

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE NUTRICIÓN

**“FACTORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN LA  
SEDE RODRIGO FACIO, UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, SEGÚN USUARIOS  
Y CONCESIONARIOS”**

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

Ana Beatriz Avendaño Castro


Ciudad Universitaria Rodrigo Facio

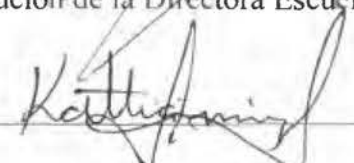
San José, Costa Rica

2017

HOJA DE APROBACIÓN

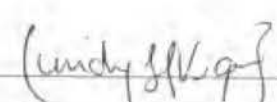
“Este TFG (proyecto) fue aceptado por el Tribunal Examinador de la Escuela de Nutrición de la Facultad de Medicina, Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar por el grado académico de Licenciatura”

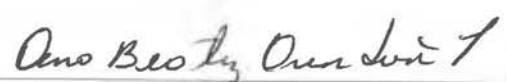
  
MSc. Rocio González Urrutia  
En sustitución de la Directora Escuela de Nutrición

  
Mag. Kathia Jiménez Alpízar  
Directora de TFG (proyecto)

  
PhD Indira de Beausset Stanton

  
Asesor  
MBA. Laura Milena Andrade Pérez  
Asesora

  
Lic. Cindy María Hidalgo Víquez  
Invitada

  
Bach. Ana Beatriz Avendaño Castro  
Sustentante

## DEDICATORIA

*Quiero dedicar este proyecto primero a Dios quien siempre ha cuidado de mi, haciéndome sentir protegida, amparada y cada día me demuestra que soy su hija y que como tal no debo darme por vencida.*

*A mi mamá Austelina, de grata memoria que me incentivó a estudiar y ser cada día mejor.*

*A mis hijos Andrés José y Roberto Mario con los cuales he vivido una vida maravillosa y divertida, para que al concluir este proyecto los aliente a ser cada día mejores*

*A mi Amiga Adriana Lacle Murray que ha sido paciente y generosa en la espera de este proyecto*

## RECONOCIMIENTOS

Primero que nada, a la Escuela de Nutrición por ser un lugar donde cada día se incentiva a ser una mejor profesional y todos los colegas con los cuales he compartido estos últimos cinco años de mi vida.

A los concesionarios de los Servicios de Alimentación de la sede Rodrigo Facio quienes generosamente me brindaron su tiempo y la información, y especialmente agradecimiento a mi comité asesor:

La Master Kathia Jiménez Alpízar Directora de este proyecto por sus correcciones y dirección.

A la profesora PhD Indira de Beausset Stanton por permitirme conocer la metodología cualitativa a través de su mirada, con sus consejos y observaciones.

A la Master Laura Milena Andrade Pérez por su paciencia y tolerancia y su inculcable ayuda especialmente en los formatos.

A la Licenciada Cindy Hidalgo Víquez por aceptar ser mi profesora invitada y por no dejar que abandonara este proyecto con sus palabras de aliento y amistad.

A la Master Emilce Ulate Castro por alentarme siempre a concluir este proceso en mi vida.

A la Master Rocío González Urrutia por sus consejos y guía durante la elaboración de este trabajo.

Muchas gracias a todas.

## TABLA DE CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
RECONOCIMIENTOS.....	iv
TABLA DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	viii
LISTA DE ABREVIATURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
I. INTRODUCCION.....	1
II. MARCO DE REFERENCIA.....	3
A. Conceptos y definiciones.....	3
1. Calidad.....	3
2. Servicio:.....	3
3. Servicio de alimentación (SA).....	3
4. Producto del Servicio de Alimentación.....	4
5. Características sensoriales.....	5
6. Servicio y distribución alimentos.....	5
7. Usuario.....	6
8. Licitación.....	7
9. El cartel de licitación.....	7
10. Concesionario.....	7
11. Perfil del usuario.....	8
B. Universidad de Costa Rica.....	8
1. Servicios de Alimentación en la Sede Rodrigo Facio.....	8
C. Población en estudio.....	10
D. Evaluación de calidad en un servicio de alimentación.....	12
III. OBJETIVOS.....	20
A. Objetivo General.....	20
B. Objetivo Específicos.....	20

