaque la fecha de vencimiento. No se podrán tener productos vencidos en el establecimiento, deberán desecharse inmediatamente
  - 10.3.7.2. Del total de alimentos empacados, no más del 50% de los alimentos empacados podrán encontrarse sin etiqueta nutricional
  - 10.3.7.3. Todos los productos deben presentar la lista de ingredientes (empacados como sin empaque individual), en caso de que no lo presenten, el concesionario debe solicitar la lista de ingredientes al proveedor. Esta lista debe encontrarse en un folder, de fácil acceso y ser de conocimiento de los colaboradores del Servicio de Alimentación. En caso de que algún usuario solicita o pida información de los ingredientes la misma se le debe brindar.
  - 10.3.7.4. Todos los productos deben presentar de manera clara la vida útil. En aquellos casos que no venga anotada, como la repostería sin empaque por ejemplo, el concesionario debe solicitar al proveedor por escrito la vida útil de cada producto. Así mismo el concesionario es responsable de colocarle un sticker de color a cada producto donde se diferencie el día en que el mismo ingresó al local con el fin de monitorear cuándo debe desecharse. En cualquier inspección que realice la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales puede solicitar las facturas con fecha para verificar el ingreso del producto.

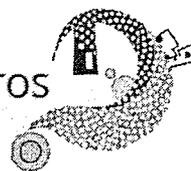
Los colores de los stickers que identifican a cada día son:

Lunes: amarillo



Martes: azul





LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

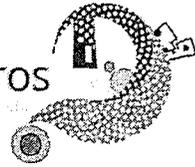
Miércoles: blanco

Jueves: verde

Viernes: Rojo



- 10.3.7.5. Los productos tipo repostería sin empaque individual, deben mantenerse en temperaturas adecuadas según la naturaleza del producto (por ejemplo, aquellos con rellenos que se descomponen fácilmente como queso, pollo, etc deben permanecer en frío).
- 10.3.7.6. Todos los productos que se encuentren exhibidos para la venta siempre deberán tener un tipo de protección para evitar contaminaciones, no podrán tenerse al aire libre.
- 10.3.7.7. Queda prohibida la venta de bebidas energéticas (tal y como se definen en el Decreto Ejecutivo N° 36134-S Reglamento RTCR 436:2009 Suplementos a la Dieta, Requisitos de Registro Sanitario, Importación, Des almacenaje, Etiquetado y Verificación del 10 de mayo de 2010 y sus reformas), por las consecuencias a nivel de salud que estas bebidas pueden tener en los seres humanos.
- 10.3.7.8. Queda prohibida la venta de alimentos preparados con manteca, aceites o margarinas parcialmente hidrogenadas en cuya etiqueta no se indique que estén libres de ácidos grasos trans.
- 10.3.7.9. Del total de alimentos pre-empacados ofrecidos, no más del 30% podrá presentar por porción de 100 gramos del producto, más de 10 gramos de grasa ó 5 gramos de grasa saturada, más de 20 gramos de azúcar, más de 300 miligramos de sodio, o más de 400 calorías.
- 10.3.7.10. Del total de bebidas ofrecidas, no más del 30% (incluyendo bebidas lácteas y yogurt) podrán contener por porción de 100 ml de la bebida, mas de 2 gramos de grasa, más de un gramo de grasa saturada y más de 300 miligramos de sodio o más de 60 calorías.
- 10.3.7.11. No más del 30% del total de bebidas o alimentos ofrecidos podrán presentar como primer ingrediente en la etiqueta nutricional: azúcar o azúcares (sirope, tapa de dulce, jarabe de maíz, etc.) o grasa (aceite, manteca vegetal o de cerdo)
- 10.3.8. El contratista podrá también ofrecer “*servicio express*” a la comunidad universitaria, siempre y cuando la preparación, el empaque y la distribución sean con fiel apego a las normas de manipulación de alimentos emitidos por la Institución y el Ministerio de Salud. Para ello debe solicitar la autorización a la Sección Gestión de Servicios Contrados.
- 10.3.9. El contratista deberá participar en capacitaciones que se necesiten brindar para abarcar temas de relevancia para los Servicios de alimentación que sean organizadas por la Sección Gestión de Servicios Contratados.

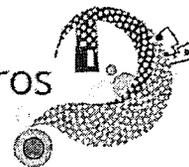


LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

- 10.3.10. El contratista deberá completar los registros o formularios que le solicite la Sección de Servicios Contratados que sean necesarios para mejorar y controlar la calidad de los alimentos y servicio brindado en la soda o comedor.
- 10.3.11. El contratista se compromete a participar y colaborar en estudios o pruebas que sean necesarias realizar para mejorar la calidad de los alimentos y servicio brindado por el servicio de alimentación. Dichos estudios o pruebas no afectarán a la soda o comedor y será para uso exclusivo de la Universidad de Costa Rica buscando siempre la mejora continua.

10.4. CARACTERISTICAS DE LAS PREPARACIONES

- 10.4.1. La preparación de los alimentos debe ser de preferencia: a la plancha, al vapor o al horno, con el fin de que se utilice menos grasa. En el caso de las preparaciones que requieren grasa, ésta no debe ser manteca sino aceite vegetal de uso industrial libre de grasa trans en una cantidad moderada o bien aceite en spray. Además debe limitar en las preparaciones, el uso de alimentos tales como crema dulce, natilla, mantequilla, mayonesa y el exceso de aceite de oliva (el que no debe usarse para cocinar) y modificar las recetas sustituyendo por otros alimentos tales como leche, yogurt, entre otros. Además como máximo se podrán ofrecer dos frituras por inmersión en el total de opciones que se brinden por tiempo de comida (Desayuno; Merienda mañana; Almuerzo; Merienda tarde y Cena).
- 10.4.2. Del total de opciones ofrecidas en la barra de servicio, máximo el 20% podrá ser de **pasta hojaldre o tipo repostería**.
- 10.4.3. Idealmente no agregar aderezos ni salsas a las preparaciones, sino que tenerlos disponibles en caso que el usuario guste agregarle. Sin embargo, si el concesionario desea agregar aderezos, salsas, mayonesa, queso crema o salsas como aderezo a una preparación, se debe usar máximo 10 gramos, es decir 2 cucharaditas por porción servida. Si se desea usar margarina o mantequilla no se podrá usar más de 5 gramos por porción servida, es decir una cucharadita.
- 10.4.4. El contratista debe velar porque las opciones de alimentos que se ofrezcan tengan la menor cantidad de grasas, azúcares y sodio, buscando siempre alimentos de alta calidad nutricional.
- 10.4.5. El contratista se compromete a garantizar la inocuidad de los aceites y grasas de fritura, así como de los alimentos fritos, mediante las recomendaciones del Ministerio de Salud. Por lo tanto deberá:
- 10.4.5.1. Utilizar únicamente aceites y grasas recomendados para fritura. Algunos aceites no mantienen su calidad bajo las condiciones utilizadas en fritura. Esta especificación deberá aparecer en el manual de especificaciones de materias prima.
- 10.4.5.2. Filtrar al menos una vez al día el aceite eliminando las partículas sólidas desprendidas de los alimentos fritos.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

- 10.4.5.3. Limpiar el equipo de fritura con regularidad, al menos una vez al día. Se debe enjuagar y secar bien después de lavar. La suciedad y los residuos de detergentes y productos de limpieza afectan negativamente la calidad de los aceites y grasas. **Se debe llevar un registro físico de la limpieza del freidor.**
- 10.4.5.4. Almacenar la grasa o aceite drenado en recipientes de acero inoxidable cubiertos y a temperatura ambiente mientras se hace la filtración del aceite y la limpieza del equipo.
- 10.4.5.5. Hasta donde el proceso lo permita, escurrir el agua de los alimentos antes de la fritura. Un exceso de vapor provocará que el aceite salte del freidor.
- 10.4.5.6. Evitar el contacto de la grasa o aceite con cobre, bronce o compuestos de cobre o hierro que al ser Pro-oxidantes promoverán la rancidez oxidativa de la grasa.
- 10.4.5.7. Mantener un nivel adecuado de aceite o grasa en el freidor, siguiendo la recomendación del fabricante. Fría una cantidad a la vez para mantener la temperatura lo más estable posible.
- 10.4.5.8. No aplicar sal o especias a los productos en el equipo de fritura, pues puede resultar en deterioro de la grasa o aceite.
- 10.4.5.9. La temperatura de fritura depende del tipo y forma del alimento. En términos generales, la temperatura apropiada de fritura es 160 – 190° C, por lo tanto el concesionario se compromete a mantener este rango de temperatura durante las cocciones. Las temperaturas más elevadas provocan oscurecimiento, oxidación, hidrólisis y polimerización. Si la temperatura es muy baja, el tiempo de fritura requerido es muy largo afectando la calidad de los alimentos y se absorbe más grasa o aceite. Para minimizar la disminución en la temperatura es importante no sobrecargar el freidor.
- 10.4.5.10. El concesionario deberá verificar la temperatura durante la fritura, por lo anterior se debe trabajar con freidores que tengan termostato o bien con un termómetro adecuado, que les permite regular las temperaturas de trabajo y prolongar la vida útil del aceite. La vida útil de las grasas y aceites se puede prolongar si en los lapsos de interrupción del proceso de fritura se mantiene la temperatura por debajo de los 120° C. Cuando no están en uso se deben mantener a temperatura ambiente y protegidas de la luz, cubriéndolas adecuadamente. También se debe tapar el freidor cuando no se esté utilizando para prevenir contaminaciones de insectos o roedores. **Se debe mantener un registro de control de temperatura, en el cual se anote como mínimo 3 tomas de temperatura (desayuno, almuerzo y merienda de la tarde o cena) en el momento en que se encuentren en la cocción de los alimentos.**



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

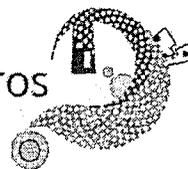
- 10.4.5.11. Comprobar periódicamente la calidad y el buen estado de los aceites y grasas, para lo cual se deben emplear un Sistema de monitoreo de grasas, el cual se establecerá plan de procedimiento y controles. El cual será entregado junto con la Oferta para la concesión para que sea revisado por la Sección de Servicios Contratados. La calidad de la grasa debe medirse diariamente durante el momento de mayor uso del freidor, y llevar un registro físico de los resultados obtenidos. Durante las inspecciones a las sodas por parte de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales, se podrán solicitar y revisar los registros físicos de la medición de la calidad del aceite.

Como parte del monitoreo se debe revisar:

- Color del aceite: El color de los aceites y grasas utilizadas en frituras se va oscureciendo con el uso, y con el tiempo llega a afectar el producto terminado
- Espuma del aceite: Una formación excesiva de espuma en un aceite durante la fritura que no se disipa ni se dispersa es un indicativo de que el aceite debe ser eliminado o desechado. La espuma puede llegar a ser un peligro para la seguridad del manipulador de alimentos.
- Viscosidad del aceite: Conforme los aceites y/o grasas se van deteriorando durante los procesos de fritura, su viscosidad va aumentando debido a la formación de compuestos de alto peso molecular (polimerización). Se pueden utilizar densímetros o viscosímetros para determinar estos cambios en el producto.

10.5. COMPOSICION DE LA ALIMENTACION EN LOS DIFERENTES TIEMPOS DE COMIDA

- 10.5.1. El **almuerzo**: es una comida fuerte, es decir, que contiene un alto porcentaje de calorías y nutrientes. Se presenta en un plato básico, principal o del día que debe incluir las preparaciones correspondientes al patrón de menú, se debe presentar en un ciclo de menú de 5 semanas.
- 10.5.2. **Desayuno**: tiempo de comida fuerte que complementa al almuerzo. Se debe presentar en un ciclo de menú de 2 semanas.
- 10.5.3. **Meriendas: (mañana o tarde)**: es una comida ligera que se hace a media mañana o media tarde, deben complementar los tiempos fuertes.
- 10.5.4. **Cena**: comida fuerte que complementa el almuerzo y la cena del día.
- 10.5.5. El contratista no puede variar la composición de los tiempos de comida anteriores sin la autorización expresa, previa y escrita del profesional en Nutrición de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales.
- 10.5.6. En los diferentes tiempos de comida se deberá respetar un patrón de composición de menú nutricionalmente balanceado, el cual a su vez deberá brindar alternativas que permitan la selección de algunos de los componentes de acuerdo a los gustos y preferencias del usuario. Las alternativas ofrecidas deberán mantener siempre el balance nutricional.
- 10.5.7. El menú debe ofrecer variedad entre los diferentes componentes y opciones del menú. Así mismo debe existir un equilibrio nutricional en el total de productos ofrecidos a lo largo del día.

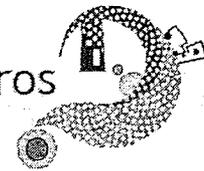


**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE**  
**ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

- 10.5.8. Todos los platillos deben ser específicos en sus ingredientes (componentes, tipo de carne, tipo de preparación), no se deben colocar nombres ambiguos de las preparaciones.
- 10.5.9. Se deben colocar las opciones del menú de todos los tiempos de comida, visible al público, donde el mismo pueda informarse y tener conocimiento de las opciones que puede solicitar y lo que éstas incluyen.
- 10.5.10. **DESAYUNO:** Para el desayuno el patrón de menú será: Bebida + componente principal + guarnición harinosa+ fruta. Por lo que deberán ofrecerse al menos 3 opciones de bebidas, 3 de componente principal, 3 guarniciones harinosas y 2 opciones de fruta. A continuación se detalla la descripción de los componentes.
- Bebidas frías (leche, jugos naturales de frutas, fresco donde al menos uno no contenga azúcar y el mismo debe estar rotulado con esta indicación) y/o calientes (café, té, chocolate, entre otros)
  - Componente principal: base proteica (huevos, quesos, carnes, leche) o harinosas (combinaciones como panqueques, gallo pinto o tostadas).
  - Guarniciones harinosas (cereales, panes y tortillas) y/ó guarniciones tipo grasas (margarina, natilla) y/ó guarniciones dulces (mieles, jaleas)
  - Fruta

Menú de desayuno							
	Opciones	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Componente principal	1						
	2						
	3						
Guarnición harinosa y/o salada	1						
	2						
	3						
Fruta	1						
	2						
Bebidas	1 (Sin azúcar)						
	2						
	3						

- 10.5.11. **MERIENDAS DE LA MAÑANA Y DE LA TARDE:** Para la merienda de la mañana y tarde deberán ofrecerse un menú de 1 y 2 semanas respectivamente donde se ofrezca como **mínimo por día tres opciones de combo, los cuales deben estar anotados por escrito de manera clara y visible para el consumidor, las opciones debe incluir entre 85 - 100 gr de vegetales no harinosos y / o fruta.** Las opciones ofrecidas deben ser saludables con un adecuado



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE**  
**ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

equilibrio nutricional, evitando que los productos lleven elevadas cantidades de grasa (aceite, margarina, mantequilla, mayonesa, como las frituras, o la repostería) en su preparación. No se podrá ofrecer el mismo combo para la mañana y para la tarde el mismo día.

Los combos contemplan el siguiente patrón:

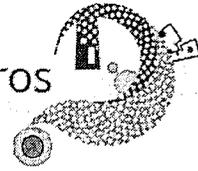
- **Combo 1:** Emparedado + bebida + fruta.
- **Combo 2:** Batido de diferentes frutas + galletas ó barras integrales u similares + ½ porción de frutas.
- **Combo 3:** Gallitos de huevo, queso o carne + ensalada o fruta + bebida.
- **Combo 4:** Especial (tortilla de queso, o burrito, chalupa, prensada o maduro con queso)+ fruta + bebida.
- **Combo 5:** Cereal + leche + fruta.

Menú merienda Mañana						
Combos	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Combo 1						
Combo 2						
Combo 3						

Menú merienda Tarde						
Combos	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Opción 1						
Opción 2						
Opción 3						

**10.5.12. ALMUERZO y CENA:**

- 10.5.12.1. El menú del almuerzo y la cena deberán establecerse en un ciclo mínimo de 5 semanas cada uno. En el mismo no se podrán repetir las opciones de los platos fuertes. Las ensaladas y guarniciones no deberán repetirse más de dos veces en el ciclo; todo lo anterior con el propósito de brindar mayor variedad a la alimentación que se ofrecerá. Todos los componentes del menú deben estar presentes en el momento de servirse, los mismos no son excluyentes entre sí.

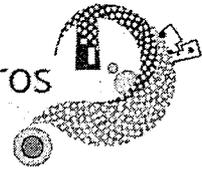


**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE**  
**ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

10.5.12.2. El ciclo del menú deberá brindar alternativas de acuerdo a las características de los usuarios, siempre manteniendo un adecuado equilibrio nutricional y deberá tener el aval de un profesional en Nutrición pagado por el contratista. Cada semana del ciclo de menú se presentará con el siguiente formato:

Almuerzo. Semana N°							
N° Opciones	Composición	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Opción N° 1	Plato fuerte o componente principal						
Opción N° 2	Plato fuerte o componente principal						
Opción No. 3	Plato Vegetariano						
Opción	Acompañamiento *						
Opción	Guarnición						
Opción N° 1	Ensalada						
Opción N° 2	Ensalada						
<b>FRESCOS</b>							
Opción N° 1	Frescos						
Opción N° 2	Frescos						
Opción N° 3	Fresco sin azúcar						
<b>FRUTAS</b>							
Opción N° 1	Fruta						
Opción N° 2	Fruta						
<b>*Arroz y frijoles, y/o puré según sea el caso</b>							

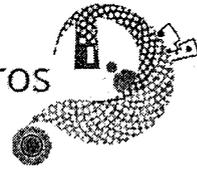
\*Anotar el número de semana a la que corresponde.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
 “CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
 ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

		Cena, Semana N°					
N° Opciones	Composición	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Opción N° 1	Plato fuerte o componente principal						
Opción N° 2	Opción tipo comida rápida saludable						
Opción	Acompañamiento *						
Opción	Guarnición						
Opción N° 1	Ensalada						
Opción N° 2	Ensalada						
<b>FRESCOS</b>							
Opción N° 1	Frescos						
Opción N° 3	Fresco sin azúcar						
<b>FRUTAS</b>							
Opción N° 1	Fruta						
Opción N° 2	Fruta						
<b>*Arroz y frijoles, y/o puré según sea el caso</b>							

- 10.5.12.3. El ciclo de menú deberá ser aprobado por la Profesional en Nutrición de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales.
- 10.5.12.4. El menú, se sugiere, revisarse al menos 1 vez por año luego de iniciada la licitación, por parte del concesionario con el objetivo de conocer si es necesario realizar cambios. En caso de que surjan comentarios o quejas por las preparaciones, la Sección de Servicios Contratados podrá solicitar modificación del mismo, con el objetivo de mejorar el servicio.
- 10.5.12.5. El contratista se compromete a cumplir con el menú avalado por el o la profesional en Nutrición de la Sección de Servicios Contratados y a mantener la información correspondiente al ciclo de menú por escrito en el Servicio de Alimentación para su revisión por parte del profesional en Nutrición de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales.
- 10.5.12.6. El menú debe colocarse en el Servicio de Alimentación en un lugar de fácil acceso y revisión para los trabajadores.
- 10.5.12.7. En caso que se requiera realizar alguna variación debido a escasez del producto, problemas con el proveedor u otra situación de **fuerza mayor**, siempre deben ser notificados por escrito o en última instancia vía telefónica a la Nutricionista de la Sección Gestión de Servicios Contratados, Oficina de Servicios Generales con la respectiva justificación.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

10.5.12.8. Los ciclos de menú deben ofrecer variedad de alimentos y preparaciones entre sí, buscando siempre un equilibrio nutricional entre sí y a lo largo del día; además brindar la menor cantidad de preparaciones con excesos de grasa y/o azúcar.

10.5.12.9. La composición del almuerzo y la cena será la siguiente:

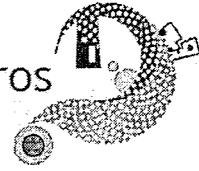
a) **Componente principal:** es la preparación que contiene mayor cantidad de proteína.