IV.	MARCO METODOLÓGICO.....	21
A.	Tipo de estudio .....	21
B.	Población .....	21
C.	Diseño y tamaño de la muestra.....	22
1.	Muestra de Concesionarios: (Población A).....	22
2.	Muestra de Usuarios: (Población B).....	23
D.	Definición de variables y categorías de análisis.....	26
1.	Características de los SA que afectan la calidad: .....	26
2.	Características demográficas de los usuarios de los SA:.....	26
3.	Factores de calidad para el SA según concesionarios: .....	27
4.	Factores de calidad para el SA según los usuarios: .....	27
5.	Sistemas de producción y distribución de alimentos.....	27
E.	Recolección de datos .....	32
F.	Análisis de datos.....	34
V.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
A.	Factores que afectan la calidad de SA .....	36
1.	Accesibilidad del servicio.....	36
2.	Precio.....	38
3.	Calidad del producto del SA (platillo).....	40
4.	Perfil del Usuario (Usuario) .....	41
B.	Perfil sociodemográfico de los usuarios de los SA Sede Rodrigo Facio	41
C.	Factores reportados por los concesionarios en gestión de la calidad .....	45
D.	Factores mencionados por usuarios como indicadores de calidad .....	51
1.	Categoría de Infraestructura .....	55
2.	Categoría de Ambiente .....	56
3.	Calidad del platillo .....	57
4.	Categoría “Otros apoyos” .....	59
E.	Relación entre factores de usuarios, concesionarios y teoría .....	60
VI.	CONCLUSIONES .....	62
VII.	RECOMENDACIONES.....	66

A.	A las Autoridades Universitarias.....	66
B.	A los concesionarios.....	66
C.	A la Escuela de Nutrición.....	67
VIII.	ANEXOS .....	68
	Anexo 1. Ejemplo de un cartel de licitación.....	69
	Anexo 2. Preguntas traducidas del DINESERVE .....	70
	Anexo 3. Instrumento para usuarios .....	71
	Anexo 4. Consentimiento de participación en grupos focales para usuarios.....	73
	Anexo 5. Consentimiento de participación para concesionarios .....	74
	Anexo 6. Guía para entrevista semi estructurada para concesionarios.....	76
	Anexo 7. Carta de autorización del Proyecto 450-B5-320 .....	78
IX.	GLOSARIO .....	79
X.	BIBLIOGRAFÍA .....	80

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Distribución de los SA (sodas). Sede Rodrigo Facio, UCR 2015.....	9
Cuadro 2. Distribución de los SA. Sede Rodrigo Facio UCR, según concesionario. 2016. .....	11
Cuadro 3. Cantidad de usuarios por día y por mes, reportada por los concesionarios de los SA. Sede Rodrigo Facio, UCR. 2015. ....	12
Cuadro 4. Atributos de calidad en los SA según diferentes autores a lo largo de los años 1981-2005 .....	14
Cuadro 5. Distribución de las dimensiones según los aspectos a evaluar en el instrumento del SERVQUAL .....	15
Cuadro 6. Distribución de las dimensiones según los aspectos a evaluar en el instrumento del DINESERV .....	18
Cuadro 7. Cantidad y distribución de los usuarios según su vinculación con la UCR, reportados por los concesionarios, Sede Rodrigo Facio, UCR 2015.....	22
Cuadro 8. Distribución de la muestra según SA, Sede Rodrigo Facio, UCR 2015 .....	23
Cuadro 9. Factor de periodicidad para el muestreo sistemático de los usuarios entrevistados según SA, Sede Rodrigo Facio, UCR 2015. ....	24
Cuadro 10. Distribución de los participantes en los grupos focales para determinar los factores de calidad según los usuario de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR 2015.....	25
Cuadro 11. Datos demográficos de los usuarios encuestados de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016 .....	41



Cuadro 12. Comportamiento de los usuarios entrevistados de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016, n=154 .....	44
Cuadro 13. Valor mencionado por concesionarios de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016. ....	50
Cuadro 14. Desglose de los factores de calidad según connotación positiva o negativa, mencionados por los usuarios de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016. n=154 .....	52
Cuadro 15. Distribución de los factores de calidad mencionados por los usuarios de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR 2016, de acuerdo a las dimensiones del instrumento del DINESERVE .....	53
Cuadro 16. Factores de la calidad mencionados por los usuarios que corresponden a la categoría de infraestructura de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016 .....	55
Cuadro 17. Factores de la calidad mencionados por los usuarios que corresponden a la categoría de ambiente de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016.....	56
Cuadro 18.. Factores de la calidad mencionados por los usuarios que corresponden a la categoría de calidad del producto (platillo) de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR.2016....	57
Cuadro 19. Detalle de los factores de la calidad considerados como negativos, mencionados por los usuarios en la categoría de calidad de producto, Sede Rodrigo Facio, UCR, 2016, n=154 .....	59
Cuadro 20. Factores de la calidad mencionados por los usuarios que corresponden a la categoría de Otros Apoyos. SA Sede Rodrigo Facio, UCR. (2016).....	59
Cuadro 21. Distribución de los factores de calidad mencionados por los usuarios según las cuatro categorías establecidas. SA de la Sede Rodrigo Facio, UCR. (2016). ....	60

## LISTA DE ABREVIATURAS

CPN	Colegio Profesional de Nutricionistas
DND	Da dato no disponible
ISO	Organización Internacional de Normalización
OSG	Oficina de Servicios Generales
PIAM	Programa Integral de Atención al Adulto Mayor
SA	Servicio de Alimentación
RSAP	Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público
UCR	Universidad de Costa Rica
C	Concesionario
PGF	Participante Grupo Focal

## RESUMEN

La calidad es un servicio de alimentación (SA) está compuesta por el servicio y la calidad el producto (platillo). Por lo tanto, la valoración de la calidad en un SA no debe realizarse sin conocer los factores que para el usuario son indicadores de la misma. (Martilla 1977). De ahí la importancia de determinar los factores de calidad que utilizan los usuarios y concesionarios para medir la calidad, en la experiencia de consumir alimentos en los servicios de alimentación de la Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica (UCR).

La metodología involucró una revisión de los aspectos teóricos expresados en el cartel de licitación que actualmente rige los contratos entre los concesionarios y la UCR. Se llevó a cabo una entrevista semi estructurada a todos los concesionarios para determinar los factores que gestionan y en el caso de los usuarios, se empleó un formulario auto administrado donde se consignaron entre otros: datos sociodemográficos y de comportamiento en relación con el SA, así como los factores sobre la calidad del servicio brindado.

Se determinó que el cartel de licitación es un documento robusto y claro sobre los aspectos que la UCR espera que los concesionarios cumplan, sin embargo, la accesibilidad de los SA no es la adecuada porque existe un faltante de locales en la finca dos y tres de la sede Rodrigo Facio. Se documentó, además, que los concesionarios gestionan aspectos tales como: aseguramiento de la calidad en la materia prima, supervisión de procesos y de servicio al cliente, pero, lo hacen de una forma empírica y sin registro de estas actividades. El usuario por su parte, valora y aprecia el servicio brindado, y proporcionó 22 factores sobre la calidad que se agruparon en cuatro categorías a saber: 1. Infraestructura, 2. Ambiente, 3. Calidad del producto y 4. Otros apoyos.

Se concluyó que un sistema de calidad para los servicios de alimentación de la UCR, debe diseñarse como una metodología tripartita que incluya a la UCR, al concesionario y al usuario. Palabras claves: Servicios de alimentación, evaluación, factores de calidad.

## I INTRODUCCION

Según el Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público (RSPA), un 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 a domicilio), es un Servicio de Alimentación (SA) (Gobierno de Costa Rica, 2012). La Universidad de Costa Rica (UCR), en su cartel de licitación define un SA, como un lugar donde se prepara, se vende, se sirve y se consumen alimentos, llámense restaurantes, sodas, comedores, cafeterías o similares (Universidad de Costa Rica, 2014).

La Sede Rodrigo Facio de la UCR, cuenta actualmente con diez SA, conocidos bajo el nombre de “Soda”, que son supervisados por la Sección de Servicios Contratados, de la Oficina de Servicios Generales (OSG) y se conceden en administración por el sistema de concesión a personas o empresas por un tiempo establecido. En el año 2015, los SA fueron concesionados a cinco empresas y atendieron un total de 5967 usuarios al día, ofreciendo desayuno, almuerzo, cena y meriendas. El cartel de licitación bajo el cual se deben administrar los SA, establece todos los parámetros de calidad con que debe cumplir el servicio y es la base teórica sobre la cual se establecen todas las gestiones que realicen los concesionarios.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), define la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (Sistema de Normalización Internacional, 2005). En Costa Rica, se han dado esfuerzos en procura de reglamentar los planes de competitividad y calidad, tal es el caso de la ley 8279 emitida por el poder legislativo y que regula el Sistema Nacional para la Calidad (Gobierno de Costa Rica, 2012) Si bien es cierto que la ley 8279 se aplica a todos los bienes y servicios, la medición en la calidad de los servicios no es una labor sencilla por varias razones: a) la intangibilidad, que le confiere la característica de que antes de ejecutarse no puede someterse a juicio de ninguno de los sentidos; b) la inseparabilidad, que significa que un servicio no se puede separar de quien lo brinda; c) su variabilidad, ya que depende de quien lo recibe y quien lo da, por lo

que la calidad del servicio depende en todo momento de sus ejecutores y de quienes lo reciben, y lo afecta el contexto donde se desarrolla y por último, pero no menos importante, d) la caducidad, dado que los servicios no se almacena ni se guardan para después, se extinguen con su presentación (Porter, 1985).