- Para el almuerzo se deberán ofrecer **como mínimo tres alternativas diarias** de menús de almuerzo, una opción debe ser de res o cerdo (carne roja); otra opción de carne de pollo, atún, pescado o mariscos (carne blanca); y la tercera opción será vegetariana. Una de las opciones que lleva carne se brindará en trozo (bistec, filete) y la otra en preparación compuesta que puede ser a base de leguminosas, pastas, sopas, chiles rellenos, entre otros. La opción vegetariana será ovolacto, lacto vegetariana o vegana. Siempre utilizando productos que brinden una adecuada fuente de proteína o sustitutos.
- Para la cena deberán ser dos opciones una en plato compuesto y otra tipo “comida rápida” elaborada de manera saludable; una en plato entero y la otra compuesto, cada uno con diferente tipo de carne (una de carne roja y otra carne blanca) o bien una carne roja y otra opción vegetariana o sino carne blanca y opción vegetariana. Las preparaciones vegetarianas deben garantizar, una proporción adecuada de proteína, igualmente que en el almuerzo.

b) **Ensaladas:** se deberá dar al menos 2 opciones de ensalada a base de al menos tres ingredientes de vegetales NO harinosos, y máximo, **1 vez por semana**, una ensalada con vegetales harinosos (siempre y cuando el plato fuerte y otros que acompaña sean principalmente vegetales NO harinosos). Se permite ofrecer barras de ensaladas, siempre y cuando se ofrezcan como mínimo 6 opciones de ingredientes; en éstas no se ofrecerán más de dos veces por semana componentes harinosos dentro de las opciones. El usuario podrá seleccionar 3 ingredientes de la barra de ensaladas. El aderezo y los olores (chile, ajo, cebolla, culantro, perejil, albahaca, tomillo, apio, entre otros) de ensaladas no debe incluirse como uno de los ingredientes. Los aderezos deben colocarse por aparte para que el comensal lo agregue a su gusto.

c) **Acompañamientos:** se refiere al arroz blanco y/o frijoles rojos ó negros, al que no se le adiciona ningún tipo de carne, se deberá ofrecer arroz y frijoles diariamente. En los casos que el componente principal sea con arroz o leguminosas (frijoles, garbanzos, cubaces, lentejas, combinada con alguna carne); se ofrecerá dos porciones a escoger de arroz y/ o frijoles y/o puré y/o pan.

d) **Guarnición:** preferiblemente a base de vegetales. Se pueden brindar guarniciones como tubérculos o raíces, como plátano maduro cocido, puré de papa, entre otros. Máximo 1 vez por semana la guarnición podrá ser harinosa, siempre que exista un equilibrio nutricional con los demás componentes del menú, para no excederse en la cantidad de harina. La guarnición no debe presentar excesos de grasa, además se deberá variar diariamente y especificar los componentes.



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE**  
**ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

- a) **Fresco Natural:** se ofrecerán dos opciones de fresco y otra opción sin azúcar. El azúcar u otra manera de endulzar el fresco deberá estar disponible sin costo adicional como máximo 2 bolsitas (si el usuario quiere una mayor cantidad a dos sobres, se le podrá cobrar adicionalmente). Los frescos naturales se prepararán a base de pulpas de un proveedor registrado con permiso vigente del Ministerio de Salud, para evitar contaminaciones. La leche debe ser pasteurizada y de marca comercial reconocida que contenga el respectivo permiso sanitario del Ministerio de Salud. Para la cena se pueden ofrecer solamente dos opciones de fresco, de las cuales una debe ser SIN AZÚCAR. No se podrán utilizar bebidas y otros alimentos preparados con pulpas azucaradas y concentrados artificiales que contengan más de 15 gramos de azúcar por cada 250 ml.
- e) **Fruta:** Siempre se deberán ofrecer por lo menos dos alternativas de frutas frescas, éstas deben ser variadas, aprovechando ofrecer fruta de temporada como por ejemplo granadilla, mango pequeño, limón dulce, mandarina, manzana de agua, jocote, mamón, mamón chino, fresas, entre otras. Se deben ofrecer AMBAS opciones de frutas para que el usuario escoja.

**Esta obra es propiedad del**  
**SIBDI - UCR**

**10.6. GRAMATURAS DE ALIMENTOS**

Se servirá como mínimo las siguientes gramaturas (las gramaturas son en cocido exceptuando el caso de frutas cuyo peso es en crudo y en el caso de sandía y melón sin cascara.):

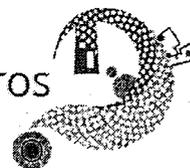
**GRAMATURAS MINIMAS**

PRODUCTO	GRAMATURAS MINIMAS
<b>Carne en trozo para plato del día</b>	
Bistec o molida (también incluye fajitas, trozos o similar)	120
Chuleta de cerdo	120
Posta cerdo	120
Muslo pollo deshuesado	110
Muslo pollo con hueso	180
Filete de pollo	120
Filete o chuleta pescado	120
Huevos	2
Salchicha	2
Mano de Piedra	120
<b>Carne para platos compuesto o combinados</b>	
Posta cerdo	70
Posta res	70
Pollo (solo carne)	70
Muslitos de Alitas de pollo	218 gr*
Pechuga con piel ( peso bruto)	100gr
Salchicha	1 u



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

PRODUCTO	GRAMATURAS MINIMAS
Salchichón	70
Mariscos	50
Atún enlatado	45
Atún fresco	45
<b>Ensaladas</b>	
Ensaladas Verdes	100
Ensaladas Compuestas	85 (porcionadora rasa de 4 onz)
<b>Guarniciones Harinosas</b>	
Puré de papa y camote	85gr ( porcionadora rasa de 3 onz)
Papa precocida	85gr
Yuca	85gr
Plátano Maduro frito	¼ u
Plátano maduro en almíbar, gloria o parecido	¼ u
<b>Guarniciones a base de vegetales</b>	
Ayote tierno y similares	85 gr ( porcionadora rasa de 4 onz)
Crema de vegetales	96 gr ( porcionadora rasa de 4 onz)
Picadillos	85 gr ( porcionadora rasa de 4 onz)
<b>Frutas enteras</b>	
Papaya y melón	100 gr
Fruta en trozo	
Sandía	120 gr
Piña	100 gr
Frutas picadas	100gr
Manzana, naranja, granadilla, banano, mango pequeño, limón dulce, mandarina, manzana de agua, entre otras.	1 ud (100 gramos)
Jocote, mamón, mamón chino, fresas	5 ud
<b>Platos combinados</b>	
Sopas	450 gr ( 80 gr de harinosos ( 4 onz), 85 gr de no harinosos( 4 onz), 70 gr de carne y 8 onz de caldo)
Arroz compuesto	200 gr ( porcionadora de 8 onz copetona)
Pastas ( spaguetti, tornillitos,etc) combinadas	80gr (Porcionadora de 8 onz de pasta y 85 gr porcionadora de 3 onz de salsa)
Picadillos con carnes	180gr (Porcionadora de 6 onz )
Omellete	1.5 huevos con 30 gr de queso o jamón
Almueritos	200 gr
Canelones (2 unidades)	170gr ( 2 ud)
Pasteles	170gr (con 70 gr de carne y queso)
Leguminosas compuestas	180gr (Porcionadora de 6 onz)*



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
 “CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
 ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

PRODUCTO	Gramaturas MINIMAS
<b>Para el plato principal del plato vegetariano</b>	
Leguminosas (frijoles, lentejas, garbanzos)	½ taza
Huevo	1 ud
Queso	30 gr
Carne de soya	28 gr (cocido) 14 gr (sin hidratar)
Nueces	¼ taza
Mantequilla de nueces	2 cdas
Tofu, tempeh	½ tz
<b>Otros</b>	
Gallo pinto	150 gramos
Arroz blanco	115 gr ( porcionadora rasa de 6 onz)
Frijoles	90 gr ( porcionadora rasa de 3 onz)
Tortilla	2 ud
Tortilla casera	200 gramos
Pan rodajas	2 ud ( de 5cm de largo c/u)
Pan Cuadrado	1 ud
Pan bollito	1 ud
Leche	250 gr
Queso en rebanada	1 ud
Relleno emparedados	30 gr
Empanadas todo tipo	90 gr de masa con 40 gr de relleno

- Cuando hay sopas se sirve con arroz y ensalada.
- Si hay picadillos de vegetales harinosos, pasteles y lasagnas con 4 onzas de arroz, 3 onzas de frijoles y ensaladas.
- Las leguminosas se sirven sin frijoles y con 6 onzas de arroz.
- Cuando hay guarnición harinosa el plato fuerte debe contener vegetales no harinosas.
- Se puede dar la opción de servir 120g de pasta (12 onz) con salsa (6 onz) con ensalada de guarnición y fruta. (como plato de carne en el trozo).

10.6.1. Las gramaturas de todos los productos podrán ser verificados en cualquier momento, por la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales, tomando la cantidad de muestras que considere necesarias. Se aceptarán desviaciones máximas en los pesos de productos cármicos de 15% y de 10% para los demás productos.

10.6.2. Los alimentos que deban mantenerse a temperatura caliente deben estar en más de 57°C y los que se deban estar fríos, deben presentar una temperatura menor a los 5°C. En cualquier momento se podrán verificar estas temperaturas por parte de la Sección de Servicios Contratados.



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE**  
**ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

10.6.3. Adicional a las opciones solicitadas anteriormente, se pueden ofrecer otras opciones a gusto del contratista por ejemplo plato especial, plato de la casa, entre otros, siempre y cuando estas opciones no se excedan en grasas, azúcares y/o harinas.

10.6.4. El contratista deberá tomar una muestra de 55 gramos de cada uno de los productos que ofrezca en la barra de servicio en los diferentes tiempos de comida. Las mismas deben congelarse y guardarse por 72 horas para luego desecharse. Las muestras deben de estar rotuladas con fecha, tiempo de comida y día. Además de tener un espacio disponible para guardarlas. La toma de muestras se debe hacer en las condiciones higiénicas adecuadas y estar disponibles para un análisis en caso de sospecha por algún brote alimentario.

#### 11. USO DE LAS INSTALACIONES Y ACTIVOS

La Administración dará en calidad de concesión de uso al contratista, las instalaciones del local de la Soda de la Facultad de Farmacia y los activos que en ella se encuentren, los cuales estarán bajo custodia y responsabilidad del contratista durante la ejecución del contrato.

##### 11.1. De las Instalaciones:

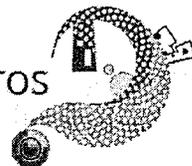
11.1.1. El contratista queda obligado a no arrendar, subarrendar, ceder, gravar, o de cualquier forma transmitir las instalaciones de la Soda de la Facultad de Farmacia, de uso del espacio físico y del servicio que presta. Ante cualquier evidencia del incumplimiento de este artículo, autorizará a la Oficina de Suministros generar la resolución del contrato de marras, previo debido proceso.

11.1.2. El contratista no podrá utilizar el local para una actividad diferente, ajena al objeto de esta contratación.

11.1.3. En cuanto a los días feriados en que permanecerá cerrado el local serán los siguientes:

DÍA	MES	CELEBRACIÓN
1	Enero	Principio de Año
11	Abril	Batalla de Rivas
-	Marzo/Abril	Semana Santa
1	Mayo	Día del Trabajador
25	Julio	Día de la Anexión de Guanacaste
2	Agosto	Día de la Virgen de los Angeles
15	Agosto	Día de las Madres
15	Setiembre	Día de la Independencia
12	Octubre	Día del Encuentro de Culturas

11.1.4. La Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales deberá comunicar al contratista, con al menos 15 (quince) días hábiles, las fechas de cierre por vacaciones colectivas generalmente a fin de año (las dos últimas semanas de diciembre), en Semana Santa y otras celebraciones.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

- 11.1.5. En todo caso los cierres por días feriados no serán motivo para la disminución del canon que se establezca de acuerdo con el punto No. 8 de las Especificaciones Técnicas de este cartel y sus respectivos incisos.
- 11.1.6. Cualquier remodelación o adecuación al local para mejorar el ambiente y prestación del servicio, ya sea al inicio o durante la ejecución del contrato. Deberá solicitar autorización a Sección de Servicios Contratados.
- 11.1.7. Al finalizar el contrato por cualquier causa, el contratista se obliga a devolver a la Universidad de Costa Rica las instalaciones en buenas condiciones. El contratista indemnizará a la Universidad de Costa Rica por cualquier daño que se ocasione a las instalaciones, mediante acción dolosa o culposa.
- 11.2. **De los activos:**
- 11.2.1. El contratista deberá aportar los equipos, mobiliarios, suministros, utensilios y accesorios necesarios para el buen funcionamiento del servicio.
- 11.2.2. El contratista deberá gestionar y pagar el mantenimiento preventivo y correctivo (reparaciones) de los activos que le son propios.
- 11.2.3. En el caso de los activos que pertenecen a la Universidad de Costa Rica, el contratista deberá gestionar con la Sección de Servicios Contratados cualquier reparación que requiera, además los mismos deberán utilizarse de acuerdo con las recomendaciones del fabricante para garantizar el buen uso del equipo.
- 11.2.4. En cuanto al mantenimiento de todos los equipos, éste deberá ser el adecuado y conforme a las normas y estándares de seguridad, para evitar accidentes que pongan en peligro a sus trabajadores, a los usuarios de los servicios y a las instalaciones universitarias en general.
- 11.2.5. El contratista está en la obligación de colocar un microondas en el área de consumo para que los estudiantes calienten sus alimentos en forma gratuita, éste deberá ser de tipo industrial adecuado para el uso frecuente. La limpieza del mismo formará parte programa de limpieza, desinfección, mantenimiento preventivo tanto de las instalaciones físicas como del equipo mayor y menor, solicitado en las Disposiciones sobre Limpieza y Desinfección, éste deberá mantenerse siempre limpio y en correcto funcionamiento.

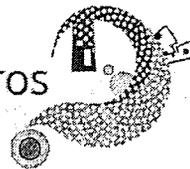


LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

**12. USO DE LAS INSTALACIONES PARA REALIZAR ACTIVIDADES INSTITUCIONALES**

- 12.1. La Universidad de Costa Rica podrá utilizar el local del Servicio de Alimentación ubicada en la Facultad de Farmacia para realizar actividades oficiales. En caso que se requiera el local para alguna actividad especial, ésta tiene que ser expresamente autorizada por la Sección de Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales quien coordinará con la Unidad solicitante para asegurar que las actividades no contravengan ninguna disposición interna de la Universidad de Costa Rica. La Sección de Gestión de Servicios Contratados comunicará al contratista la utilización del local del Servicio de Alimentación con 8 días hábiles de anticipación, con excepción de las actividades que surjan de emergencia o de la Federación de Estudiantes, para lo cual se comunicará hasta con dos días hábiles de anticipación.
- 12.2. Para las actividades oficiales de la Universidad de Costa Rica que requieran servicio de alimentación, la Institución se reserva el derecho de contratar el catering service al contratista o a cualquier otra persona física o jurídica que se dedique a esta actividad y que la Institución estime pertinente.
- 12.3. En caso que se contrate empresas externas para brindar los servicios de catering, éstas deberán aportar todos los equipos, menaje, utensilios y accesorios necesarios para la actividad. No se podrá utilizar el equipo, utensilios u otros accesorios del Servicio de Alimentación en concesión.
- 12.4. La Sección de Gestión de Servicios Contratados gestionará de Oficio ante la Oficina de Administración Financiera, el rebajo del canon a pagar de los días hábiles en que se hizo uso del local, previo análisis de los siguientes criterios:
- 12.4.1. Si el servicio es suspendido en su totalidad para la realización del evento.
- 12.4.2. Si el contratista es contratado para brindar el servicio de alimentación, no procede el rebajo.
- 12.4.3. Si la actividad se realiza en horas de la mañana y hasta las 2 p.m. o más horas se exonera el pago de todo el día.
- 12.4.4. Si la actividad se realiza después de las 2 p.m. se exonera solo medio día.
- 12.4.5. Si solo se necesita una parte del salón o la reservación de algunas mesas pero el servicio no es suspendido, no procede el rebajo.
- 12.5. Para el rebajo respectivo se aplicará la siguiente fórmula matemática. Todo en cumplimiento del Principio del equilibrio de la ecuación financiera:

Fórmula = Monto del canon mensual - [(monto del canon mensual / los días hábiles del mes) \* días solicitados por la Universidad de Costa Rica]



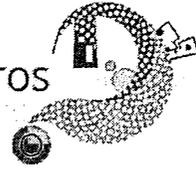
LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

**13. DISPOSICIONES EN CUANTO A LOS TRABAJADORES CONTRATADOS POR EL  
ADJUDICATARIO**

- 13.1. Los trabajadores contratados por el contratista para prestar el servicio no tendrán en lo absoluto ninguna relación laboral ni contractual con la Universidad de Costa Rica, por tanto, todos los salarios, cargas sociales, beneficios y garantías sociales regulados por Ley deberán ser pagados puntualmente por el contratista, en un todo con el ordenamiento jurídico nacional.
- 13.2. El personal contratado por el contratista, deberá tener claramente definidas sus funciones en: compra, recepción, almacenamiento, preparación, distribución, venta, lavado y desinfección de loza negra, equipo y utensilios de cocina.
- 13.3. Los trabajadores deben presentarse en buen estado de salud, sobriedad, higiene y presentación personal, no deben realizar daños a los activos o las instalaciones de la Universidad de Costa Rica.
- 13.4. Es obligación del personal del servicio de alimentación – sin excepción – usar siempre el uniforme completo, el cual debe estar en perfectas condiciones de orden y aseo.
- 13.5. En cuanto a la higiene personal, se exigirá que los trabajadores mantengan todo el cabello dentro de la redecilla, deberán llevar las uñas cortas, limpias y sin esmalte.
- 13.6. Las mujeres no podrán usar maquillaje y los hombres deben estar afeitados o en caso contrario utilizar cubre bocas.
- 13.7. No se permitirá el uso de alhajas, reloj ni cualquier objeto, en el personal que prepara, manipula y sirve alimentos.
- 13.8. Se prohíbe terminantemente, fumar (de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la ley 9028), mascar chicle o comer dentro del área de producción y despacho de alimentos.
- 13.9. Los cajeros contratados por el contratista, tendrán la obligación de entregar el ticket o comprobante de caja a cada cliente después de realizar cualquier tipo de compra. Lo anterior será verificado en las inspecciones y evaluaciones.
- 13.10. Los trabajadores deberán mantener un comportamiento adecuado de respeto al personal administrativo, docente, estudiantes y público en general. Si existiere un caso comprobado de irrespeto al cliente, la Universidad de Costa Rica tendrá la potestad de solicitar el cambio de inmediato del o los trabajadores que incumplan con este punto.

**14. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

- 14.1. El contratista presentará a la Sección de Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales en los meses de abril, agosto y diciembre de cada año la planilla para verificar que el patrono está al día con la Caja Costarricense del Seguro Social.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

- 14.2. El contratista deberá cubrir a sus trabajadores con una póliza de riesgos del trabajo, de acuerdo con lo estipulado en la Ley N° 6727 y presentar fotocopia de la póliza en los meses abril, agosto y diciembre a la Sección de Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales.
- 14.3. El contratista debe pagar para que le realicen exámenes médicos (sangre, orina, heces) a cada una de las personas que trabajan en el Servicio de Alimentación y presentar los resultados a la Sección de Servicios Contratados, un mes después de iniciada la concesión y a inicios de cada período lectivo (mes de marzo y mes de agosto).
- 14.4. El contratista deberá tener en el local expedientes completos de sus trabajadores (incluir al menos copia de la cédula de identidad del colaborador, copia del certificado de curso de manipulación de alimentos, copia del carnet de manipulación de alimentos, copia del certificado del curso manejo de extintores, los exámenes médicos) y facilitarlos cuando así lo requiera la Sección de Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales para revisar los cumplimientos contractuales.
- 14.5. El contratista colaborará con estudios y prácticas académicas que pueda realizar la misma Universidad de Costa Rica, que tengan visto bueno de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales.
- 14.6. El contratista y su personal deberán atender la aplicación de las normas vigentes de la Universidad de Costa Rica, en especial las que se relacionan con la prevención y la erradicación del hostigamiento sexual; y todas las normas vigentes del ordenamiento jurídico nacional en lo aplicable al servicio en especial el Reglamento de Servicios de Alimentación al Público, Ley General de Salud, Ley N° 7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, la Ley de Riesgos del Trabajo y su Reglamento, entre otras.
- 14.7. El contratista deberá suministrar a su personal, un uniforme completo de color blanco o claro, el cual deberá ser aprobado por el Salubrista Ambiental de la Sección Gestión de Servicios Contratados previo a su uso o a cualquier modificación, el mismo deberá estar constituido por:

**Mujeres:**

- a) Redecilla que cubra todo el cabello.
- b) Gabacha de color blanco o claro.
- c) Pantalón preferiblemente blanco o color claro
- d) Delantal de color blanco o claro de tela para el despacho.
- e) Delantal impermeable, para los trabajadores que desempeñan labores de recepción, almacenamiento, preparación, lavado y desinfección.
- f) Zapatos cerrados, con suela antideslizante e impermeables (Por tanto no se permitirá el uso de sandalias, zapatos de tela o similar, con el talón al descubierto).
- g) Guantes para quienes manipulan y sirven alimentos.