Según Tejada (2007), el servicio se puede definir como la preparación de los locales y los equipos para distribuir los alimentos preparados a los usuarios, así como el acto mismo de servirlos, por lo que la calidad se determina por el producto y la experiencia del usuario al ser atendido. La calidad de los servicios ha sido motivo de estudio desde hace muchos años, Parasuraman, Zeithaml & Berry en 1988, desarrollaron un instrumento de investigación multidimensional, diseñado para captar las expectativas de los consumidores y las percepciones de un servicio a lo largo de las cinco dimensiones que representan la calidad del servicio y es conocido como SERVQUAL. Este es un instrumento que mide la calidad sobre todo en hoteles y lugares de alojamiento. En 1995, Steve, Knutson & Patton, diseñan un instrumento a partir del modelo de Parasuraman et al, para medir la calidad en los restaurantes, lo que dio origen un modelo cuantitativo multidimensional conocido como DINESERV, que se emplea hoy día alrededor del mundo. Aguirre & Rodríguez (2011) valoraron en Costa Rica, con el modelo del DINESERV, la calidad en restaurantes de la provincia de Heredia. Sin embargo, no se ha realizado ninguna valoración en servicios de alimentación para colectividades, como lo son los servicios que atienden a la población de las universidades o instituciones educativas.

Las necesidades, expectativas y percepciones del usuario pueden variar para SA comerciales y no comerciales; y existe una necesidad de comprender qué es lo que los usuarios demandan de acuerdo a sus expectativas, en especial en la Universidad de Costa Rica en la Sede Rodrigo Facio, tal como está planteado en el proyecto de investigación 450-B5-320 de la Escuela de Nutrición: “Experiencia en los Comedores Universitarios: Perspectivas de los Usuarios en la Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica”. De tal manera que el objetivo de este proyecto fue determinar los factores de la calidad de los SA en la sede Rodrigo Facio, desde el punto de vista de los usuarios y los concesionarios.

## II. MARCO DE REFERENCIA.

A continuación, se muestra un apartado de definiciones para ubicar al lector en el tema.

### A. Conceptos y definiciones

#### 1. Calidad

A modo general, se define la calidad como el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del usuario (Organización Internacional de Normalización, 2005). Para Tejada (2007), la calidad es el grado de excelencia que se pretende y el control de la variabilidad en el logro de esa excelencia, para satisfacer los requerimientos del usuario. Mientras que, para Acuña (2004), la calidad es abstracta y define como las propiedades de un servicio que permiten al usuario calificarlo de acuerdo con el grado de satisfacción que le genere. Con lo cual, se suma al concepto de calidad un nuevo elemento: el servicio.

#### 2. Servicio:

Es un conjunto de procesos mediante los cuales un usuario es complacido ante un requerimiento planteado (Acuña, 2004). Según Porter (1985), un servicio es el resultado de llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el usuario, y generalmente es intangible. Aunado a esto, está la actividad intangible de la creación de una ambientación para ejecutar el servicio (Sistema de Normalización Internacional, 2005).

#### 3. Servicio de alimentación (SA)

Según el RSAP, un SA es un 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 a domicilio), es un SA (Gobierno de Costa Rica, 2012).

La industria de los SA se divide en dos grandes grupos: institucionales y comerciales. Los SA institucionales son aquellos que proporcionan alimentación sin ánimo de lucro y sus usuarios pueden tener o no la libertad de utilizarlos. Tal es el caso de los hospitales y comedores escolares, que trabajan con una población cautiva (Tejada, 2007). Mientras que los SA comerciales, son aquellos que se conocen como restaurantes y se pueden clasificar de acuerdo a sus platillos o su gastronomía. Un ejemplo de calificación de restaurantes es la citada por Moreno-Hidalgo (2012), que propone: a) Restaurantes de comida rápida, aquellos en los que se tiene que esperar poco o nada de tiempo por la comida; b) Restaurantes Étnicos: los que se especializan en servir comida de una cultura específica, por ejemplo, la china, mexicana, griega, española, india.