**Hombres**

- a) Redecilla que cubra todo el cabello.
- b) Gabacha de color blanco
- c) Pantalón preferiblemente blanco o color claro



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

- d) Delantal de color blanco o claro, de tela para el despacho.
  - e) Delantal impermeable, para los trabajadores que desempeñan labores de recepción, almacenamiento, preparación, lavado y desinfección.
  - f) Zapatos cerrados con suela antideslizante e impermeables (Por tanto no se permitirá el uso de sandalias, zapatos de tela o similar, con el talón al descubierto).
  - g) Guantes para quienes manipulan y sirven alimentos.
- 14.8. En caso de que cualquier persona debidamente autorizada (como por ejemplo proveedores) ingrese a las áreas de producción, también debe usar el uniforme completo.
- 14.9. Para garantizar una calidad óptima en la prestación de los servicios, el contratista o en dado caso el administrador permanecerá en el Servicio de alimentación durante todo el horario de servicio establecido para esta contratación.
- 14.10. En caso de que el concesionario nombre un administrador, éste debe ser preferiblemente un Profesional en Nutrición, en caso contrario una persona con amplias potestades y poder de decisión, así como conocimientos técnicos culinarios y de administración. Al respecto, cabe agregar que la responsabilidad contractual ante la Universidad de Costa Rica siempre será del contratista y no del administrador (a). Debe enviar por escrito a la Sección Gestión de Servicios Contratados una carta donde informe el nombre de la persona a cargo y dándole potestad y poder para asumir la responsabilidad del Servicio de Alimentación en los momentos en que el Concesionario no se encuentre en el local.
- 14.11. Queda totalmente prohibida la venta, distribución, propaganda y consumo de cigarrillos y licores dentro de las instalaciones. El contratista deberá exhibir un rótulo en lugar visible de la Soda, con la prohibición indicada y mantener estricta vigilancia sobre el cumplimiento de esta disposición.
- 14.12. El contratista deberá respetar las normas y disposiciones de seguridad y acceso vehicular de la Universidad de Costa Rica. Al campus universitario únicamente podrán ingresar camiones de hasta dos y media toneladas, lo anterior, por la seguridad de las personas y para proteger los bienes, los sistemas de control de acceso vehicular institucionales, las calles e infraestructura en general de la Institución.
- 14.13. El contratista no podrá abandonar el servicio sin causa o sin justificación ante la Sección de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales.

## 15. DISPOSICIONES SOBRE PERMISOS

El adjudicatario debe gestionar la Patente ante la Municipalidad respectiva y el Permiso Sanitario de Funcionamiento ante el Ministerio de Salud. Posteriormente, debe presentar copia a la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica; además debe permanecer de manera visible en el local.

## 16. DISPOSICIONES SOBRE SALUD AMBIENTAL



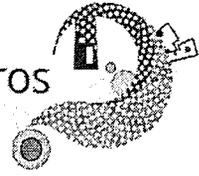
**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
"CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA"**

**16.1. OBJETO:**

Con el fin de prevenir el riesgo de contaminación de los alimentos y la afectación a la salud de los usuarios, así como disminuir el impacto negativo de los aspectos ambientales, se han establecido procedimientos y técnicas de limpieza, desinfección y saneamiento, basados en buenas prácticas de manipulación y manufactura de alimentos, legislación y normativa nacional con el fin de mantener la inocuidad de las instalaciones, equipos y utensilios, estandarizar procesos, identificar plagas y manejar adecuadamente los residuos y desechos producidos.

**16.2. DISPOSICIONES SANITARIAS Y DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS**

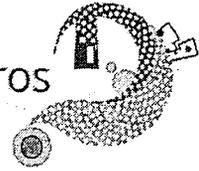
- 16.2.1. Antes del inicio del Servicio de Alimentación, el adjudicatario debe gestionar la Patente ante la respectiva Municipalidad y el Permiso Sanitario de Funcionamiento ante el Ministerio de Salud. Posteriormente, debe presentar copia a la Sección de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica; además debe permanecer de manera visible en el local.
- 16.2.2. Al elaborar y manipular alimentos se deberá cumplir a cabalidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes que rigen los aspectos relacionados con la salubridad, con especial apego a las normas de higiene de la Ley General de Salud y su Reglamento, así como el Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público, editado por el Ministerio de Salud.
- 16.2.3. La Universidad de Costa Rica por medio de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales se reservan el derecho de efectuar y solicitar análisis microbiológicos a la materia prima, productos terminados, superficies o accesorios de trabajo, manos de los manipuladores, entre otros, con el fin de verificar la calidad e higiene de los alimentos. Por su parte, el adjudicatario deberá realizar dos veces al año un examen microbiológico al fresco, ensaladas, frutas, agua o cualquier otro alimento que la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales considere pertinente. El costo de dicho examen correrá por cuenta del contratista.
- 16.2.4. Todos los productos (materia prima y productos finales) que se expenden y se adquieren en la soda, deben contar con permiso sanitario del Ministerio de Salud, de lo contrario serán retirados.
- 16.2.5. Se prohíbe el uso de quesos y leche que no sean pasteurizados, para ello contarán con su debido registro sanitario.
- 16.2.6. Se prohíbe terminantemente, fumar (de conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Decreto 18216-S-TSS y el Artículo 5 de la Ley N° 9028), mascar chicle o comer dentro del área de producción y despacho de alimentos. El contratista será responsable del cumplimiento de la prohibición y la exhibición de rotulación pertinente en el área de producción y de consumo.
- 16.2.7. El contratista deberá tener un programa de registro de proveedores, en el cual se indique nombre del proveedor, persona de contacto, teléfono, correo electrónico y producto que suministra.



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

Además de velar por que los productos se brinden en apego a las buenas prácticas de manipulación y conservación de los alimentos, así como a la normativa nacional y las disposiciones del presente cartel.

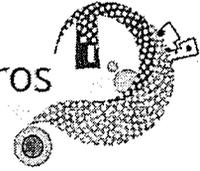
- 16.2.8. El equipo de la soda (refrigerador, congeladores, campana, cocina, etc.) deberá estar siempre limpio, ordenado y funcionando en excelentes condiciones.
- 16.2.9. Se debe mantener un registro diario de las temperaturas de los equipos fríos y calientes para corroborar su buen funcionamiento y la adecuada conservación de los alimentos. En caso de detectarse fallas el contratista tomará las medidas necesarias para corregirlas, si estas impiden el funcionamiento normal del servicio deberá notificarse a la Sección Gestión de Servicios Contratados.
- 16.2.10. El personal debe lavarse las manos con agua, jabón y cepillo de uñas (el cual debe estar en disolución de cloro), toda vez que ha utilizado el servicio sanitario, deba preparar, manipular, servir los alimentos o cambie de actividad.
- 16.2.11. Queda terminantemente prohibido que los cajeros sirvan o manipulen alimentos no empacados.
- 16.2.12. La persona que despache alimentos que no tengan empaque debe utilizar guantes desechables y cambiarse los guantes cada hora, cuando se le hayan ensuciado o cuando realice otra tarea
- 16.2.13. Los lavatorios instalados en la soda-comedor, deberán mantenerse con suficiente agua, jabón líquido y papel toalla o una máquina de secado de manos, así como en perfecto estado de limpieza, de igual manera los servicios sanitarios.
- 16.2.14. No se permitirán mesas de trabajo o cualquier superficie de madera, únicamente de acero inoxidable, el cual deberá mantener un adecuado estado de limpieza.
- 16.2.15. No se deberá utilizar hielo, a menos que se garanticen perfectas condiciones higiénicas en su preparación, distribución, manipulación y servicio.
- 16.2.16. Las frutas y verduras deben lavarse con abundante agua, luego, hay que dejarlas en una solución de hipoclorito de sodio al 3%, por espacio de 15 minutos.
- 16.2.17. El contratista o administrador deberá velar porque el agua caliente de los baños maría esté siempre en contacto con las bandejas con los alimentos, para garantizar la temperatura idónea.
- 16.2.18. En caso de ser necesario, las ventanas estarán provistas de protección contra insectos u otros animales, el sistema de protección seleccionado debe desmontarse fácilmente para El su limpieza y buena conservación.
- 16.2.19. La iluminación podrá ser natural o artificial, esta iluminación no dará lugar a la alteración de la percepción de los colores en los alimentos. Las fuentes lumínicas deben resguardarse con protectores que eviten la contaminación del producto en caso de rotura.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

16.3. GESTIÓN DEL RIESGO, MANTENIMIENTO Y USO RACIONAL ENERGÉTICO.

- 16.3.1. El concesionario deberá asesorarse y mantener un plan de evacuación en caso de emergencia; y está en obligación de dárselo a conocer a sus trabajadores. Además el concesionario deberá mantener dicho plan de emergencia en un lugar visible y cada uno de los funcionarios de la soda deberán conocerlo. Este plan será elaborado por el Profesional que escoja el concesionario y deberá remitir tanto los datos del mismo como el documento del Plan para su aprobación por el Salubrista Ambiental de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales.
- 16.3.2. La señalización de los riesgos, rutas de evacuación y el plan de emergencia deberá cumplir las especificaciones de la normativa nacional vigente y será aplicada en las áreas de personal y de consumo.
- 16.3.3. El contratista debe mantener en las instalaciones del Servicio de Alimentación, un botiquín de primeros auxilios, según dicta la Ley de Riesgos del Trabajo y el Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo; como mínimo se contará con: apósitos de gasa estéril, esparadrapo, curitas, algodón absorbente, antiséptico de uso externo, tabletas analgésicas, tijeras, solución oftálmica, alcohol comercial u agua oxigenada, vendas elásticas, termómetro oral, guantes de látex y manual o instructivo de primeros auxilios.
- 16.3.4. El contratista tendrá disponibles la cantidad de extintores de acuerdo con el tamaño de la soda (uno por cada 25 metros cuadrados). Los mismos serán del tipo adecuado para la actividad y deben mantenerse en buenas condiciones, recargados y ubicados, según lo que indica el Reglamento RTCR 226:1997: Extintores Portátiles contra el Fuego, Decreto N°25986-MEIC-MTSS.
- 16.3.5. El contratista capacitará al inicio de la concesión a parte de su personal o cuando exista cambio del mismo en el uso de los extintores, de manera que al menos exista como mínimo tres colaboradores capacitados en cada horario de trabajo del Servicio de Alimentación. Deberá enviarse copia de la certificación de dicha capacitación a la Sección Gestión de Servicios Contratados.
- 16.3.6. El profesional en Salud Ambiental de la Sección Gestión de Servicios Contratados verificará el cumplimiento de los requisitos en el tema de extintores por medio de las inspecciones al Servicio de Alimentación.
- 16.3.7. En caso de utilizar gas licuado de petróleo (GLP) este deberá instalarse en un espacio ventilado, fuera del área de preparación de alimentos, lejos de peligro a la manipulación, calor o explosión. Deben mantenerse en buenas condiciones de operación las tuberías o mangueras, llaves de salida de los cilindro y de la cocina.
- 16.3.8. Todo cilindro deberá contar con las medidas de seguridad pertinentes y deberá contar con una bitácora donde se anote el mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones de gas del Servicio de Alimentación de forma periódica.

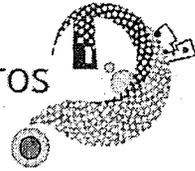


LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

- 16.3.9. Si fueran necesarias nuevas instalaciones o modificaciones a las tuberías de gas esta tendrá al menos dos llaves de paso con 2 metros de distancia de la fuente de gas y 2 metros de distancia antes del equipo a operar. Ambas llaves tienen que estar en una ubicación segura y manipulable en caso de un evento. Esta modificación debe contar con el aval de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales.
- 16.3.10. El contratista velará por el cumplimiento de las medidas necesarias de seguridad de las instalaciones eléctricas y el buen estado de los artefactos que funcionen por alimentación de las mismas.
- 16.3.11. Cuando el contratista realice adecuaciones de espacio o instale equipos y mobiliario en el local debe tomar en cuenta la seguridad de las personas y las instalaciones, la salud ocupacional de su personal, la gestión de riesgo, la evacuación en caso de emergencias y la no interferencia con las áreas de proceso y que no dificulten el control de los puntos críticos de los diferentes productos.
- 16.3.12. No se permite el almacenamiento de objetos de ninguna índole fuera de las instalaciones o en los alrededores del local, que de una u otra manera deterioren la estética, orden, limpieza, seguridad o que causen riesgo.
- 16.3.13. El contratista fumigará el local por lo menos **dos veces** al año (al inicio de cada semestre a saber marzo y agosto) el Servicio de Alimentación. Deberán notificarse la fecha de su realización y los productos a utilizar para este efecto y sus calidades, pues se verificarán por el Salubrista Ambiental de la Sección Gestión de Servicios Contratados. El certificado de fumigación debe ser remitido igualmente a dicha Sección.
- 16.3.14. Los productos que utilice para este efecto y sus calidades, deben ser autorizados por el Salubrista Ambiental de la Sección de Servicios Contratados, quien verificará que éstos cumplan con la política institucional de compras verdes. El certificado de fumigación debe ser remitido igualmente a dicha Sección.

#### 16.4. DISPOSICIONES SOBRE ALMACENAMIENTO

- 16.4.1. Todos los productos deben almacenarse, debidamente tapados y el contratista será responsable de darles debida rotación, para garantizar su calidad.
- 16.4.2. La bodega de materias primas y productos secos, debe organizarse de manera tal, que cada producto se coloque en un lugar de la estantería previamente asignado y rotulado, además de evitar contaminaciones.
- 16.4.3. Ninguna materia prima puede estar descubierta, a menos de 15 centímetros sobre el suelo o superficies de madera.

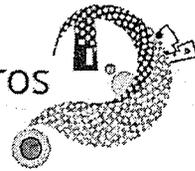


LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

- 16.4.4. El piso de la bodega debe permanecer limpio y seco. De la misma manera deberá mantenerse aislada correctamente de vectores y cualquier tipo de contaminación. La bodega además deberá contar con un correcto suministro de aire.
- 16.4.5. No se deben guardar sobrantes de alimentos de un día para otro.
- 16.4.6. Materia prima y productos empacados, se verificarán sus respectivas fechas de vencimiento, y cualquier cambio en sus propiedades organolépticas (olor, color, sabor), serán retirados de inmediato.
- 16.4.7. Los productos lácteos, derivados y similares, se verificarán sus respectivas fechas de vencimiento y cualquiera que no se encuentre vigente, será retirado de inmediato.
- 16.4.8. Las cámaras de refrigeración, congelación y sus compartimientos, deben estar limpios, ordenados y rotulados según los alimentos que contengan.
- 16.5. **DISPOSICIONES EN CUANTO AL MANEJO DE RESIDUOS Y DESECHOS SÓLIDOS**
- 16.5.1. Será responsabilidad del contratista y del personal contratado respetar y cumplir con los lineamientos, normas, políticas, directrices y cualquier otra indicación que se dicte como parte de los lineamientos institucionales en materia del manejo de los residuos sólidos.
- 16.5.2. Es responsabilidad del contratista y de su personal realizar la segregación de los residuos y desechos sólidos generados dentro del establecimiento, tanto en el área de preparación de comidas como en el área de consumo de alimentos.
- 16.5.3. Los residuos de alimentos deben depositarse en bolsas plásticas oscuras y resistentes dentro de recipientes tapados, los cuales no deben permanecer dentro del área de preparación de alimentos.
- 16.5.4. Debe destinarse un lugar o recinto para el depósito temporal de los recipientes con residuos sólidos, con capacidad suficiente para albergar el volumen generado. Debe disponerse de manera que impida el acceso de plagas y evite la contaminación al entorno.
- 16.5.5. En el área de lavado y procesamiento podrá existir recipientes limpios, con bolsa plástica oscura y resistente para depositar cáscaras y otros residuos típicos del proceso.
- 16.5.6. Todos los residuos sólidos que provengan de la actividad comercial, de la preparación y consumo de alimentos serán clasificados en tres categorías: residuos biodegradables (cáscaras, restos de comida, etc.), residuos no aprovechables (no reciclables, mal llamados “basura”) y los residuos reciclables (papel, cartón, vidrio y envases de plástico, tetrabrik y aluminio).

Se entenderá como:

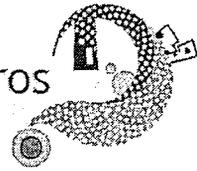
- a) **Residuos biodegradables:** Aquellos que a una humedad mayor de 55 % y a una temperatura superior son objetos de biodegradación microbiológica en un plazo de al menos seis semanas.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

Ejemplo de estos residuos son: residuos de alimentos preparados, residuos de cáscaras y demás similares generados durante la producción del alimento.

- b) **Residuos reciclables:** Aquellos que pueden ser valorizados y sometidos a un proceso de transformación para convertirse en un nuevo producto. Comprenden cuatro grupos: papel / cartón, vidrio, plásticos y aluminio. Algunos ejemplos son: botellas de bebidas de PET, bolsas de polietileno, envases de vidrio, papel de oficina limpio, periódico, guías telefónicas, envases de aluminio, cajas de cartón en el que vienen empacados materiales y todo aquel que se agregue a esta lista mediante comunicación escrita.
- c) **Residuos no aprovechables o no reciclables:** Aquellos productos que no pueden ser reutilizados o sometidos a una transformación para convertirse en un nuevo producto. Ejemplo de ellos son: servilletas con residuos de alimentos, plásticos sucios y cartón con residuos de aceite, húmedo o sucio, todo aquel que se agregue a esta lista mediante comunicación escrita.
- 16.5.7. Los residuos clasificados serán depositados en los lugares de almacenamiento intermedio o entregados a las personas autorizadas por la Universidad de Costa Rica.
- 16.5.8. En el área de cocina y procesamiento de alimentos se tiene que contar con todos los recipientes que sean necesarios.
- 16.5.9. Se debe tener recipientes o basureros de pedal y tener bolsa, de tal forma que el trabajador y el usuario no toquen con sus manos el basurero. Estos basureros deben lavarse y desinfectarse con regularidad, al menos dos veces por semana o la cantidad de veces que sea necesario para asegurar su limpieza y buen aspecto.
- 16.5.10. Cada local debe exponer sobre los recipientes de residuos, un rótulo o imagen donde se explica el tipo de materiales que deben ser depositados en cada recipiente. El rótulo debe tener mínimo el tamaño carta.
- 16.5.11. Los colores de los rótulos a colocar en los recipientes será determinado por la normativa universitaria vigente o la que defina la Sección Gestión de Servicios Contratados.
- 16.6. DISPOSICIONES SOBRE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**
- 16.6.1. Los lavatorios instalados en el Servicio de Alimentación, deberán mantenerse con suficiente agua, jabón líquido y papel toalla o una máquina de secado de manos, así como en perfecto estado de limpieza, de igual manera los servicios sanitarios.
- 16.6.2. Los trabajadores deberán utilizar limpiadores color blanco, limpios y se mantendrán en solución de cloro previo a su lavado, éstos no deberán permanecer sucios o en contacto con superficies que puedan contaminarlos, sin embargo es preferible la utilización de toallas de papel desechable.