El Codex define los SA para colectividades como los responsables de preparar, almacenar, distribuir y servir comidas a un gran número de personas (Codex Alimentarius, 1995). Los SA universitarios se consideran institucionales, y en el caso específico de la UCR, son también comerciales dado que una parte de la población puede tener acceso a otros restaurantes aledaños (Payne-palacio & Theis, 2009).

#### 4. Producto del Servicio de Alimentación

En la Norma ISO 9000, se define producto como el resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (Sistema de Normalización Internacional, 2005). Para los SA, el producto sería la comida preparada o el platillo servido tal como lo anotan Payne-palacio & Theis (2009), quienes indican que la transformación de los alimentos crudos o ingredientes procesados en un platillo listo para el servicio, es una función esencial en cualquier SA.

En el Diccionario de alimentación, gastronomía y enología española y latinoamericana, se define por platillo a una preparación culinaria, y añade que puede ser

también la oferta culinaria de cafeterías y otros servicios de alimentación (Vivancos, 2003). Para valorar todos estos productos se utiliza como indicador las características sensoriales.

## 5. Características sensoriales

Se refiere a las cualidades sensoriales como color, olor, sabor, textura, entre otros, que el usuario espera percibir en el momento del consumo del alimento (Prieto et al, 2008).

Para valorar la calidad del alimento, muchos estudios determinan que los atributos más medibles son: cantidad, presentación, sabor, frescura, temperatura y presentación de los platillos. La calidad de los alimentos es el aspecto más valorado dentro de la experiencia de comer fuera (Joon-wuk kwun, 2011. Auty, 1992. Juñe, & Smith, 1987. Johns, & Pine, 2002), por esta razón, es necesario establecer los parámetros para medirla. Ahmed (2015), cita a varios autores que son claros al mencionar que los estudiantes de las universidades estarían dispuestos a retornar a los restaurantes dentro del campus, si la calidad de los alimentos ofrecidos fuera mejor.

Por su parte, Ng (2005), afirmó que los atributos de la calidad (sabor, frescura y apariencia), inciden en alcanzar o exceder la satisfacción e intención del usuario. En la escala de calidad de Raajpoot (2002), el sabor también es un aspecto clave que influye en la satisfacción del usuario de los restaurantes y en las futuras intenciones de comportamiento.

## 6. Servicio y distribución alimentos

Tejada (2007), define el servicio como la preparación de los locales y de los equipos para distribuirlos alimentos preparados a los usuarios, así como el acto mismo de servirlos. El propósito del servicio es ofrecer variedad, alimentos seguros e inocuos y de óptima calidad. De acuerdo a la forma en que se distribuyan los productos se establece el sistema de distribución de alimentos. Se han documentado cuatro grandes formas:



autoservicio, servicio de bandeja, servicio de camareros y comidas portátiles, los cuales se describen a continuación.

La forma de servir los alimentos conocida como autoservicio es una de las más simples para los servicios de alimentación. Implica que los usuarios realicen su propia selección de alimentos desde la barra o zona de montaje, hasta el área de consumo o de comedor. El ejemplo más conocido de autoservicio es la cafetería, aunque el servicio de buffet con variaciones o mezcla de barras de ensaladas y de venta, también se considera autoservicio (Payne-palacio & Theis, 2009).

Las cafeterías se dividen en dos tipos: las tradicionales y las de flujo libre. En las primeras existe una barra de autoservicio y el empleado se encuentra detrás ayudándole al usuario en su selección y animándole a seguir avanzando hasta llegar a una caja donde cancela los alimentos servidos. Aquí el énfasis está en las porciones estandarizadas y en el servicio rápido y cortés. Mientras que el segundo tipo de cafetería, se divide en secciones según las opciones del menú, por ejemplo: zona de ensaladas, postres, sándwiches y alimentos calientes. Estas secciones se encuentran ubicadas de manera que el usuario fluya desde el centro del servicio hasta cualquier sección deseada, sin necesidad de realizar fila y existe un área de caja donde cancela su selección (Payne-palacio & Theis, 2009).

El servicio buffet dispone alimentos para que los usuarios se sirvan el alimento y la porción deseada. Mientras que el servicio de bandeja, es el utilizado en los hospitales, clínicas y aerolíneas, donde se brindan alimentos previamente elaborados, montados en una bandeja y llevados de manera individual a cada usuario (Payne-palacio & Theis 2009).