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE**  
**ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

16.6.3. El contratista deberá cumplir con la limpieza adecuada de todas las áreas del local, para lo cual deberá tener por escrito un Programa de Limpieza, Desinfección, Mantenimiento Preventivo tanto de las Instalaciones Físicas como del Equipo. Dicho programa debe ser remitido al Salubrista Ambiental de la Sección Gestión de Servicios Contratados, en el primer mes al inicio de la contratación, para su revisión y podrá ser solicitado durante las evaluaciones que se realizarán sin previo aviso.

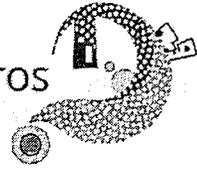
El Programa de Higiene y Desinfección debe contemplar el artículo 60 del Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público, Decreto N°37308-S que menciona que:

- a) Las superficies de las áreas de trabajo, los equipos y utensilios, deben limpiarse y desinfectarse cuantas veces sea necesario, tomando las precauciones adecuadas para que los detergentes y desinfectantes utilizados no contaminen los alimentos.
- b) Para el secado de superficies y equipos se podrá utilizar toallas desechables o paños de tela exclusivos para ese propósito, los cuales deben mantenerse limpios y desinfectarse luego de cada uso.
- c) Inmediatamente después de terminar la jornada de trabajo y cuando sea necesario, los pisos deben limpiarse minuciosamente y desinfectarse, incluidos los desagües y las paredes de la zona de manipulación de alimentos. Previendo que los alimentos no estén expuestos a una posible contaminación durante las operaciones de limpieza.
- d) La campana y ductos de extracción de grasas, humos y olores debe mantenerse limpia y buen estado de funcionamiento.
- e) Los servicios sanitarios deben mantenerse limpios en todo momento.
- f) Debe disponerse de un área o compartimento para el almacenamiento de los implementos de aseo, tales como escobas, escobillas, palo de piso y otros, así como los detergentes y desinfectantes, los cuales deben mantenerse y almacenarse de forma que no contaminen los alimentos, los utensilios, el equipo o la ropa.
- g) Después de la limpieza de los equipos y utensilios, el procedimiento de secado empleado puede ser secado al aire o mediante toallas desechables.
- h) Los productos para limpieza utilizados deben estar autorizados por el Ministerio de Salud y en su preferencia biodegradables o bien certificados como amigables con el ambiente.
- i) El lavado de los implementos de limpieza deben realizarse en una pileta exclusiva para esta labor.

16.6.4. El concesionario deberá brindar a los colaboradores todo el equipo de seguridad necesario para limpieza de equipos según lo amerite cada caso (por ejemplo guantes, lentes y otros) y asegurarse de que los colaboradores lo utilicen.

16.6.5. Se le recomienda al contratista utilizar los productos de limpieza de manera razonable y utilizar productos de limpieza biodegradables debidamente certificados.

16.6.6. Para todos los insumos químicos se debe tener la etiqueta respectiva que indique el producto, componente, peligros y manipulación adecuada. Para el uso de las sustancias, el contratista velará por la capacitación del personal en la dosificación y uso de los productos. Estos



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

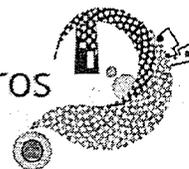
conocimientos y hábitos podrán ser inspeccionados por la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales.

- 16.6.7. Los implementos de limpieza (palo piso, mecha, escoba, desinfectantes, entre otros) se deben guardar en sitio aparte y lejos del área de preparación y almacenamiento de alimentos y no deben estar en contacto con superficies que puedan estar contaminadas.
- 16.6.8. Cuando el establecimiento cuente con tanque de almacenamiento de agua, deberá disponer de un procedimiento escrito de limpieza y desinfección que contemple los siguientes pasos:
- Vaciado completo del tanque por válvula de desagüe.
  - Cepillar paredes, tapa y fondo utilizando solo agua sin ningún producto de limpieza.
  - Lavar abundantemente con agua, drenando el agua de lavado por la válvula de desagüe, nunca por la cañería de distribución.
  - Aplicar una solución desinfectante al tanque siguiendo las instrucciones de la casa fabricante.

Este procedimiento debe incluir: frecuencia con que se va hacer, que productos va utilizar, como lo va hacer, quien lo va hacer y bajo la supervisión de quien.

**16.7. DISPOSICIONES SOBRE EL USO DE VAJILLA Y CUBIERTOS**

- 16.7.1. Los equipos y utensilios para la preparación que estén en contacto directo con los alimentos, deben ser de material de fácil limpieza y desinfección, resistente a la corrosión, (preferiblemente de acero inoxidable) que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos. Además, deben resistir repetidas operaciones de limpieza y desinfección.
- 16.7.2. No se permite el uso de equipos o utensilios fabricados con materiales como plomo, hierro u otro elemento capaz de migrar y contaminar el alimento.
- 16.7.3. No se permite la utilización de equipos o utensilios fabricados con materiales como plomo, hierro u otro elemento capaz de migrar y contaminar el alimento, ni la presencia de madera o vidrio en utensilios, superficies de trabajo o área de almacenamiento del Servicio de Alimentación.
- 16.7.4. Las tablas de picar deben ser de material impermeable, de superficie lisa y mantenerse en buen estado de conservación e higiene. Las tablas deben estar identificadas, según su uso a fin de prevenir la contaminación cruzada, considerando la naturaleza del producto: tales como carnes crudas, (pollo, bovino y pescado), vegetales y frutas crudas y alimentos cocidos.
- 16.7.5. No se permite colocar utensilios ni recipientes con alimentos sobre el piso, a fin de evitar la contaminación a la que están expuestos.
- 16.7.6. Para el almacenamiento y protección, el equipo debe guardarse boca abajo sobre una superficie limpia, seca y protegida de posibles contaminantes y a no menos de 15 centímetros del piso.

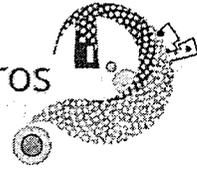


**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE**  
**ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

- 16.7.7. Los equipos que tienen contacto con las comidas cuando no se van a utilizar inmediatamente deben estar cubiertos.
- 16.7.8. Los equipos y utensilios deben estar alejados de desagües de aguas residuales y de recipientes con residuos.
- 16.7.9. Para el área de consumo, se deberá utilizar vajilla de vidrio, porcelana o policarbonato u otro material similar higiénicamente aceptable que permita su lavado y reutilización. Pero no se permitirá por ningún motivo cualquier tipo de material plástico o acrílico. Este tipo de vajilla no será desechable.
- 16.7.10. La vajilla de consumo debe ser lavada adecuadamente con agua caliente, al igual que tenedores, cuchillos y otros accesorios.
- 16.7.11. La vajilla y cubiertos que se utilicen para la venta de alimentos para llevar fuera del establecimiento deberán ser desechable y preferiblemente de material biodegradable como por ejemplo de plástico oxo biodegradable, cartón o material compostable. Ésta será vendida como máximo al precio de costo. Se prohíbe totalmente el uso del estereofón.

**16.8. DISPOSICIONES EN CUANTO AL MANEJO DE LAS AGUAS RESIDUALES**

- 16.8.1. El contratista debe realizar un análisis fisicoquímico semestral (en abril y en octubre) de las aguas residuales generadas en el establecimiento, mediante la contratación de un laboratorio habilitado y acreditado. Esta medición se realizará en días y horas normales de operación del establecimiento. Y con base a estas mediciones deberá contratar los servicios de un profesional capacitado para la realización de los Reportes Operacionales de Aguas, para ser presentados en la Oficina del Ministerio de Salud más cercanas. Dichos reportes deberán de presentarse en mayo y septiembre a dicha dependencia.
- 16.8.2. Cada soda debe contar con una persona encargada y registrada como tal en la Sección de Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales como responsable del manejo de las aguas residuales. Dicha persona previamente debió de haber recibido una capacitación sobre el Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales.
- 16.8.3. Dentro de los parámetros mínimos a medir se encuentran:
1. Caudal.
  2. Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO<sub>5,20</sub>).
  3. Demanda Química de Oxígeno (DQO).
  4. Potencial de hidrógeno (pH).
  5. Grasas y aceites (GyA).
  6. Sólidos sedimentables (SSed).
  7. Sólidos suspendidos totales (SST).
  8. Sustancias activas al azul de metileno (SAAM).
  9. Temperatura (T).



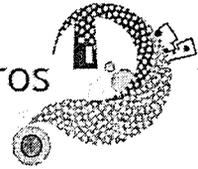
LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

- 16.8.4. Será responsabilidad del contratista entregar los resultados de estos análisis en la Sección de Gestión de Servicios Contratados (en mayo y noviembre), quien a su vez deberá informar al Coordinador del Sistema de Gestión Ambiental Integral sobre los resultados obtenidos de estos análisis de aguas residuales, para su respectiva evaluación. La Universidad de Costa Rica se reserva el derecho de emitir recomendaciones técnicas, mismas que tendrán carácter vinculante para todos los efectos.
- 16.8.5. Se le recuerda al contratista que debe de cumplir con los artículos que le concierne del Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales.
- 16.8.6. El contratista deberá desechar las grasas residuales, que se generan a raíz de la producción y elaboración de alimentos. Dicho procedimiento tiene que hacerlo de manera contenida, utilizando recipientes con cierre hermético, de preferencia deben entregarse a un gestor autorizado para una alternativa de tratamiento. Entiéndase por grasas residuales, las ya utilizadas o de desperdicio generadas en el Servicio de Alimentación bajo su administración.
- 16.8.7. Siendo así las cosas, es totalmente prohibido verter las sustancias directamente o indirectamente en los drenajes, colectores, colectores de aguas pluviales y cualquier otro sistema de recolección de aguas, sean estas residuales o no.
- 16.8.8. Para todos los efectos procesales y legales, estas cláusulas se catalogan como obligatorias y vinculantes para el contratista, de tal forma que, en caso de omitirla o violentarla, la Administración se reserva el derecho de, fiscalizar en cualquier momento, utilizando sus técnicos, y resolver lo que a derecho corresponda, en cuanto al daño ambiental o material que se haya ocasionado y su respectiva indemnización, en caso de ser necesario.
- 16.8.9. Para lo anterior, de conformidad con el artículo 103 de la Ley Orgánica del Ambiente, se establece como instancia competente el Tribunal Administrativo Ambiental, sin excluir los órganos Administrativos tutelados por la Ley de la Contratación Administrativa.

**Vinculación normativa:** Artículos 50 y 46 de la Constitución Política, 2, 60 literal c), numerales 64, 65, 66, 67,68, 69 y 103 de la Ley Orgánica del Ambiente. Artículo 13, 21, de la Ley de la Contratación Administrativa en concordancia con el 210 del Reglamento de la Contratación Administrativa.

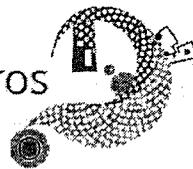
**17. EVALUACIÓN ACERCA DEL CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO**

- 17.1. **El contratista deberá prestar un servicio eficiente.** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en estas cláusulas y en la oferta, facultará a la Universidad de Costa Rica para iniciar el proceso de resolución contractual.
- 17.2. La Universidad de Costa Rica por medio de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales inspeccionará el servicio, para verificar el cumplimiento contractual y la calidad del mismo.



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE**  
**ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

- 17.3. Las evaluaciones se realizarán sin previo aviso para el contratista.
- 17.4. Para las inspecciones, se realizarán visitas in situ, y se inspeccionará el servicio de alimentación desde el punto de vista nutricional, de salud ambiental, administrativo, entre otros. También se podrá inspeccionar mediante la compra de productos, pesaje de gramajes, entre otros, de manera incógnita.
- 17.5. El informe integral de la evaluación será remitido por parte de la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales al contratista, el cual tendrá cinco días hábiles para pronunciarse sobre los resultados y presentar un plan de mejora. Una vez concluido dicho plazo, y de no haber corregido o no evidenciarse cambios favorables en el servicio, se iniciará el procedimiento administrativo que corresponde para determinar las medidas pertinentes, en coordinación con la Oficina de Suministros.
- 17.6. Como parte de la Inspección se podrán aplicar encuestas a los usuarios, a partir de una muestra estadísticamente significativa o considerada representativa según las circunstancias y seleccionada al azar. La Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales, dará a conocer al contratista, los datos obtenidos a partir de estas evaluaciones, al cual se le dará un plazo para que mejore en aquellos aspectos que sean necesarios. Una vez concluido dicho plazo, de no haber mejorado o no evidenciarse cambios favorables en el servicio, se iniciará el procedimiento administrativo que corresponde para determinar las medidas pertinentes.
- 17.7. En las evaluaciones también se verificarán otros aspectos tales como: precios, horarios visibles, servicio al cliente, entrega del ticket por parte del cajero, uso de uniformes completos y presentación del personal en general, cumplimiento en cuanto a las gramaturas de alimentos, higiene en la producción y manipulación de alimentos, almacenamiento de los productos, higiene y cuidado general de las instalaciones y equipos, manejo de desechos sólidos, cumplimientos en cuanto a exámenes médicos y cursos mencionados en este Cartel. Igualmente se hará evidencia de cualquier ítem considerado importante por los fiscalizadores, de manera que el concesionario lo corrija en el plazo establecido.
- 17.8. El contratista y su personal deberán facilitar la evaluación que realizará la Universidad de Costa Rica por medio de las dependencias, así mismo, deberá acatar las recomendaciones que se deriven de las evaluaciones efectuadas.
- 17.9. Cualquier otra situación que se presente y que no esté contemplada en los artículos anteriores, será resuelto por la Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales (Tels. 2511-4115, Fax. 2234-0311).
- 17.10. Durante la ejecución del contrato el concesionario deberá coordinar con dicha Oficina cualquier aspecto relacionado con el servicio contratado.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

18. CONDICIONES INVARIABLES

1. **Vigencia de las ofertas:**

Las ofertas deberán tener una vigencia no menor de 60 días hábiles a partir del siguiente día hábil a la fecha de apertura de ofertas.

2. **Monto y plazo de la garantía de cumplimiento:**

La garantía de cumplimiento deberá depositarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la firmeza de la adjudicación, equivalente a una suma igual a un cinco por ciento (5% sobre el valor anual adjudicado) y con una vigencia de 2 (dos) meses, adicionales a la conclusión del contrato.

3. **Plazo para adjudicar:**

La Universidad tiene hasta 30 días hábiles para adjudicar, a partir de la fecha de apertura de las ofertas.

4. **Orden de Inicio:** La Sección Gestión de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales, determinará la fecha de inicio en coordinación con la Dirección de la Facultad de Farmacia, previo acuerdo con el adjudicatario.

5. **Vigencia del contrato:** La contratación que se realizará de la licitación en referencia es por un año. Dicho contrato podrá prorrogarse anualmente por un período similar, hasta un máximo de **4 años**, previo acuerdo entre las partes, por escrito, un mes antes del vencimiento del período contratado o de sus prórrogas; y una vez aprobado el nuevo canon mensual por parte de la Universidad de Costa Rica.

6. Será descalificada la oferta que se encuentre con deudas atrasadas ante La Universidad de Costa Rica, por lo que antes de participar deberá haber cancelado o aportar una notificación de arreglo de pago ante la Oficina de Administración Financiera.

7. El oferente deberá presentar todos los menús solicitados en el apartado 10 de este cartel, el cual será avalado por la Nutricionista de la Sección de Servicios Contratados y de no cumplir con las especificaciones requeridas será causa que la oferta quede fuera de ser evaluada.

8. **Experiencia mínima de los oferentes:**

Los oferentes deben tener como mínimo tres años de experiencia en la prestación de servicios de alimentación. En la oferta deben presentar lo siguiente:

8.1. **Declaración jurada de años** de experiencia en servicio de alimentación brindados ya sea en sodas, restaurantes, comedores o cafeterías a nivel de público en general incluyendo a estudiantes. Es importante señalar que deberá indicarse en años completos y no se acepta la experiencia adquirida en servicios de catering, ya que estos servicios son ocasionales.

8.2. La experiencia corresponderá exclusivamente a la empresa o persona física quién ejercerá la concesión o prestación del servicio de alimentación.



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE**  
**ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

- 8.3. Debe adjuntar una lista de los lugares donde obtuvo la experiencia y aportar documentos probatorios de la misma y contactos telefónicos y otros.
- 8.4. Serán documentos probatorios para demostrar la experiencia que el oferente aporte, las constancias originales (o copias certificadas) que contengan como mínimo lo siguiente:
- Fecha
  - Nombre de la persona física o jurídica que recibió el servicio, número de cédula y dirección.
  - Nombre de la persona física o jurídica que brindó el servicio, número de cédula y dirección
  - Tipo de servicio que brindó, ejemplo si vendía desayunos, almuerzos y cenas completos, alimentos empacados.
  - Período del servicio
  - Número de teléfono para solicitar referencias.
- 8.5. La experiencia en servicios de catering no se evalúa, por cuanto la prestación de estos servicios son de manera temporal y no de forma continúa como se requiere para los centros de alimentación de la Institución en la Sede Rodrigo Facio.

**9. EVALUACION DE LAS OFERTAS:**

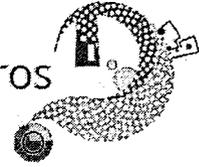
ELEMENTOS A VALORAR	PORCENTAJE
A. Promedio de los precios de los diferentes tiempos de alimentación	50%
B. Experiencia adicional	20%
C. Precio ofertado por el local	30%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**A. FACTOR “PROMEDIO DE LOS DIFERENTES TIEMPOS DE ALIMENTACIÓN”:** Correspondiente al promedio simple de la sumatoria de los precios del desayuno, meriendas (mañana y tarde), almuerzo y cena. El porcentaje se calculará aplicando la siguiente fórmula:

**Porcentaje 50% “promedio precios”**

$$\frac{\text{Precio Promedio de la menor oferta}}{\text{Precio Promedio de la oferta a evaluar}} * 100 * 0,50$$

**B. FACTOR “EXPERIENCIA ADICIONAL”:** Se evalúan los años de experiencia que tiene el oferente adicionales al requisito mínimo de años para la admisibilidad de ofertas (3 años) hasta un máximo de 10 años, en la prestación de los servicios de alimentación, a nivel de público en general, incluyendo servicio



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

a estudiantes. No se valorará la experiencia adquirida como catering service, ya que, es un servicio que se da de manera esporádica.

La oferta que presente la mayor experiencia adicional a la mínima, se le otorgará el puntaje máximo y será la oferta base. Para el cálculo del puntaje para este factor se utilizará la siguiente fórmula:

Porcentaje 20% “experiencia”

$$\frac{\text{Oferta con experiencia a evaluar}}{\text{Oferta con mayor experiencia}} * 100 * 0,20$$

C. PRECIO A OFERTAR POR EL LOCAL: Se le asignará el puntaje máximo al oferente que ofrezca el mayor precio, siempre y cuando este cumpla con lo estipulado en el cartel, para los demás oferentes se les asignará el puntaje en forma proporcional, hasta cumplir que el oferente con menor precio obtenga el puntaje mínimo.

$$\text{Fórmula: } \frac{Po}{PM} \cdot 100 \cdot 0,30$$

Donde:  $Po$ = Precio de la oferta a evaluar.  
 $PM$ = Mayor precio ofertado por el local.

Esta obra es propiedad del  
SIBDI - UCR

10. **PORCENTAJE TOTAL:** El porcentaje final de cada oferta se determinará con la suma de los resultados obtenidos en cada factor de evaluación. La mejor oferta será aquella que obtiene el mayor porcentaje total.

10.1. **En caso de empate** se adjudicará al oferente que ofrezca el menor precio de plato del día, básico o principal, de continuar se adjudicará al que ofrece una mayor experiencia. De persistir el empate decidirá la suerte, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

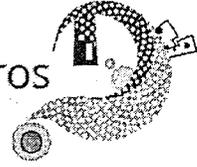
11. **Multas por incumplimiento del contrato**

En caso de incumplimiento de las diferentes cláusulas del presente cartel, incumplimiento de las normas o procedimientos institucionales, la Universidad de Costa Rica ha realizado una clasificación de faltas leves, graves y muy graves.

**Faltas y sanciones:**

11.1. **Leves:** Se aplicará una multa de 2% calculado sobre el monto mensual del canon por cada uno de los incumplimientos verificados durante la fiscalización del contrato:

**Área de Salud Ambiental:**



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

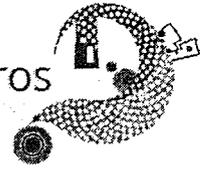
- a) No contar con un botiquín de primeros auxilios y los artículos mínimos requeridos indicados por el Reglamento de la Ley de Riesgos del Trabajo o lo indicado por la Universidad de Costa Rica.
- b) Uso de limpiadores de colores, sucios o en exposición a la contaminación.
- c) Ausencia de extintores, certificado y curso de manejo, carga vencida, tipo o número incorrecto de los mismos o no capacitar a los colaboradores en su uso.
- d) Inadecuada limpieza, y orden de los diferentes equipos y áreas del servicio de alimentación.
- e) Uso de materiales incorrectos dentro del servicio, dentro de los señalados en este cartel, tales como: empuñaduras de madera, vidrio en el área de producción, material que no sean de fácil limpieza, impermeables o transmitan sustancias tóxicas, olores y sabores a los alimentos.
- f) No mantener los lavatorios limpios con suficiente agua, jabón líquido, papel toalla o secador de manos.
- g) Recipientes de residuos en malas condiciones, con faltantes a lo estipulado en el cartel o inadecuada limpieza.
- h) Equipos en mal estado o dañado que no se les haya dado el mantenimiento o reparación correspondiente dentro de la vida útil del bien. En caso de los que tienen garantía y pertenecen a la Universidad, si están dañados y no se ha notificado a la Sección de Servicios Contratados.
- i) No contar con los registros físicos de inspecciones limpieza, el Programa de Higiene, Desinfección y Mantenimiento de instalaciones y equipos.
- j) No contar con los registros de temperaturas de los equipos fríos y calientes.
- k) Ausencia del registro físico de inspecciones de las tuberías e instalación de gas.
- l) No mantener el orden, rotulación y protección adecuados de las materias primas dentro de las distintas áreas de almacenaje.
- m) Permitir el fumado o mascado de chicle dentro de las instalaciones a los funcionarios del servicio.

**Área Nutricional:**

- a) No contar con el manual de especificaciones de materia prima
- b) No se mantiene la bitácora de revisión elaborada por el o la nutricionista contratada por el concesionario del Servicio.
- c) Se incumple que la venta de productos, aparte de la barra de servicio, corresponda a un 80% más saludable y un 20% menos saludable.
- d) Si se encuentran productos empacados sin lista de ingredientes o no se mantiene la lista de ingredientes en un documento.
- e) Productos sin empaque individual que se encuentren sin el sticker de fecha de ingreso al establecimiento o productos que no presenten la vida útil.
- f) No se coloca el menú de manera visible para los colaboradores del servicio de alimentación
- g) Se ofrece más de un 20% de productos de pasta hojaldre o tipo repostería.
- h) Preparaciones con exceso de aderezo.

**Área Administrativa**

- a) No tener los expedientes debidamente completos de los trabajadores en la soda
- b) Falta de entrega de comprobante o tiquete de compra



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

11.2. **Graves:** Se aplicará una multa de 5% calculado sobre el monto mensual del canon por cada uno de los incumplimientos verificados durante la fiscalización del contrato:

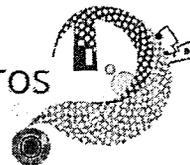
**Área de Salud Ambiental:**

- a) Materias primas sin permiso sanitario del ministerio de salud, en mal estado, sin lista de ingredientes, etiqueta, sean de baja calidad o se encuentren caducadas.
- b) Incumplimiento del protocolo en el uso del uniforme o medidas indicadas en el presente cartel sobre la presentación por parte del personal en general.
- c) Inexistencia del plan de evacuación, las rutas no visibles, obstrucción de las vías de evacuación, puertas de salida y otras acciones que interfieran con la salida segura.
- d) Realizar instalaciones o reparaciones inadecuadas en la infraestructura y equipos, que pongan en riesgo la salud y/o el ambiente.
- e) No realizar la limpieza o mantener el registro de la misma cuando el servicio cuente con tanque de almacenamiento de agua.
- f) No realizar las fumigaciones de las instalaciones de la soda conforme a lo establecido en este cartel.
- g) No proteger las posibles fuentes de contaminación de los alimentos (fluorescentes desprotegidos, ausencia de mallas de protección, entre otros).
- h) Mantener los alimentos crudos o cocinados a nivel del suelo o efectuar prácticas que evidencien deficiente manipulación de alimentos en el Servicio de Alimentación.
- i) Permitir el lavado incorrecto o deficiente de manos para los manipuladores de alimentos.
- j) No realizar la segregación de los residuos sólidos generados dentro del establecimiento según lo establecido en el cartel de licitación.
- k) No presentar a la Sección Gestión de Servicios Contratados, en la fecha determinada en el cartel, la copia del recibido por el Ministerio de Salud del Reporte Operacional de Aguas Residuales correspondiente al período vigente.
- l) Permitir objetos de cualquier índole o acciones en los alrededores del local que constituyan una fuente de contaminación, deterioren la estética, orden, limpieza, seguridad o que causen riesgo de proliferación de vectores o roedores.

**Área Administrativa**

- a) Ausencia del administrador durante la prestación de los servicios
- b) Incumplimiento del horario establecido
- c) Venta, distribución y propaganda de cigarrillos y licores dentro de la soda
- d) Variar, sin la debida autorización, los precios del plato del día del almuerzo o merienda de la mañana o tarde o cena.
- e) Mantener en el área de producción o de servicio, funcionarios en mal estado de salud (gripe, resfrío, alergias, asma, etc) que atente contra la salud de los usuarios
- f) Daño de los activos pertenecientes a la Institución, por cualquier acción dolosa o culposa
- g) Cualquier infracción a las leyes conexas.

**Área Nutricional:**



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
"CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA"

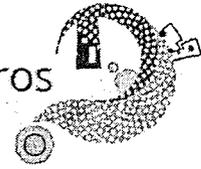
- h) Se coloca propaganda alimenticia, incluyendo afiches, calcomanías, urnas o similares sin autorización de la Sección de Servicios Contratados.
  - i) No se coloca el menú de manera visible para los usuarios, especificando los componentes que incluyen las opciones.
  - j) Venta de productos preparados con manteca.
  - k) Mantener productos vencidos.
  - l) Uso de manteca en las preparaciones
  - m) Preparaciones con exceso de grasa.
  - n) Se ofrezca más de 2 frituras por inmersión en un tiempo de comida.
  - o) No se toman las muestras de alimentos
  - p) No mantener los registros físicos del control de los aceites utilizados para fritura (características del aceite, temperatura y limpieza) y un adecuado uso del aceite como se establece en el cartel.
  - q) Se mantienen temperaturas inadecuadas de los alimentos
  - r) Se mantienen productos expuestos al ambiente sin protección.
- 11.3. **Muy Graves:** cualquier incumplimiento al contrato que conlleve la posibilidad de daños o pérdida material y/o humana a la Administración, se entiende cualesquiera de los siguientes incumplimientos será causal de resolución contractual, sin perjuicio de la ejecución de la garantía de cumplimiento:

**Área de Salud Ambiental:**

- a) No tener el Curso de Manipulación de Alimentos y no portar el debido carné durante las horas de trabajo.
- b) Incumplimiento de los lineamientos, normas, políticas o directrices y cualquier indicación que se dicte como parte del Sistema de Gestión Ambiental en la Universidad de Costa Rica.
- c) Indicios o contaminación de tipo físico-microbiológico en algún alimento que pueda afectar la salud de los usuarios,
- d) Efectuar o permitir acciones que pongan en riesgo la salud de las personas o el ambiente que contravengan lo expuesto en la legislación nacional vigente o el cartel de licitación.
- e) No contar con el permiso sanitario de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud o que el mismo se encuentre vencido.
- f) Mantener residuos orgánicos en posible contacto o contaminación con las materias primas, vegetales, o frutas.
- g) No desechar correctamente las grasas residuales de forma contenida que se generan a raíz de la producción y elaboración de alimentos.

**Área Administrativa**

- a) La subcontratación total o parcial del servicio
- b) Utilizar el local para una actividad diferente, ajena al objeto de esta contratación.
- c) El abandono del servicio sin causa de justificación
- d) Incumplimiento en el pago mensual del canon
- e) Detectar que el contratista no tiene debidamente asegurado al personal a través de CCSS y/o encontrarse en mora con el pago de las cuotas obrero-patronales.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”

- f) Detectar que el contratista no tiene la póliza de riesgos del trabajador.
- g) No cumplir con los permisos sanitarios de funcionamiento
- h) Falta de autorización para realizar cualquier remodelación o adecuación al local

**Área Nutricional:**

- a) Incumplimiento del patrón del menú avalado.
- b) Incumplimiento del ciclo de menú avalado.
- c) Incumplir con las gramaturas establecidas para los diferentes alimentos
- d) Mantener sobrantes de alimentos en el servicio de alimentación.
- e) Venta de bebidas energéticas.

La Universidad de Costa Rica valorará la eventual resolución del contrato. Tomando como fundamento de derecho el daño y perjuicio causado (ref. numerales 1045, 701 y siguientes del Código Civil).

**12. Documentos a presentar:**

**12.1. Presentación de la oferta:**

La recepción de ofertas será en la Oficina de Suministros, ubicada en Sabanilla de Montes de Oca, de las Instalaciones Deportivas, 250 metros este y 400 metros norte, en la fecha y hora que indique la invitación.

La oferta deberá presentarse por escrito, en sobre cerrado rotulado con el número y el objeto de la Licitación. Toda oferta deberá presentarse en papel corriente, en original y dos copias idénticas, con la firma del oferente o de su representante legal, sin tachaduras ni borrones. Cualquier corrección debe ser hecha mediante nota.

Igualmente se acompañaran fotocopias de los documentos complementarios de la oferta.

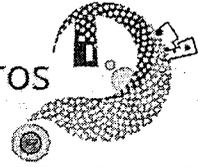
- 12.2. Debe adherir a la oferta un timbre de la Ciudad de las Niñas de ₡20,00 y un timbre de ₡200,00 del Colegio de Profesionales en Farmacia.
- 11.3. Certificación sobre la personería jurídica de la sociedad mercantil o copia de la cédula de identidad en caso de persona física.
- 11.4. Cuando el oferente fuere una sociedad mercantil costarricense, deberá acompañar con su propuesta una certificación pública con la naturaleza y propiedad de sus cuotas y acciones. Si las cuotas o acciones fueran nominativas y estas pertenecieran a otra sociedad deberá igualmente aportarse certificación pública respecto a esta última en cuanto a la naturaleza de sus acciones. Las certificaciones serán emitidas: a) En cuanto a la naturaleza de las cuotas y acciones, por el Registro Público o por un Notario Público con vista en los libros de Registro, y b) En cuanto a la propiedad de las cuotas y acciones, con vista de los libros de la sociedad por un Notario Público o Contador Público autorizado. No obstante, si se tratare de una sociedad inscrita dentro del año anterior al requerimiento de la certificación, o modificada a acciones nominativas



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE**  
**ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

dentro del período indicado, la certificación sobre ambos extremos, podría ser extendida por el Registro Público o por un Notario Público.

- 11.5. En tanto se declare en la oferta que la propiedad de las cuotas o acciones se mantiene invariable, la certificación original o una copia certificada de la misma, serán admitidas a los indicados efectos hasta un año después de su emisión. Si la certificación o copia certificada hubiere sido presentada en una diligencia anterior y el oferente lo manifieste así en su oferta, deberá indicar claramente el número de Licitación en que fue presentada o una copia del recibido por parte de la Oficina de Suministros, así como la declaración de que permanece invariable.
- 11.6. El oferente debe presentar una certificación indicando que se encuentra al día con las obligaciones obrero-patronales de la C.C.S.S., o bien, que tiene un arreglo de pago aprobado por ésta, vigente al momento de la apertura de las ofertas. (Art. 65.c) Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y 74 Ley Constitutiva de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- 11.7. El oferente debe presentar una certificación indicando que se encuentra al día con las obligaciones obrero-patronales correspondientes a FODESAF, o bien que tiene un arreglo de pago aprobado por éste, vigente al momento de la apertura de ofertas.
- 11.8. El oferente debe presentar una certificación de que se encuentra al día con los pagos ante la Universidad de Costa Rica.
- 11.9. Declaración jurada que el oferente no está afectado por ninguna causal de prohibición.
- 11.10. Declaración jurada que no le alcanzan, al oferente, las prohibiciones para contratar con la Universidad de Costa Rica, a que se refiere el numeral 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa y en los Artículos 19 y 20 del Reglamento.
- 11.11. Declaración jurada que el oferente se encuentra al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales de conformidad con lo dispuesto en el Art No. 65 a) del Reglamento.
- 11.12. Cualesquiera otros documentos que se considere oportuno acompañar, según la naturaleza del objeto lícitado y el tipo de licitación que se haya promovido.
- 11.13. Cuando los documentos originales vigentes, se encuentren en el Registro de Proveedores, deberá manifestarse expresamente, indicar el número de proveedor y se aportará copia simple de los documentos que se indican.
- 11.14. Contenido de la oferta: Debe contener por lo menos:
  - Nombre del apoderado o representante legal en caso de personas jurídicas, nombre completo en caso de personas físicas, dirección del oferente.
  - Número de cédula jurídica, en caso de persona físicas número de cédula.



LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ  
"CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA"

- El oferente debe indicar en su oferta un número de fax, para recibir notificaciones, caso contrario, se tendrá por notificado en el transcurso de 24 horas.
- El precio total cotizado deberá presentarse en números y en letras coincidentes. En caso de divergencia entre ambas formas prevalecerá la consignada en letras. (Art. 25 del Reglamento a La Ley de Contratación Administrativa).

11.15. Garantía de cumplimiento.

Todo adjudicatario deberá rendir una garantía de cumplimiento con el objeto de garantizar la calidad del servicio, así como el tiempo del servicio convenido y cláusulas de la presente licitación y de la oferta adjudicada, todo esto a plena satisfacción de la Universidad. La misma deberá rendirse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza de la adjudicación. Su inobservancia dentro de dicho plazo dejará sin efecto el acto de adjudicación y autorizará a la administración para readjudicar el concurso a la segunda mejor oferta calificada, sin perjuicio de toda acción tendiente a resarcir los daños y perjuicios ocasionados a la Administración por el adjudicatario renuente.

11.16. Forma de rendir las garantías.

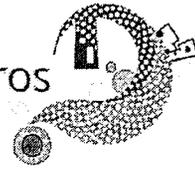
Las garantías deberán rendirse independientemente para cada negocio mediante depósito de bono de garantía de instituciones aseguradoras reconocidas en el país, o de uno de los bancos del Sistema Bancario Nacional o el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, certificados de depósitos a plazo, bonos del Estado o de sus instituciones, cheques certificados de un banco del Sistema Bancario Nacional, en forma irrevocable y a la orden de la Administración, dinero en efectivo y en general, conforme se estipula en el artículo No. 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

Para realizar la transferencia bancaria la Universidad de Costa Rica dispone de las siguientes cuentas (En caso de depósito en efectivo se debe respaldar con un oficio de la Oficina Financiera de las diferentes Sedes de que el depósito fue efectuado en el respectiva cuenta):

Banco Nacional de Costa Rica, cuenta maestra en colones	100-01-80-00980-6
Banco Nacional de Costa Rica, cuenta cliente colones	15108010010009801
Banco Nacional de Costa Rica, cuenta maestra en dólares	100-02-000-061357-0
Banco Nacional de Costa Rica, cuenta cliente en dólares	15100010020613577

El comprobante de la transferencia bancaria deberá ser presentado mediante nota dirigida a la Unidad de Ejecución Contractual de la Oficina de Suministros, incluyendo la siguiente información:

- a. Nombre de la persona física o jurídica que rinde la garantía
- b. Nombre de la persona física o jurídica que realiza la transferencia
- c. Tipo de garantía
- d. Número y nombre de la contratación
- e. Monto de la garantía



**LICITACIÓN PÚBLICA 2015LN-000003-UADQ**  
**“CONCESIÓN TEMPORAL DE UN LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACION EN LA FACULTAD DE FARMACIA”**

- f. Fecha de la transferencia
- g. Vigencia de la garantía (60 días naturales, a partir de la fecha probable de aceptación a satisfacción de la Universidad de Costa Rica)
- h. Número de comprobante de la transferencia.

11.17. Sitio donde se depositan las garantías.

Deberán ser depositadas directamente en la Oficina de Administración Financiera (OAF), ubicada en el Edificio Administrativo A, de la Sede Central de la Universidad de Costa Rica.

El recibo generado por el depósito de la garantía deberá ser entregado en la Oficina de Suministros.

11.18. Devolución de las garantías.

Los interesados deberán solicitar la autorización de la devolución de la garantía mediante nota dirigida a la Unidad de Ejecución Contractual, de la Oficina de Suministros de la UCR en la cual indicarán el número de concurso, número de recibo, monto y tipo de garantía. Dicha solicitud debe venir firmada por la persona que suscribió la oferta, caso contrario deberá aportar certificación de personería de quien está firmando, será devuelta dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha en que la Universidad tenga por definitivamente ejecutado el contrato a satisfacción y se haya rendido el informe correspondiente.

Para efectos de devolución de garantías depositadas en efectivo, únicamente se devolverá con la presentación del recibo original del comprobante de ingreso de la Oficina de Administración Financiera.

11.19. Formalización del contrato.

En todo lo relacionado con la formalización del contrato deberá cumplirse con lo estipulado en el artículo No.188, 189 y 190 del Reglamento de la Contratación Administrativa.