## 7. Usuario

Para los entes normalizadores un usuario es una organización o persona que recibe un producto (Sistema de Normalización Internacional, 2005). Tejada (2007), propone una definición más amplia del usuario y establece que es toda persona con derecho de usar el SA y que lo usa regularmente. De acuerdo con el tipo de servicio de alimentación, se

denomina al usuario de diferentes maneras, por ejemplo: pacientes (hospitales), usuarios (establecimientos comerciales), huéspedes (establecimientos de hospedaje).

Para este proyecto en particular, los usuarios corresponden a los estudiantes, administrativos, docentes y visitantes, que consumen algún tipo de alimento en los SA de la Sede Rodrigo Facio en la UCR.

#### 8. Licitación

El Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa de Licitación Pública, establece que la licitación pública es el procedimiento ordinario de carácter concursal que procede cuando se realiza una concesión de instalaciones públicas (como es el caso de las instalaciones de la UCR), para ofrecer el servicio de Soda o SA. (Gobierno de Costa Rica 2012).

#### 9. El cartel de licitación

Según el Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa de Licitación Pública, el cartel constituye el documento específico de la contratación donde se promueve y se entienden incorporadas todas las normas jurídicas y principios constitucionales aplicables al respectivo procedimiento, y contiene las especificaciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias, en cuanto a la oportunidad de participar y con relación a todos los principios que rigen ese contrato (Gobierno de Costa Rica 2012). En el anexo 1 se puede observar un ejemplo del cartel de licitación para los SA de la UCR.

#### 10. Concesionario

Concesionario es el nombre que recibe la empresa o la persona que, habiendo participado en la licitación, cumplió todas las especificaciones del cartel y se le concede el derecho para administrar el bien público para ofrecer el servicio. Para este proyecto en

particular, se hace referencia a la administración de un espacio físico dentro de las instalaciones de la UCR, con el objetivo de ofrecer el servicio de soda.

## 11. Perfil del usuario.

Para definir un perfil del usuario se toman en cuenta una serie de variables que caracterizan a los individuos que muestran un comportamiento determinado frente a la demanda de los productos que consumen (Escudero, 2011). El perfil es el asidero para determinar qué ofrecer a los usuarios y cómo ayudarlo a comprar, dado que permite comprender sus necesidades y no solamente suponerlas (Salvador, 2008).

### B. Universidad de Costa Rica

Fue creada en 1941, bajo el Gobierno del presidente Rafael Ángel Calderón Guardia. Desde un inicio se estableció como una universidad pública y autónoma, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades de estudio a la población costarricense. Como institución benemérita de la educación y la cultura, la UCR está constituida por una comunidad de profesores, estudiantes y personal administrativo, encargados de promover la enseñanza, acción social, recreación, difusión del conocimiento e investigación.

Cuenta con 12 sedes y recintos distribuidos por todo el territorio nacional, lo que evidencia la democratización del acceso a la educación. La UCR recibe más de siete mil estudiantes nuevos al año en alguna de las seis áreas y 13 facultades que la componen, además de albergar una población estudiantil permanente de 40 mil estudiantes distribuidos entre sus diferentes sedes.

### 1. Servicios de Alimentación en la Sede Rodrigo Facio.

Todo SA en el ámbito nacional deberá regirse a partir de Abril del 2013, por el RSAP, del Ministerio de Salud según decreto 19479-S (Gobierno de Costa Rica, 2012), en el cual se establecen los lineamientos a seguir en cuanto a la manipulación de alimentos, infraestructura de los locales, limpieza y desinfección de áreas y equipo, manejo de los

desechos, requisitos sanitarios, procesos de los alimentos, requisitos de la materia prima, entre otros.

La UCR es una institución con autonomía en sus procesos administrativos y ha designado a la Oficina de Servicios Generales (OSG), para velar por el adecuado funcionamiento de los SA, también conocidas como sodas. Dicha entidad define su cartel de licitación y lo publica bajo 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 de la Ley de Contratación Administrativa de Licitación Pública.

En este documento se establecen una serie de parámetros, requisitos y sistemas de supervisión para que los SA funcionen de acuerdo a lo que la UCR ha establecido. Cada concesión se ejecuta en un tiempo y por un promedio de cuatro años.

En el cuadro I se ofrece la lista y ubicación de los SA en la sede Rodrigo Facio.

Cuadro I. Distribución de los SA (sodas). Sede Rodrigo Facio, UCR 2015.

Servicio de Alimentación (soda)	Ubicación
Soda de Estudios Generales	Primer piso, Edificio de Estudios Generales
Soda Ciencias Sociales	Edif. de la Facultad de Ciencias Sociales (finca 2)
Soda de Educación	Primer piso Facultad de Educación
Soda de Ciencias Económicas	Primer piso Facultad de Ciencias Económicas
Soda de Derecho	Primer piso Facultad de Derecho
Comedor Universitario	Contiguo al Centro de Orientación Vocacional y Ocupacional (COVO)
Soda de Odontología	Primer piso Facultad de Odontología
Soda de Farmacia	Contiguo al edificio de Facultad de Farmacia
Soda de Agroalimentarias	Facultad de Agroalimentarias
Soda de Letras	Segundo piso Facultad de Letras

Fuente: Elaboración propia

Tal como se ha mencionado, la UCR cuenta actualmente con 10 SA. La Escuela de Nutrición, planteó en 2015, el Proyecto 450-B5-320: “Experiencia en los Comedores Universitarios: Perspectivas de los Usuarios en la Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica”, ante la Vicerrectoría de Investigación, con el objetivo de valorar la calidad en estos SA.

Enmarcado en este proyecto, este Trabajo Final de Graduación, tiene como objetivo determinar los factores de calidad que utilizan los usuarios y concesionarios para la medición de la calidad en la experiencia de consumir alimentos en los 10 SA de la Sede Rodrigo Facio.

Según el documento de Food Service Planning Guidelines, publicado por la Universidad de Michigan (2014), la filosofía de planificación y estrategias de los campus universitarios en relación con las propuestas de colocar SA, deben considerar la necesidad del mismo, la ubicación estratégica e imaginar que será un centro que prepara y sirve alimentos y proporciona, además, un espacio de reunión social para sus usuarios.

Aigbedo & Parameswaran (2004), en sus estudios realizados en comedores universitarios en Estados Unidos, concluyeron que, por sus características, los SA deben ser valorados con temas adicionales a los que comúnmente se aceptan como normales en la medida de la satisfacción de los servicios de restaurantes comerciales tradicionales (Aigbedo & Parameswaran,).

### C. Población en estudio

Para este proyecto se trabajó con dos poblaciones: los concesionarios de los SA y los usuarios. Los concesionarios se definieron como aquellas empresas o personas físicas que participaron en la contratación pública realizada por la OSG y que completaron una serie de requisitos establecidos en el cartel de licitación, por lo cual se les declaró adjudicada la contratación que les permitió el derecho de administrar un espacio físico y ofrecer el servicio de alimentación por un periodo de tiempo concreto (Universidad de Costa Rica, 2014). Durante el 2016, los SA se encontraban concesionados en la siguiente manera:

Cuadro 2. Distribución de los SA. Sede Rodrigo Facio UCR, según concesionario. 2016.

Concesionario1	SA de la Sede Rodrigo Facio
Sr. Gilberto Alvarez Cabezas	Facultad de Derecho Com. Universitario
Sra. Elena Cortes Benavides.	Facultad de C. Económicas, Facultad de C. Sociales Facultad de. Odontología Esc. Est. Generales
Martínez Hidalgo MNG S. A2	Facultad de Farmacia
Lic. Karen Sáenz Muñoz	Facultad de C. Agroalimentarias
Sra. Graciela Vargas Paniagua	Facultad de Educación

Nota 1: Empresa o persona física declarada como concesionaria del SA.

Nota 2: Este concesionario se encuentra representado por Lic. Noelia Hidalgo.

La segunda población que se ha establecido para este estudio son los usuarios, conformados por los estudiantes, administrativos, docentes y visitantes en general, que consumieron algún tipo de alimento, durante los diferentes tiempos de comida que ofrecen los SA de la Sede Rodrigo Facio. Los diferentes concesionarios reportaron a la OSG la cantidad diaria de usuarios, la cual se compiló para un mes en el cuadro 3.

Cuadro 3. Cantidad de usuarios por día y por mes, reportada por los concesionarios de los SA.  
Sede Rodrigo Facio, UCR. 2015.

SA de la sede Rodrigo Facio	Cantidad de Usuarios	
	Diarios	Mensuales
Esc. Est. Generales	1524	24358
Com. Universitario	930	19168
Fac. C. Sociales	865	14277
Fac. C. Económicas	614	14273
Fac. Odontología	604	13275
Fac. Derecho	580	12000
Fac. C. Agroalimentarias	250	4500
Fac. Educación	200	3000
Fac. Farmacia	200	3000
Fac. Letras	200	4500
Total / promedio	5967	112351

Según los datos suministrados por la OSG, los estudiantes son la población que más frecuenta los SA, lo cual resulta lógico dado que la existencia de los SA en las universidades tiene como fin favorecer la seguridad alimentaria de la población estudiantil.