<b>Analista Responsable:</b>	Yalile Muñoz Caravaca jalile.munoz@ucr.ac.cr 15 de abril del 2015	<b>Teléfono:</b>	2511-3314
		<b>Fax:</b>	2511-5520

**Este cartel se rige bajo la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.**

MBA Vanessa Jaubert Pazzani  
Jefa, Departamento de Adquisiciones

Anexo 3. Cuadro de variables involucradas en la investigación

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Sub-variables contenidas en la definición)	Definición operacional	Indicadores
1. Caracterizar los servicios de alimentación que operan en la Sede Rodrigo Facio en términos de infraestructura, oferta, producción y distribución de alimentos en los servicios de alimentación del estudio.	Servicios de alimentación	Establecimiento o local con instalaciones permanentes donde se ofrecen comidas preparadas, para el consumo humano.	Nombre del SA	Nombre del SA acerca del cual va a contestar el cuestionario.	SA ubicado en: - Fac. de Derecho - Fac. Ciencias agroalimentarias - Fac. Ciencias económicas - Fac. Ciencias Sociales - Fac. Farmacia - Fac. Educación - Esc. Estudios Generales - Comedor Universitario - Fac. Odontología
			Colaboradores	Toda persona que aplique su trabajo manual directamente o por medio de instrumentos o artefactos a la preparación, conservación, envase, distribución, expendio o suministro de alimentos.	Pequeño: entre 0 y 5 colaboradores Mediano: entre 5 y 10 colaboradores Grande: más de 10 colaboradores
			Sistema de producción del SA	SA visto como un conjunto de partes interdependientes e interrelacionadas para lograr objetivos.	Convencional Satélite Listo para consumo Ensamblaje

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Sub-variables contenidas en la definición)	Definición operacional	Indicadores
	Oferta	Distintas cantidades de un bien o servicio que los productores están dispuestos a llevar al mercado a distintos precios manteniéndose los demás determinantes invariables (Rosales, 2000).	Tiempos de comida	Diferentes momentos del día en los que se ofrecen diversas preparaciones características de la hora de consumo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desayuno</li> <li>- Merienda mañana</li> <li>- Almuerzo</li> <li>- Merienda tarde</li> <li>- Cena</li> </ul>
			Menú	Lista de preparaciones que constituyen una comida.	<p>El desayuno cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Componente principal (base proteica o harinosa)</li> <li>-Guarniciones harinosas y/o saladas</li> <li>-Frutas</li> <li>-Bebidas con azúcar</li> <li>-Bebidas sin azúcar</li> </ul> <p>En almuerzo y cena cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plato opción carne roja</li> <li>-Plato opción carne blanca</li> <li>-Plato Vegetariano</li> <li>-Plato opción comida rápida saludable</li> <li>-Plato especial</li> <li>-Acompañamientos</li> <li>-Guarnición</li> <li>-Ensaladas</li> <li>-Frescos</li> <li>-Fruta</li> </ul>

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Sub-variables contenidas en la definición)	Definición operacional	Indicadores
	Infraestructura	Conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que alguna actividad se desarrolle efectivamente.	Condiciones físicas y sanitarias	Zonas y condiciones del SA que pueden significar un riesgo para la calidad e inocuidad de los alimentos.	Pisos: Limpios, sin fisuras Paredes: impermeables, ángulos cóncavos, lisas, color claro. Cielo raso: liso, resistente a la limpieza. Ventilación: funcionamiento adecuado, calor excesivo. Ventanas: limpias, protección contra insectos. Iluminación: Las fuentes lumínicas tienen protección.
			Capacidad	Cantidad de usuarios que tienen un lugar para consumir los alimentos en un mismo momento.	Menos de 50 Entre 50 y 100 Entre 100 y 200 Más de 200
			Alrededores	Zonas aledañas que rodean el SA.	-Ubicado a una distancia: - Igual o mayor a 3 m de expendios o bodegas de agroquímicos - Igual o mayor a 10 m de procesadoras o empacadoras de agroquímicos -No se almacena equipo en desuso - Zonas verdes recortadas - Patios y lugares de estacionamiento limpios

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Sub-variables contenidas en la definición)	Definición operacional	Indicadores
	Producción	Se refiere a la función de convertir los alimentos adquiridos en preparaciones para los menús que se servirán en distintas comidas a los usuarios de los servicios de alimentación (Tejada, 2007).	Equipos y utensilios	Objetos, instrumentos, herramientas o máquinas que se utilizan en las diferentes actividades relacionadas con la transformación de los alimentos.	-Los equipos y utensilios que están en contacto directo con los alimentos, son de fácil limpieza y desinfección. Así como resistentes a la corrosión y no transmiten sustancias tóxicas, olores ni sabores a los alimentos.
			Operaciones de la producción de los alimentos	Actividades y tareas relacionadas con la transformación de los alimentos.	<p>-Se lavan y desinfectan las hortalizas, verduras y frutas sin procesar, antes de utilizarlas.</p> <p>-El personal responsable de la preparación de los alimentos describe correctamente el procedimiento de descongelación de carnes señalado en el reglamento.</p> <p>-El personal responsable de la preparación de alimentos cuenta con termómetros para verificar las temperaturas de cocimiento</p> <p>-Recalentamiento de comida: Los alimentos recalentados se llevan hasta la temperatura de 74 °C en el centro por 15 segundos y se mantienen a 60°C cuando no se sirven de inmediato.</p> <p>-Contaminación cruzada: Las mesas de trabajo se lavan y desinfectan después de utilizarse con alimentos crudos.</p>

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Sub-variables contenidas en la definición)	Definición operacional	Indicadores
					<p>El personal se lava y desinfecta las manos después de manipular alimentos crudos, para entrar en contacto con alimentos preparados. Los utensilios se encuentran identificados según su uso.</p>
			<p>Salud e higiene del personal</p>	<p>Condiciones de salud e higiene personal de los colaboradores que pueden significar un riesgo para la calidad e inocuidad de los alimentos.</p>	<p>-Se observa al personal libre de lesiones externas como heridas abiertas o infectadas, infecciones cutáneas o llagas.          -El propietario o administrador toma medidas para evitar que el personal enfermo trabaje en zonas de manipulación de alimentos.          -Los empleados mantienen las uñas limpias, recortadas, sin esmalte, no utilizan maquillaje y no portan joyas durante las horas laborales y se observan buenos hábitos de higiene.          -El personal encargado de caja que manipula dinero no participa en actividades relacionadas con la manipulación de alimentos durante el tiempo que realiza esta función.</p>

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Sub-variables contenidas en la definición)	Definición operacional	Indicadores
					<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se aplica correctamente el procedimiento establecido para el lavado de manos.</li> <li>-El personal en el área de preparación de alimentos lleva ropa de trabajo limpia, cobertor de cabello, calzado cerrado de material no absorbente.</li> <li>-La ropa del personal en general se encuentra limpia y en buen estado de conservación.</li> </ul>
	Distribución	Comprende toda la organización que posibilita la llegada de productos y servicios a los consumidores finales.	Área de consumo (Comedor)	Es un espacio o lugar designado en el cual las personas se reúnen para ingerir alimentos, ya sea desayuno, comida, cena o refrigerio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Circulación adecuada de los usuarios</li> <li>-Buenas condiciones de limpieza</li> <li>-Mobiliario de material resistente, de fácil limpieza</li> <li>-Los pisos, paredes y cielo raso se mantienen en buen estado</li> <li>-Los equipos utilizados para mantener alimentos calientes alcanzan una temperatura mayor o igual a 60 C.</li> <li>-Las vitrinas refrigeradas mantienen en buen estado e higiene</li> <li>-La vajilla, cubiertos y vasos se encuentran limpios, secos y en buen estado</li> </ul>

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Sub-variables contenidas en la definición)	Definición operacional	Indicadores
			Línea de servicio	Es la distribución de mostradores en línea, donde el usuario elige los platos y los transporta sobre una bandeja, donde al final uno o dos cajeros valoran los platos seleccionados y los cobran.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cantidad de puntos de venta.</li> <li>-Distribución de la línea de servicio.</li> <li>-Tiempo de espera en la línea de servicio.</li> <li>-Frecuencia de cambio de los alimentos en la línea de servicio.</li> </ul>
2. Identificar el perfil del usuario que asiste a los servicios de alimentación que operan en los servicios de alimentación del estudio.	Usuario	Persona que utiliza con frecuencia los servicios de un profesional o empresa, con el objeto de realizar una compra de un determinado producto o servicio.	Edad	Años de vida de la persona.	Edad en años cumplidos. Entre 17-20 años Entre 21-29 años 30 años o más
			Ocupación	Trabajo o actividad a la que se dedica la persona.	Estudiante, docente, personal administrativo, carrera del estudiante UCR, y lugar de trabajo.
			Situación laboral	Actividad detallada a la que se dedica la persona.	No trabaja Trabaja Estudia y trabaja

Objetivos	VARIABLES	Definición conceptual	Dimensiones (Sub-variables contenidas en la definición)	Definición operacional	Indicadores
			Beca socioeconómica	Ayuda económica brindada por la universidad.	Sí o No
			Asistencia al SA	Frecuencia con la que asiste al SA.	Desayuno, Merienda mañana, Almuerzo, Merienda tarde. 1 vez/ semana 2-3 veces/ semana 4-5 veces/ semana
			Actividad física	Cualquier tipo de movimiento corporal que ocasione un mayor gasto de energía.	Sí o No 1-2 veces/ semana 3-5 veces/ semana 6-7 veces/ semana
3. Identificar las dimensiones de calidad de servicio a partir de la experiencia del usuario que asiste a los servicios de alimentación del estudio	Calidad de los servicios de alimentación	Conjunto de características objetivas, donde se encuentran los conceptos como excelencia y conformidad; y las subjetivas que enmarcan la satisfacción de las expectativas.	Consumo diario	Capacidad de la población para decidir adecuadamente sobre el consumo de los alimentos al día.	Frutas Ensaladas verdes Lácteos Carnes Agua Embutidos Repostería Jugos procesados Gaseosas

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Sub-variables contenidas en la definición)	Definición operacional	Indicadores
3. Identificar las dimensiones de calidad de servicio a partir de la experiencia del usuario que asiste a los servicios de alimentación del estudio.	Calidad de los servicios de alimentación	Conjunto de características objetivas, donde se encuentran los conceptos como excelencia y conformidad; y las subjetivas que enmarcan la satisfacción de las expectativas del usuario.	Dimensiones tangibles	Instalaciones físicas, equipos y la apariencia del personal del establecimiento. Son aspectos físicos que el usuario percibe de la organización, tales como limpieza y modernidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiene un área exterior atractivo</li> <li>2. Tiene un área de comedor visualmente atractiva.</li> <li>3. Tiene personal que luce limpio, bien cuidado y propiamente vestido.</li> <li>4. Tiene una decoración acorde con su imagen y nivel de precio.</li> <li>5. La ubicación del menú permite una fácil lectura</li> <li>6. Tiene un menú visualmente atractivo que refleja la imagen del SA</li> <li>7. Tiene un área de comedor que es cómoda y que facilita el moverse alrededor de ella.</li> <li>8. Las áreas del comedor se encuentran limpias.</li> <li>9. Tiene asientos cómodos en el área de comedor.</li> </ol>
			Confiabilidad	Capacidad de las organizaciones para realizar el servicio prometido de forma y con precisión.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sirven la comida en un tiempo prudente según su disponibilidad de tiempo</li> <li>2. Corrigen de forma inmediata cualquier error en el servicio.</li> <li>3. Es consistente en el servicio que brinda.</li> <li>4. El cobro se realiza en forma rápida y sin errores</li> <li>5. Sirven la comida en la forma en que se pidió</li> </ol>

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Sub-variables contenidas en la definición)	Definición operacional	Indicadores
			Respuesta	Disposición de los proveedores de servicios para ayudar a los usuarios y ofrecer un servicio rápido.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durante los horarios más concurridos posee empleados que se ayudan unos a otros para mantener la velocidad y la calidad del servicio.</li> <li>2. Proporciona un servicio oportuno y rápido.</li> <li>3. Los empleados realizan un esfuerzo extra para manejar sus peticiones especiales.</li> </ol>
			Garantía	Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiene empleados que pueden responder a sus preguntas de forma eficiente.</li> <li>2. El trato del personal lo hace sentir cómodo y confiado.</li> <li>3. Los empleados tienen el conocimiento para contestar todas las preguntas sobre el platillo que sirven en materia de ingredientes y forma de prepararlos.</li> <li>4. Los empleados los hicieron sentirse seguros en todo momento.</li> <li>5. Tiene personal que parecen bien capacitado, competente y experimentado.</li> <li>6. Sintió que la administración apoya al personal para que haga bien su trabajo.</li> </ol>

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Sub-variables contenidas en la definición)	Definición operacional	Indicadores
			Empatía	Cuidado y atención individualizada que el SA ofrece a sus usuarios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El personal es sensible a sus necesidades en lugar de acatar las políticas y reglas del servicio.</li> <li>2. Le hicieron sentir como alguien especial.</li> <li>3. Los empleados anticiparon sus necesidades o pedidos.</li> <li>4. Tiene empleados que son receptivos y ven al usuario con simpatía si algo sale mal.</li> <li>5. Los empleados parecen tener siempre en mente los intereses del usuario.</li> </ol>

Anexo 4. Instrumento para la caracterización de los servicios de alimentación

Servicio de Alimentación:	
Nombre del entrevistado:	
Relación con el servicio de alimentación:	
Tiempo de laborar en el SA:	
<b>I. Información general</b>	
A. Nombre de la empresa	
B. Ubicación	
C. Misión	
D. Visión	
E. Tiempo de servicio en este SA	
F. Número total de colaboradores	
G. Horario de atención al cliente	
H. Servicios que ofrece	1. Desayuno <input type="checkbox"/> 3. Cena <input type="checkbox"/> 5. Meriendas <input type="checkbox"/> 7. Pulpería <input type="checkbox"/> 2. Almuerzo <input type="checkbox"/> 4. Para llevar <input type="checkbox"/> 6. Eventos especiales <input type="checkbox"/> 8. Servicio Express <input type="checkbox"/>
I. Sistema del SA	1. Convencional <input type="checkbox"/> 2. Satélite <input type="checkbox"/> 3. Listos para servir <input type="checkbox"/> 4. Ensamble <input type="checkbox"/>
J. Número de personas que atienden en promedio al día	
K. Número de personas atendidas durante el almuerzo	
L. ¿Con cuántas mesas cuenta el salón?	
M. ¿Con cuántas sillas cuenta el salón?	
N. ¿Quién supervisa al personal?	1. Administrador <input type="checkbox"/> 2. Cocinero (a) <input type="checkbox"/> 3. Auto supervisión <input type="checkbox"/> 4. Otro <input type="checkbox"/>
O. ¿Realizan evaluaciones de desempeño del personal?	1. Sí <input type="checkbox"/> 2. No <input type="checkbox"/>
P. ¿Con qué frecuencia?	1. Mensual <input type="checkbox"/> 3. Semestral <input type="checkbox"/> 5. Otro <input type="checkbox"/> : _____ 2. Trimestral <input type="checkbox"/> 4. Anual <input type="checkbox"/> 6. No aplica <input type="checkbox"/>
Q. ¿Existe un programa de capacitación para el personal?	1. Sí <input type="checkbox"/> 2. No <input type="checkbox"/>
R. ¿Se cuenta con indicadores para evaluar el funcionamiento del servicio?	1. Sí <input type="checkbox"/> 2. No <input type="checkbox"/> ¿Cuáles son?
S. ¿Existen evaluaciones del funcionamiento del servicio por parte de la UCR?	1. Sí <input type="checkbox"/> 2. No <input type="checkbox"/>

II. Funcionamiento del servicio de alimentación: Oferta			
A. ¿Existe una estructura o patrón del menú según tiempos de comida?	1. Sí <input type="checkbox"/> 2. No <input type="checkbox"/>		
B. ¿Cuentan con recetas estandarizadas?	1. Sí <input type="checkbox"/> 2. No <input type="checkbox"/>		
C. ¿Poseen porciones estandarizadas para servir los alimentos?	1. Sí <input type="checkbox"/> 2. No <input type="checkbox"/>		
D. El SA cuenta con un ciclo de menú establecido para los siguientes tiempos de comida:	1. Desayuno <input type="checkbox"/> 2. Almuerzo <input type="checkbox"/> 3. Meriendas <input type="checkbox"/> 4. Cena <input type="checkbox"/> 5. Ninguno <input type="checkbox"/>		
E. La duración (semanas) del ciclo de menú por tiempo de comida:	1. Desayuno _____ 2. Almuerzo _____ 3. Meriendas _____ 4. Cena _____		
F. ¿Quién es la persona encargada de la elaboración del menú?	Nombre _____ Puesto: _____		
G. ¿Existe revisión del menú por parte de un profesional en nutrición?	1. Sí <input type="checkbox"/> ¿Quién? _____ 2. No <input type="checkbox"/>		
H. Frecuencia de actualización del menú	1. Trimestral <input type="checkbox"/> 2. Semestral <input type="checkbox"/> 3. Anual <input type="checkbox"/> 4. Otro <input type="checkbox"/> _____		
I. El menú para el desayuno cuenta con las siguientes opciones: -Componente principal (base proteica o harinosa) -Guarniciones harinosas y/o saladas -Frutas -Bebidas con azúcar -Bebidas sin azúcar	Sí	No	Cuántas
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
J. El menú de meriendas de la mañana y tarde cuenta con las siguientes opciones de combos: -Emparedado +Bebida +Fruta -Batido de frutas + galletas-barras integrales o similares + ½ porción de frutas -Gallitos de huevo, queso o carne + ensalada o frutas + bebida -Especial (tortilla de queso, burrito o maduro con queso) + fruta + bebida -Cereal + Leche + Fruta			M.M
			M.T
K. ¿Cuántas opciones de combo se ofrecen por día en la merienda de la mañana?	1. Menos de tres <input type="checkbox"/> 2. Tres <input type="checkbox"/> 3. Más de 3 <input type="checkbox"/>		
L. ¿Cuántas opciones de combo se ofrecen por día en la merienda de la tarde?	1. Menos de tres <input type="checkbox"/> 2. Tres <input type="checkbox"/> 3. Más de 3 <input type="checkbox"/>		

<p>M. El menú para almuerzo y cena cuenta con las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plato opción carne roja</li> <li>-Plato opción carne blanca</li> <li>-Plato Vegetariano</li> <li>-Plato opción comida rápida saludable</li> <li>-Plato especial</li> <li>-Acompañamientos</li> <li>-Guarnición</li> <li>-Ensaladas</li> <li>-Frescos</li> <li>-Fruta</li> </ul>	A	C	¿Cuántas?
N. ¿Cuentan con algún menú especial?	1. Bajo en calorías <input type="checkbox"/> 2. Para celíacos <input type="checkbox"/> 3. Otro <input type="checkbox"/> _____		
<p>O. Seleccione si se encuentra visible para los usuarios los precios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Platos</li> <li>-Preparaciones por porción</li> <li>-Productos a la venta</li> </ul>	SÍ		No
P. Seleccione los tipos de alimentos o productos que el servicio de alimentación tiene disponible aparte de la barra de servicio	1. Batidos de frutas <input type="checkbox"/> 2. Batidos de vegetales <input type="checkbox"/> 3. Bebidas energéticas <input type="checkbox"/> 4. Bebidas lácteas <input type="checkbox"/> 5. Jugos de caja <input type="checkbox"/> 6. Gaseosas <input type="checkbox"/> 7. Confites <input type="checkbox"/> 8. Snacks salados <input type="checkbox"/> 9. Emparedados <input type="checkbox"/> 10. Ensaladas <input type="checkbox"/> 11. Frutas <input type="checkbox"/> 12. Galletas <input type="checkbox"/> 13. Repostería <input type="checkbox"/> 14. Chocolates <input type="checkbox"/> 15. Postres <input type="checkbox"/> 16. Helados <input type="checkbox"/>		

Anexo 5. Guía del Ministerio de Salud utilizada para la observación de los Servicios de Alimentación

Fecha: \_\_\_\_\_ Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

I. Llene las tablas de acuerdo a las áreas que le aplique según el tipo de establecimiento, conforme se establece en el siguiente cuadro.

Tipo de Establecimiento		Secciones	Puntaje total
Soda, Restaurante o Bar con servicio Express		A-B-C-D-E-F-G	210
Soda, Restaurante o Bar sin servicio Express		A-B-C-D-E-F	199
Servicios de Catering		A-B-C-D-E-H	171
Servicio Express		A-B-C-D-E-G	180
Ventana		A-B-C-D-E	177

2. Aplicar la Guía al establecimiento. 3. Evaluar punto por punto cada ítem de las tablas correspondientes. Si existe conformidad asignar el valor indicado de cada ítem. De no haber conformidad asignar un valor de 0. 4. Si se diera la condición de que uno o varios de los ítems de una determinada tabla no aplican, estos no deben ser considerados para el cálculo de la calificación por tabla. 5. Sumar los puntos de cada tabla para obtener una calificación total. 6. La calificación total del establecimiento se asigna según los siguientes rangos:

**Hasta 69 %:** Condiciones inaceptables. Por el riesgo eminente a la salud deberá notificarse mediante orden sanitaria la suspensión de la actividad. Dicha suspensión podrá efectuarse hasta que cumpla con lo ordenado.

**70% – 80 %:** Condiciones deficientes. Medidas sanitarias a tomar, se gira orden sanitaria.

**81% – 100 %:** Buenas condiciones. Sin embargo se debe notificar mediante orden sanitaria al administrado los incumplimientos, cuando existan, para que aplique las medidas correctivas.

En cualquier caso, el incumplimiento de algún punto crítico se debe notificar mediante orden sanitaria. En caso de incumplimiento de lo establecido en el artículo 10 que dice “Ningún establecimiento de los aquí regulados puede operar sin suministro de agua potable”, se debe girar orden sanitaria para suspender el permiso sanitario de funcionamiento de forma inmediata hasta que se corrija la no conformidad. No obstante lo anterior, cuando en un establecimiento se encuentre una situación que atente contra la salud pública, se debe aplicar lo establecido en el artículo 65 del presente reglamento, aunque la calificación obtenida supere el 70%.

A	CONDICIONES FÍSICAS Y SANITARIAS GENERALES DE LAS INSTALACIONES		
ART	ITEM	AL	
Ubicación Art.5	Distancia mayor o igual a 3m de expendios y bodegas de agroquímicos que no realizan mezclas y mayor o igual a 10m de aquellas que realizan mezclas	1	
Alrededores Art.6	Limpios, libres de basura o equipo en desuso	1	
	Libres de aguas estancadas	1	
	Zonas verdes y ornamentales recortadas y libres de maleza	1	
	Se observan equipos o materiales en desuso que puedan constituirse en atracción y refugio para insectos y roedores	1	
	Mantenimiento adecuado de los conductos o canales exteriores que drenan las aguas, para evitar su estancamiento	1	
Edificaciones Art.7	La edificación se encuentra en buenas condiciones físicas e higiénicas	1	
	Cumple con las condiciones de acceso reguladas por la Ley 7600	1	
	Está independiente de viviendas u otras actividades de naturaleza distinta	1	
Distribución de las áreas Art. 8 y 9	Según corresponda, cuenta con las áreas claramente definidas de: almacenamiento y conservación, preparación, consumo y servicios sanitarios	1	
	Las dimensiones permiten el desarrollo adecuado de cada actividad	1	
Instalaciones de gas Art. 11	Las tuberías o mangueras de gas se encuentran en buenas condiciones de funcionamiento ( sin fugas)	2	
	Los cilindros se encuentran en buenas condiciones físicas y sus llaves de salida operan correctamente	2	
	Los cilindros se encuentran en un área ventilada, segura y debidamente protegida, fuera del área preparación de alimentos	2	
	Cuentan con una bitácora donde se anota el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de gas	2	
Abastecimiento de Agua Potable Art. 10	Disposición de agua potable siempre	3	
	Agua suficiente para ejecutar todas las operaciones en el establecimiento	3	
	Existe un procedimiento escrito para la higienización de tanques de almacenamiento cuando cuenten con éstos	2	

Instalaciones eléctricas Art. 12	El cableado eléctrico, tomacorrientes, interruptores y enchufes se mantiene en buenas condiciones de funcionamiento	2	
	Cuenta con caja de brecker en buen estado de funcionamiento	1	
	El cableado eléctrico se encuentra entubado	1	
	Tomacorrientes e interruptores se encuentran anclados.	1	
<b>RESULTADO</b>		<b>PUNTOS OBTENIDOS</b>	
<b>B</b>	<b>ÁREA DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS (COCINA)</b>		
<b>ART</b>	<b>ITEM</b>	<b>AL</b>	
<b>B1</b>	<b>CONICIONES FÍSICAS Y SANITARIAS</b>		
Flujo Art.18	El proceso de preparación de alimentos permite realizarlo de forma secuencial para evitar la contaminación cruzada	2	
	El área de cocina cuenta con zona de preparación previa, zona de preparación intermedia y zona de preparación final o se divide el trabajo en etapas	1	
Piso Art. 16	Sin fracturas, fisuras o irregularidades en su superficie o uniones	1	
	Deben estar contruidos de materiales que faciliten su limpieza y desinfección, impermeables, antideslizantes, resistentes y fáciles de limpiar	1	
	Deben mantenerse limpios y desinfectados, libres de grasa y sin acumulaciones de agua	1	
	Los desagües funcionan eficientemente para evacuar los fluidos	1	
Paredes Art. 13	Deben ser de material impermeable, lisas, fáciles de lavar y desinfectar, de color claro y sin grietas	1	
	Deben estar en buen estado de conservación e higiene	1	
	Los ángulos entre las paredes y pisos son cóncavos y de fácil limpieza y desinfección	1	
Cielo Raso Art. 14	Debe ser de construcción sólida, tener un diseño que impida la acumulación de suciedad	1	
	Estar contruidos de materiales lisos y resistentes a las operaciones de limpieza	1	
	La altura mínima entre el cielo raso y el piso es de 2,50 m	1	
Ventanas Art. 19	Están provistas de protección contra insectos u otros animales	1	

	El sistema de protección se desmonta con facilidad para su limpieza y mantenimiento	1	
	Se mantienen limpias	1	
Puertas Art. 20	Son de material liso e impermeable y ajustadas a sus marcos	1	
	Cuentan con cierre automático o el sistema de vaivén (cuando aplique)	1	
Iluminación Art. 21	La intensidad de la iluminación alcanza los 220 lux	1	
	Altera los colores de los alimentos	1	
	Las fuentes lumínicas se encuentran con protectores	1	
Ventilación Art. 22	Cuenta con sistema de ventilación natural o artificial funcionando adecuadamente	1	
	Hay calor excesivo y condensación de vapores en la cocina	1	
Equipos cocción Art. 17	Deben contar con campana extractora con capacidad suficiente para eliminar eficazmente vapores generados	1	
<b>B2</b>	<b>EQUIPO Y UTENSILIOS</b>		
Características del Equipo Art. 23	Los equipos y utensilios que están en contacto directo con los alimentos, son de fácil limpieza y desinfección	1	
	Son resistentes a la corrosión y no transmiten sustancias tóxicas, olores ni sabores a los alimentos	1	
	Se utilizan utensilios de madera o con mangos de madera	1	
Tablas de picar Art. 24	Las tablas de picar son de material impermeable, superficie lisa y se mantienen en buen estado de conservación e higiene	1	
	Las tablas deben estar identificados según su uso, considerando la naturaleza del producto: para carnes crudas, (pollo, res y pescado), vegetales y frutas crudas y para alimentos cocidos	2	
Campanas extractoras Art. 25	La campana y ductos de extracción deben estar ubicados de manera que permitan una adecuada extracción	2	
	El sistema de extracción cubre la zona destinada a cocción o fritura	2	
	Se mantienen limpias y en buen estado de mantenimiento	1	
Fregaderos o	El fregadero se encuentran en buen estado de conservación, limpieza e higiene		

pilas Art. 26		1	
	Son de acero inoxidable u otro material resistente y liso	1	
	Su capacidad es acorde con el volumen del servicio	1	
Almacenamiento de equipo y utensilios Art. 27	La vajilla, copas y vasos se guardan boca abajo sobre una superficie limpia, seca y protegida de contaminantes y a más de 30cm sobre el piso	1	
	Los equipos que no están siendo utilizados se mantienen cubiertos	1	
	Los equipos y utensilios se encuentran alejados de desagües y de recipientes de desechos	1	
Mantelería Art. 28	La mantelería se mantiene en buen estado y limpia	1	
	La mantelería se conserva en un lugar exclusivo para este uso, libre de polvo y humedad	1	
	Las servilletas de tela se reemplazan para cada cliente	1	
	Los individuales de plástico u otro material se limpian y desinfectan después de cada uso	1	
<b>B3</b>	<b>OPERACIONES DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS</b>		
Lavado Art. 29	A las hortalizas, verduras y frutas sin procesar, antes de utilizarlas aplican el procedimiento de lavado y desinfección	3	
Descongelado Art. 30	El personal responsable de la preparación de los alimentos describe correctamente el procedimiento de descongelación de carnes señalado en el reglamento	2	
Cocción Art. 31	<b>El personal responsable de la preparación de alimentos cuenta con termómetros para verificar las temperaturas de cocimiento establecidas en el reglamento (**)</b>	1	
Grasas y Aceites Art. 32	El aceite se observa libre de partículas	1	
	La filtración de los aceites, para eliminar partículas sólidas se realiza al menos una vez al día	1	
	Depositán el aceite filtrado a temperatura ambiente en un recipiente tapado	1	
	Aplican el procedimiento de fritura establecido en las buenas prácticas de manejo de aceites y grasas (anexo 1)	1	
Recalentamiento de comidas Art. 34	<b>Los alimentos recalentados se llevan hasta la temperatura de 74 °C en el centro por 15 segundos y se mantienen a 60°C cuando no se sirven de inmediato (**)</b>	2	
	Los alimentos recalentados que no se consumen el mismo día son descartados	2	
Conservación de alimentos preelaborados Art. 33	Los alimentos preelaborados y cocinados se conservan tapados, rotulados y en refrigeración	2	
	Los ingredientes crudos o cocidos y embutidos deben mantenerse rotulados y en refrigeración. El tiempo de conservación no debe alterar sus características organolépticas	2	
	Los productos a base de leche y huevo crudo se mantienen en refrigeración	1	
Contaminación cruzada Art. 35	<b>Los alimentos crudos se almacenan en los equipos de refrigeración en recipientes de material higiénico resistente y tapados o bolsas plásticas y se colocan separados de los cocidos (**)</b>	2	
	Las mesas de trabajo se lavan y desinfectan después de utilizarse con alimentos crudos	2	
	El personal se lava y desinfecta las manos después de manipular alimentos crudos, para entrar en contacto con alimentos preparados	2	
	Los utensilios como cuchillos y cucharones se encuentran identificados según su uso en productos crudos y cocidos	2	
<b>RESULTADO</b>		<b>PUNTOS OBTENIDOS</b>	

C	DEL ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS		
ART	ITEM	AL	
CI	CONDICIONES FÍSICAS Y SANITARIAS		
Almacenamiento Art. 36	Se cuenta con un lugar o espacio exclusivo para almacenar productos no perecederos	1	
	Se cuenta con cámara de refrigeración o congelación para almacenar productos perecederos según corresponda	1	
Pisos Art. 39	Construidos de materiales impermeables, antideslizantes, resistentes, fáciles de limpiar y desinfectar, mantenerse en buen estado de conservación e higiene	1	
	Sin fracturas, fisuras, grietas ni irregularidades en su superficie o uniones	1	
	Deben mantenerse limpios y desinfectados	1	
Paredes Art. 37	Deben ser de material impermeable, lisas, fáciles de lavar y desinfectar y de color claro	1	
	Deben estar en buen estado de mantenimiento e higiene	1	
	Los ángulos entre pisos y paredes son cóncavos de fácil limpieza y desinfección	1	
Cielo Raso Art. 38	Debe ser de construcción sólida y su diseño y acabado debe impedir la acumulación de suciedad	1	
	Los materiales utilizados deben ser lisos y resistentes a las operaciones de limpieza	1	
Puertas Art. 40	Es de superficie lisa e impermeable y está ajustada completamente a sus marcos	1	
Iluminación Art. 41	La iluminación es suficiente para la realización de las actividades	1	
	Las fuentes lumínicas se encuentran con protectores	1	
C2	CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO		
Productos no Perecederos Art. 42	El lugar se encuentra limpio, seco y ventilado	1	
	Protegido del ingreso de posibles plagas	2	

	Envases tapados e identificados y no estar en contacto con el piso	1	
	Existe control documental en la rotación de los productos	1	
	El producto debe estar sobre estantes o tarimas, separados del piso 0,15m	1	
Productos percederos Art. 43 y equipos de refrigeración y congelación Art. 44	Almacenamiento de alimentos separados de acuerdo a su naturaleza y debidamente identificados	2	
	Alimentos refrigerados a una temperatura igual o menor a 5°C	3	
	Alimentos congelados de -12°C a -18°C	2	
	El equipo de refrigeración no sobrepasa su capacidad	2	
	Carnes colocadas en recipientes o bolsas plásticas	2	
	Los alimentos están colocados separados de manera que permita la circulación de aire frío	1	
<b>RESULTADO</b>		<b>PUNTOS OBTENIDOS</b>	
<b>D</b>	<b>MEDIDAS DE SANEAMIENTO</b>		
<b>ART</b>	<b>ITEM</b>	<b>AL</b>	
Prog. de higiene y desinfección Art. 60	<b>El establecimiento cuenta con un programa documentado de higiene y desinfección que incluye los procedimientos de limpieza y desinfección (**)</b>	2	
	Se tiene evidencia de la implementación del programa de limpieza y desinfección	2	
	Los productos de limpieza están autorizados e identificados y correctamente almacenados	1	
Plagas y animales Art. 61	En caso de requerir aplicar plaguicidas el personal que realiza esta labor está capacitado o si esta es hecha por una empresa externa está autorizada por el MS	1	
	Se lleva un registro de los resultados de la aplicación del plan de control de plagas	1	
	Los plaguicidas utilizados están autorizados por la autoridad competente	1	
	Se toman las debidas previsiones para evitar el ingreso de animales domésticos no permitidos	1	

	Los plaguicidas se mantienen cerrados, identificados y fuera del área de preparación de alimentos	1	
Servicios sanitarios Art. 62	Cuenta con los elementos indispensables para su correcto funcionamiento (jabón, toallas desechables o secador automático de aire fuera del recinto del servicio sanitario, papel higiénico, lavamanos, recipientes para eliminación papeles)	2	
	Su ubicación no comunica directamente con el área de preparación de alimentos y cuenta con ventilación al exterior	1	
	Su diseño cumple con lo establecido en la Ley 7600	1	
	Recintos separados para hombres y mujeres	1	
	Cumple con la relación de n° de loza sanitaria vrs. N° de usuarios	1	
	Operan correctamente, se mantienen en buen estado de conservación e higiene	2	
De los residuos sólidos y líquidos Art. 63	Cuenta con plan documentado de manejo de residuos y lo tiene implementado	2	
	Los recipientes destinados a los residuos sólidos y sustancias no comestibles están bien ubicados y se encuentran identificados, limpios y están contruidos de material impermeable	2	
	Se dispone correctamente de los residuos sólidos	1	
	Los residuos líquidos se conducen correctamente hacia el sistema de tratamiento o al alcantarillado sanitario, los conductos están protegidos por rejillas para impedir el ingreso de roedores	2	
	Se cuenta con trampas de grasas y aceites, y se mantienen en buen estado de funcionamiento e higiene	2	
	Se destina un área aislada y protegida contra plagas para el almacenamiento temporal de recipientes con residuos sólidos y se encuentra en buen estado de conservación e higiene	1	
<b>RESULTADO</b>		<b>PUNTOS OBTENIDOS</b>	
<b>E</b>	<b>SALUD E HIGIENE DEL PERSONAL</b>		
<b>ART</b>	<b>ITEM</b>	<b>AL</b>	
Carné Manipulador Art. 4	El personal cuenta con el carné de manipulador de alimentos vigente	1	
Salud del	Se observa al personal libre de lesiones externas como heridas abiertas o infectadas, infecciones cutáneas o llagas		

personal Art. 57		2	
	El propietario o administrador toma medidas para evitar que el personal enfermo trabaje en zonas de manipulación de alimentos (**)	3	
Higiene y hábitos del personal Art. 58	Los empleados mantienen las uñas limpias, recortadas, sin esmalte, no utilizan maquillaje y no portan joyas durante las horas laborales y se observan buenos hábitos de higiene. (En su área de trabajo: no comen, no fuman, no mascan chicle entre otros). Esto aplica para el área de preparación de alimentos.	2	
	El encargado de caja que manipula dinero no debe participar en act. relacionadas con la manipulación de alimentos durante el tiempo que realiza esta función.	1	
	Se aplica correctamente el procedimiento establecido para el lavado de manos	2	
Vestimenta Art. 59	El personal destacado en el área de preparación de alimentos lleva ropa de trabajo limpia, cobertor de cabello, calzado cerrado de material no absorbente.	2	
	La ropa del personal en general se encuentra limpia y en buen estado de conservación	1	
<b>F</b>	<b>ÁREA DE CONSUMO (COMEDOR)</b>		
<b>ART</b>	<b>ITEM</b>	<b>AL</b>	
Materiales y distribución Art. 45 y 46	El espacio permite la circulación adecuada de los usuarios y se mantiene en buenas condiciones de limpieza	1	
	Mobiliario de material resistente, de fácil limpieza	1	
	Los pisos, paredes y cielo raso se mantienen en buen estado de conservación e higiene	1	
Mantenimiento de alimentos calientes Art. 47	Los equipos utilizados para mantener alimentos calientes alcanzan una temperatura mayor o igual a 60° C	2	
	Si cuenta con servicio tipo buffet cada recipiente con comida cuenta con su propio utensilio para servir	2	
	Las urnas o exhibidores de alimentos como pollo frito, rostizado o carnes preparadas cuentan con bombillos o reflectores protegidos y alcanzan la temperatura de 60°C	2	
Mant. de alimentos fríos Art. 48	Las vitrinas refrigeradas para exhibición de alimentos preparados se mantienen en buen estado de funcionamiento, conservación e higiene	2	
Mant. De otros alimentos Art. 49	Las vitrinas no refrigeradas para exhibición de alimentos se mantienen en buen estado de funcionamiento, conservación e higiene	1	
Vajilla desechable Art.	Cuando se utilicen utensilios de material desechable se descartan, no se permite el reuso	1	

50			
Dispensadores Art. 51	Los recipientes dispensadores de salsas, aderezos, mayonesas, azúcar u otros se mantienen rotulados y en buen estado de conservación e higiene y cerrados	1	
	Se mantienen en refrigeración según la naturaleza de su contenido	2	
Servicio de comidas Art. 52	La vajilla, cubiertos y vasos se encuentran limpios, secos y en buen estado de conservación e higiene	1	
	Los operarios manipulan los utensilios correctamente a la hora de servir los alimentos	1	
Hielo Art. 53	El hielo para consumo se elabora a partir de agua potable o proviene de una fábrica autorizada por el MS	2	
	El hielo se manipula con pinzas y los recipientes se mantienen en buen estado e higiene	1	
	El hielo utilizado para enfriamiento de bebidas o copas no se usa para consumo humano	1	
<b>RESULTADO</b>		<b>PUNTOS OBTENIDOS</b>	
<b>G</b>	<b>SERVICIO A DOMICILIO</b>		
<b>ART</b>	<b>ITEM</b>	<b>AL</b>	
Transporte para servicio a domicilio Art. 56	Se utilizan envases desechables de primer uso para entregar los alimentos al cliente	1	
	Salsas y aderezos debidamente empacados	1	
	Los contenedores térmicos del vehículo cuenta con cierre hermético y seguro	1	
<b>RESULTADO</b>		<b>PUNTOS OBTENIDOS</b>	

Anexo 6. Instrumento para la evaluación de la calidad de los servicios de alimentación de la Sede Rodrigo Facio de la UCR desde la experiencia de sus usuarios.

El estudio pretende evaluar las experiencias de los usuarios de servicios de alimentación y determinar los factores que afectan dicha experiencia en las sodas/comedores de la Universidad de Costa Rica de la Sede Rodrigo Facio. Usted ha sido seleccionado para participar en este estudio por ser usuario de los servicios de alimentación, la información se manejará de forma anónima, por lo cual no debe poner su nombre. A continuación se le solicita responder una serie de preguntas referentes a su información personal, así como relacionadas al servicio que recibe en la soda/comedor que usted visita.

Información Personal	
1. Edad:	a. Entre 17-20 años <input type="checkbox"/> b. 21-29 años <input type="checkbox"/> c. 30-40 años o más <input type="checkbox"/> d. 41 años o más <input type="checkbox"/>
2. Ocupación:	a. Estudiante UCR <input type="checkbox"/> Carrera _____ (s): _____
	b. Docente UCR <input type="checkbox"/> Lugar de trabajo: _____
	c. Funcionario UCR <input type="checkbox"/> _____
	d. Otro: _____
3. Situación laboral:	a. No trabaja <input type="checkbox"/> b. Trabaja <input type="checkbox"/> c. Estudia y trabaja <input type="checkbox"/> d. Otro: _____
4. Beca socioeconómica	a. Sí <input type="checkbox"/> b. No <input type="checkbox"/> c. No aplica <input type="checkbox"/>
5. Asistencia a la soda/comedor	a. 1 día a la semana <input type="checkbox"/> b. 2-3 días a la semana <input type="checkbox"/> c. 4-5 días a la semana <input type="checkbox"/>
7. Tiempos de comida que realiza <b>usualmente</b> en la soda/comedor	a. Desayuno <input type="checkbox"/> b. Merienda am <input type="checkbox"/> c. Almuerzo <input type="checkbox"/> d. Merienda pm <input type="checkbox"/> e. Cena <input type="checkbox"/> f. Ninguno <input type="checkbox"/>
8. Consume <b>diariamente</b> :	a. Frutas <input type="checkbox"/> b. Vegetales <input type="checkbox"/> c. Lácteos <input type="checkbox"/> d. Carnes <input type="checkbox"/> e. Agua <input type="checkbox"/> f. Embutidos <input type="checkbox"/> g. Repostería <input type="checkbox"/> h. Jugos procesados <input type="checkbox"/> i. Gaseosas <input type="checkbox"/>
9. Realiza actividad física:	a. Sí <input type="checkbox"/> Frecuencia (veces/semana): _____ b. No <input type="checkbox"/>

En relación con el servicio de alimentación (soda/comedor) en el cual se encuentra, le solicitamos responder que tan de acuerdo se encuentra con cada pregunta, siendo 1 “**Muy en desacuerdo**” y 10 “**Completamente de acuerdo**”, para esto marque con una “X” sobre la casilla correspondiente; o marque NR/NS si “No responde/No sabe” o NA si “No Aplica”

Información servicio de alimentación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
1. Tiene un área exterior agradable.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
2. Tiene un área de comedor visualmente atractiva.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
3. Tiene personal que luce limpio y vestido apropiadamente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
4. Tiene una decoración acorde con su imagen y el precio.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
5. La ubicación del menú permite una fácil lectura.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
6. El menú es visualmente atractivo y refleja la imagen del comedor.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
7. El área de comedor es cómoda y facilita el moverse alrededor de ella.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
8. Las áreas del comedor se encuentran limpias.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
9. Tiene asientos cómodos en el área de comedor.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA

Continúa en la siguiente página

Continuación: En relación con el servicio de alimentación (soda/comedor) en el cual se encuentra, le solicitamos responder que tan de acuerdo se encuentra con cada pregunta, siendo 1 “Muy en desacuerdo” y 10 “Completamente de acuerdo”, para esto marque con una “X” sobre la casilla correspondiente; o marque NR/NS si “No responde/No sabe” o NA si “No Aplica”.

Información servicio de alimentación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
10. Sirven la comida en un tiempo prudente según su disponibilidad de tiempo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
11. Corrigen de forma inmediata cualquier error en el servicio.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
12. Es consistente en el servicio que brinda.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
13. El cobro se realiza en forma rápida y sin errores.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
14. Sirven la comida en la forma en que se pidió.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
15. Durante los horarios más concurridos los empleados se ayudan unos a otros para mantener la velocidad y la calidad del servicio.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
16. Proporciona un servicio oportuno y rápido.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
17. Los empleados realizan un esfuerzo extra para servir los pedidos especiales.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
18. Tiene empleados que pueden responder a sus preguntas de forma eficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
19. El trato del personal lo hace sentir bien y cómodo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
20. Los empleados tienen el conocimiento para contestar todas las preguntas sobre el platillo que sirven en materia de ingredientes y forma de prepararlos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
21. Los empleados los hicieron sentirse seguros en todo momento.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
22. Tiene personal capacitado, competente y experimentado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
23. Sintió que la administración apoya al personal para que haga bien su trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
24. El personal es sensible a sus necesidades en lugar de acatar las políticas y reglas del servicio.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
25. Le hicieron sentir como alguien especial.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
26. Los empleados anticiparon sus necesidades o pedidos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
27. Los empleados son receptivos y ven al cliente con simpatía si algo sale mal.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
28. Los empleados parecen tener siempre en mente los interés del cliente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA
29. En general, siendo 1 “Deficiente” y 10 “Excelente” ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio que recibió?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR/NS	NA

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J., y Rodríguez, M. (2011). Medir la Satisfacción de los clientes de restaurantes con el método DINESERV. *Gaudeamus Revista Académica Universidad Latina*, 3, 41-62.
- Aiteco. (2015). *Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Recuperado de <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Arispe, I., y Tapia, M. (2007). Inocuidad y calidad: Requisitos indispensables para la protección de la salud de los consumidores. *Agroalimentarias*, 12(24).
- Artés, F., Gómez, P., Artés, F., y Aguayo, E. (2011). Innovaciones en el Mantenimiento de la Calidad y Seguridad Alimentaria de los Productos Hortícolas Mínimamente Procesados. *Revista Iberoamericana de Tecnología Postcosecha*, 12(1).
- Atkinson, R., McKenna, M., Bays, J., Lahey, D., Wylie-Toal, B., & Vrins, M. (2013). *Local Foods: Canadian schools, campuses, and health care facilities speak up*. Canada: Farm to cafeteria.
- Barrios, M. (2012). Marketing de la experiencia: Principales conceptos y características. *Palermo Business Review*, 1(7), 67-89.
- Bermejo, J., Villacieros, M., y Carabias, R. (2013). Diseño y fiabilidad de una escala sobre la idea de empatía: Diferencias entre profesiones sanitarias y sociales. *Acción Psicológica*, 10(2), 143-156.
- Betancourt, J., Aldana, L., y Gómez, G. (2014). Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar. *Revista Entramado*, 10(2).
- Bigás, N. (2016). *Millenials contra generación X*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Bojanic, D. (2007). Customer profile of the "carryout" segment for restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality*, 19(1).
- Bolino, M., & Turnley, W. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17(3).
- Boone, L., & Kurtz, D. (2006). *Contemporary marketing: 12th edition*. United Kingdom: Thompson SouthWestern.
- Botero, M., y Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: cliente incógnito. *Suma Psicológica*, 13(2).

- Carmona, T. (2014). *Investigan perfil de estudiantes de la UCR*. Recuperado de <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2014/06/17/investigan-perfil-de-estudiantes-de-la-ucr.html>
- Castro, I. (2014). *Muestreo sistemático*. Cáceres: Universidad de Extremadura.
- Concha, J. (2010). *Satisfacción del Cliente en Empresas de Servicio el Caso de la Industria de Restaurantes*. Colombia: Universidad Icesi.
- Catholic Relief Services. (2012). *Administración de la cadena de suministros*. Recuperado de <http://www.crs.org/our-work-overseas/research-publications>
- Cruz, J.C., Lucena, B., Méndez, M., y Cáceres, F. (2004). *Sistemas de certificación de la calidad en el sector agroalimentario español*. Recuperado de [http://www.mercasa.es/files/multimedios/1292348692\\_DYC\\_2004\\_76\\_23\\_35.pdf](http://www.mercasa.es/files/multimedios/1292348692_DYC_2004_76_23_35.pdf)
- Dalton, R., Lally, A., & Lynch, P. (2009). Towards An Understanding of Experience Concept Development in Tourism Service Design. Recuperado de <http://repository.wit.ie/1465/>
- Deloitte. (2014). *Los jóvenes profesionales demandan a las empresas más innovación, formación en liderazgo y compromiso social*. Recuperado de <http://www2.deloitte.com/es/es/pages/about-deloitte/articles/informe-generacion-millennial.html>
- Díaz, V. (2009). *Análisis de datos de encuestas: Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. Barcelona: UOC.
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de las ciencias de la salud*. Santiago: RIL Editores.
- Edwards, J. (2012). The foodservice industry: Eating out is more than just a meal. *Food Quality and Preference*, 27(2013), 223–22.
- Elizagarate, F., Larrañaga, J., y Río, R. (2010). *ISO 9001:2008 y la investigación de la satisfacción del cliente*. Recuperado de <http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2010/MARKETING/1234-1239.pdf>
- Escudero, M. (2011). *Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Espinoza, L., Rodríguez, R., Gálvez, J., y MacMillan, N. (2011). Hábitos de alimentación y actividad física en estudiantes universitarios. *Rev. Chil. nutr.*, 38(4), 458-465.
- Food and Agriculture Organization. (2016). *Distribución y comercialización de alimentos*. Recuperado de <http://www.fao.org/fcit/food-marketing/es/>

- Gabriel, A. (2003). *Medición de la Calidad de los servicios*. Argentina: Universidad del Cema.
- García, V., y López, V. (2015). *Sodas del campus Rodrigo Facio alimentan a 5000 estudiantes cada día*. Recuperado de <http://semanariouniversidad.ucr.cr/universitarias/sodas-del-campus-rodrigo-facio-alimentan-a-5-000-estudiantes-cada-dia/>
- Gímenes, M., Fraiz, J., y Gándara, J. (2012). Comidas inolvidables: La construcción de una metodología para analizar las experiencias de comer fuera de casa. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(2012), 802 – 824.
- Global Food Safety Initiative. (2000). *The Consumer Goods Forum: GFS*. Recuperado de <http://www.mygfsi.com/about-us/about-gfsi/what-is-gfsi.html>
- Gobierno de Costa Rica. (1996). *Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. San José, Costa Rica: La Gaceta.
- Gobierno de Costa Rica. (2012). *Reglamento para los servicios de alimentación al público*. San José, Costa Rica: La Gaceta.
- Gobierno de Costa Rica. (2014). *Ley General de Salud*. San José, Costa Rica: La Gaceta.
- González, P. (2016). *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. España: Editorial Tutor Formación.
- Gracia, E., y Grau, R. (2007). *Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos*. España: Universitat Jaume I.
- Guardado, J. (2006). *Gestión de Aprovisionamiento*. Madrid: Akal.
- Guzmán, A., y Cárcamo, M. (2014). La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio “Restaurant Familiar Los Fresnos”. *Acta Universitaria*, 8(3).
- Harr, K. (2008). *Service dimensions of service quality impacting customer satisfaction of fine dining restaurants in Singapore*. Las Vegas: University Libraries of Nevada.
- Hassan, T., & Mousa, A. (2012). Measuring the Performance of Human Services Providers using SERVQUAL Model: Study on governmental hospitals services at Ministry of Health – Khartoum state 2012. *Journal of Science and Technology*, 14(2).
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta edición. México: McGraw Hill.
- Hollis, C. (2006). *Service Quality Evaluation in Internal Healthcare Service Chains* (Tesis de Doctorado). Facultad de Negocios, Queensland University of Technology.

- Instituto Profesional de Chile, Nutrición y Dietética. (2003). *Administración Hospitalaria*. Recuperado de <https://catedraalimentacioninstitucional.files.wordpress.com/2014/09/generalidades-licc81nea-de-produccioc81n.pdf>
- International Organization for Standardization. (2005). *ISO 9001:2015 Quality management systems*. Recuperado de [http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=62085](http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=62085)
- International Organization for Standardization. (s.f.). *ISO 10002:2004. Gestión de la calidad: Satisfacción del cliente, directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>
- Joon, D., & Kwun, W. (2011). Effects of campus foodservice attributes on perceived value, satisfaction, and consumer attitude: A gender-difference approach. *International Journal of Hospitality Management*, 252-261.
- Joung, H., Lee, D., Kim, H., Ahn, J., & Huffman, L. (s.f). *Evaluation of the On-Campus Dining Service Using Importance-Performance Analysis*. Recuperado de [http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1172&context=gradconf\\_hospitality](http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1172&context=gradconf_hospitality)
- Kim, K., Kim, M., & Lee, K. (2010). Assessment of foodservice quality and identification of improvement strategies using hospital foodservice quality model. *Nutrition Research and Practice*, 4(2), 163-172.
- Kotler, P. (2003). *Los 80 conceptos esenciales del marketing*. Madrid: Pearson Educación.
- Kotler, P. (2004). *Ten deadly marketing sins. Signs and solutions*. USA: John Wiley and sons inc.
- Lee, Y., & Hing, N. (1995). Measuring quality in restaurant operations: an application of the SERVQUAL instrument. *Int. J. Hospitality Management*, 14(3/4), 293-310
- Lira, C. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes*. México.
- Llinás, H., y Rojas, C. (2006). *Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad*. Colombia: Ediciones Uninorte.
- López, B., y Fernández, I. (2010) Diferencias de edad en empatía: desde la adolescencia hasta la tercera edad. *Ansiedad y Estrés*, 16(2), 139-150.

- Martínez, C. (2012). *Calidad en los servicios de alimentación para la sustentabilidad*. Puerto Vallarta: AMMFEN.
- Matson, S. (2009). *Fantasies, Feelings and Food Experience: An Ethnographic Approach to Tourist's Restaurant Experience*. Helsinki, Finland: EuroCHRIE.
- Mejías, A., Torres, E., y Veloz, Y. (2012). Impacto de la Calidad de Servicio sobre la Satisfacción del Cliente: un estudio de caso en un comedor universitario. *Revista COPÉRNICO*, 8(16).
- Meyer, C., y Schwager, A. (2007). *Comprendiendo la experiencia del cliente*. Recuperado de <http://www.capitaldemarca.com/wp-content/uploads/2012/10/comprendiendo-la-experiencia-del-cliente.pdf>
- Ministerio de Cultura y Juventud. (2009). *Manual de Atención y Servicio al usuario*. San José, Costa Rica: Ministerio de Cultura y Juventud.
- Ministerio de Educación Nacional. (2010). *CVNE*. Recuperado de <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-235233.html>
- Ministerio de Fomento. (2005). *Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000*. España: Ministerio de Fomento.
- Ministerio de Salud. (2009). *Encuesta Nacional de Nutrición*. San José, Costa Rica: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud. (2016). *Guía de Evaluación Sanitaria de Servicios de Alimentación al Público*. Recuperado de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/informacion/manipulacion-de-alimentos>
- Montana State University (s.f). *University Food Services*. Recuperado de <http://www.montana.edu/ufs/>
- Moore, D. (2000). *Estadística aplicada básica*. Barcelona: Freeman and Company.
- Nadzirah, S., Ab Karim, S., Ghazali, H., & Othman, M. (2013). University foodservice: An overview of factors influencing the customers' dining choice. *International Food Research Journal* 20(3), 1459-1468.
- Nuñez, I. (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Rev. Interam. Bibliol. Medellín*, 23(1).

- Oficina de Servicios Generales. (2012). Servicios de alimentación: UCR. Recuperado de <http://www.osg.ucr.ac.cr/index.php/os/2013-01-11-22-33-25/130-servicios-de-alimentacion>
- Oficina de Suministros. (2014). Licitación Pública para la concesión temporal de un local para la prestación de servicios de alimentación. San José: Universidad de Costa Rica.
- Oficina Servicios Generales. (s.f). Datos de los SA de la Sede Rodrigo Facio. San José: Universidad de Costa Rica.
- Oh, H. (2000). Diner's perceptions of quality, value and satisfaction: A practical viewpoint. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41, 58-67.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Enfermedades crónicas*. Recuperado de [http://www.who.int/topics/chronic\\_diseases/es/](http://www.who.int/topics/chronic_diseases/es/)
- Othman, M., Salehuddin, N., Karim, M., & Ghazali, H. (2013). Customers' Satisfaction towards Institutional Foodservices: An Insight into Universities in the Klang Valley, Malaysia. *Journal of Business and Policy Research*, 8(2), 1-15.
- Palacios, D. (2014). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó (Tesis de Postgrado). Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Pantelidis, I. (2009). *Imagineering the Meal Experience*. Helsinki, Finland: EuroCHRIE.
- Paredes, L. (s.f). *La Calidad de Servicio al Cliente y su relación en las Ventas*. Recuperado de [http://conacin.upeu.edu.pe/wp-content/uploads/2014/10/CEm\\_3379.pdf](http://conacin.upeu.edu.pe/wp-content/uploads/2014/10/CEm_3379.pdf)
- Parvu, I., & Dragos, M. (2011). Knowing Our "Clients" for a Better Management in Higher Education Services. *Journal of Academic Research in Economics*, 3(3).
- Pasos, L. (2012). *Manual de Calidad y Servicio al Cliente Municipalidad de Liberia*. Recuperado de <https://www.muniliberia.go.cr/muniliberia/unidades/procesos-de-gestion/contraloria-servicios.html>
- Pérez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: Editorial Ideas Propias.
- Pierson, B., Reeve, W., & Creed, P. (1995). The quality experience in the food service industry. *Food Quality and Preference*, 209-213.
- Pimentel, J. (2014). La investigación científica. *Scrib*, 38-40.
- Praveen, S. (2014). Measuring Service Quality in Restaurants of Jharkhand Using Dineserv Model. *AVAHAN: A Journal on Hospitality & Tourism*, 2(1).

- Puckket, R. (2004). *Manual for health care institutions*. Chicago: Jossey-Bass.
- Ramírez, L. (2014). *Concesión temporal de un local para la prestación de servicios de Licitación pública 2014LN-000011-UADQ Alimentación en la facultad de Educación*. San José: Universidad de Costa Rica.
- Ramírez, S., Martín, A., Rojas, S., Cafiestro, F., Díaz, M., Martínez, J., Calcedo, I., Lorenzo, F., Aguilar, M., y Benavente, J. (2002). *Restauración en servicios hospitalarios*. Málaga: Publicaciones Vértice.
- Revista La Barra. (2016). Informe Ejecutivo del Sector de la Hospitalidad: Proyecciones. Ed. 69: 20-21.
- Romero, I., y López, V. (2013). La calidad del servicio en cafetería, según percepción de usuarios. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 8(1).
- Rovira, C. (2007). *Teorema del límite central*. Barcelona: Universitat Oberte de Catalunya.
- Ruiz, F., O'Meara, G., y Acosta, N. (2001). *Estrategias de producción y mercado para los servicios de salud*. Bogotá: CEJA.
- Saldaña, J., y Solís, J. (2008). *Informe Satisfacción de los Egresados con el Servicio Trámite de Título en Registro Central*. Recuperado de [http://www.unanleon.edu.ni/descargas/dipei/analisis\\_institucional/INFORME\\_SATISFACCION\\_SERVICIO\\_TRAMITACION\\_TITULO.pdf](http://www.unanleon.edu.ni/descargas/dipei/analisis_institucional/INFORME_SATISFACCION_SERVICIO_TRAMITACION_TITULO.pdf)
- Salinas, V., y Escalante, L. (s.f.). *Capacitación y adiestramiento del personal: el camino al éxito de la empresa*. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2012/capacitacion-adiestramiento-personal.pdf>
- Scacchia, S. (2013). *Administración de servicios alimentarios: Planta física y equipamiento, tipología de establecimientos, programación de menú*. Buenos Aires: Universidad de Belgrano.
- Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria. (2013). *Comedores Universitarios y Bonos Comedor de la Universidad de Sevilla*. Recuperado de <http://sacu.us.es/spp-servicios-comedores>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial
- Sistema Institucional de Sodas y Afines. (s.f). *¿Qué es la SISAUNA?*. Recuperado de <http://www.vidaestudiantil.una.ac.cr/sisauna-inicio>

- Sonne, A. (1999). Determinants of customer satisfaction with professional services- a study of consultant services. *Fiskeriforskning*, 9(2), 97-107.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV: A tool for measuring service quality in restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 2, 56-60.
- Tejada, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación: Calidad, nutrición, productividad y beneficios*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Tobar Vargas, L., Vásquez Cardoso, S., y Bautista Muñoz, L. (2005). Descripción de hábitos y comportamientos alimentarios de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Pontificia Universidad Javeriana. *Revista de la Facultad de Ciencias*, 55-63.
- Tzeng, G., & Chang, H. (2011). Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry. *Journal of Technology Management & Innovation*, 6(3).
- Universidad de Costa Rica. (2016). *UCR en cifras*. Recuperado desde <http://www.ucr.ac.cr/acercu/ucr-en-cifras.html>
- Universidad de Granada. (2016). *Menú Semanal Comedores Universitarios de Granada*. Recuperado de <http://comedoresugr.tcomunica.org/index.php>
- University of Toronto. (2016). *Food and Beverage Services*. Recuperado de <http://www.food-beverage.utoronto.ca/>
- Vanniarajan, T., & Meharajan, T. (2012). Dineserv: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Journal of Marketing & Communication* 8(2).
- Vera, J., y Trujillo, A. (2009). El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente. *Panorama Socioeconómico*, 27(38).
- Vinca, (2011). *Recursos Humanos*. Recuperado de <http://www.normas9000.com/iso-9000-26.html>
- Yang, C. (2009). The study of repurchase intentions in experiential marketing an empirical study of the franchise restaurant. *International journal of organizational innovation*, 2(2).