#### D. Evaluación de calidad en un servicio de alimentación

La mejora constante de la calidad de servicio es una condición indispensable para cualquier organización cuyo interés resida en prosperar (Giménez et al 2004). Sea cual sea el usuario que se atiende, es importante tener en cuenta que al vender un servicio se está vendiendo un bien intangible y que, por lo tanto, las necesidades y deseos del individuo deben ser identificadas dado que la satisfacción del mismo dependerá de ello.

Los encargados de los restaurantes han buscado identificar lo que es considerado una gran experiencia para los usuarios, comprender lo que desean y por consiguiente, satisfacer sus necesidades. Diversos autores como Lewis en el año 1981, hasta Verbeke & López en el año 2005, sugieren una serie de factores que componen la calidad de los alimentos: la variedad de menú, el precio, el ambiente, los factores de conveniencia, rapidez en el servicio, imagen, la novedad de la experiencia, los horarios, las instalaciones y las recomendaciones de platillos, todas ellas variables influyentes en la valoración de la calidad por parte de los usuarios.

Es comúnmente aceptado que las necesidades, actitudes y percepciones del usuario responden al contexto (Kotler, Bowen y Makens, 2002); lo que significa que pueden variar para servicios de alimentación comercial y no comercial, por lo que comprender la demanda de los usuarios de acuerdo a sus expectativas, sigue siendo una necesidad. (Giménez, y Prior, 2004). Las organizaciones dependen de sus usuarios, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder las expectativas para brindar productos o servicios que satisfagan (Sistema de Normalización Internacional, 2005).

La calidad de un servicio depende del usuario y del que ofrece el servicio, por lo que es difícil de conceptualizar, de medir y gestionar. Una empresa que logra definir este concepto y alcanza a medirlo, cuenta con una herramienta de diferenciación, dado que le permite ser más coherente al ofrecer un servicio con la calidad esperada por sus usuarios (Giménez, y Prior, 2004). En el cuadro 4 se muestran los diversos estudios consultados para determinar los factores de calidad en restaurantes (Auty, 1992; June, & Smith, 1987).



Cuadro 4. Atributos de calidad en los SA según diferentes autores a lo largo de los años 1981-2005

Año	Autor (es)	Atributos de calidad
1981	Lewis	Calidad de los alimentos, variedad del menú, precio, ambiente y factores de conveniencia
1992	Auty	Tipo y calidad de los alimentos, valor para el dinero (valor satisfactorio), imagen, ambiente, ubicación, agilidad de servicio, la nueva experiencia, horarios, instalaciones y recomendaciones.
1998	Johns & Howard	Precio, calidad del alimento (sabor, nivel nutricional), servicio, ubicación, nombre de la marca, e imagen
2000	Vangvanitchy akorn	Rapidez, decoración y limpieza
2002	Johns & Pine	Alimento (higiene, nutrición), distribución física (layout, mobiliario y limpieza), ambiente (confort), y atención (amabilidad, velocidad y preocupación)
2003	Tam & Yung	Precio, calidad del alimento (sabor, nivel nutricional), servicio, ubicación, nombre de la marca, e imagen
2003	Wakabayashi	Frescura, limpieza e higiene del alimento, calidad general del alimento, actitudes de los empleados, rapidez, decoración y limpieza del restaurante
2005	Verbeke & López	Precio, color, atracción, sabor, sazón, conveniencia, magro, seguridad y saludable

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la calidad, las preguntas propuestas por Parasuraman (1988), no hacen referencia a ningún servicio en concreto, sino son relativas a la calidad de servicios para cualquier tipo de empresa y son de carácter tan general, que es difícil que una falta de calidad en un servicio no sea reportada por el usuario.

Generalmente se usa una escala de Likert de siete ítems para recolectar la información, con términos en escala de acuerdo-desacuerdo. La traducción de este instrumento presentada por Julia et al (2002), se puede consultar en el cuadro 5.

Cuadro 5. Distribución de las dimensiones según los aspectos a evaluar en el instrumento del SERVQUAL

Dimensión	Aspecto evaluado	Ítem
Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	1
	Instalaciones físicas visualmente atractivas	2
	Apariencia pulcra de los colaboradores	3
	Elementos tangibles atractivos	4
Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	5
	Interés en la resolución de conflictos	6
	Realizar el servicio a la primera	7
Capacidad de respuesta	Concluir en el plazo prometido y no cometer errores	8-9
	Colaboradores comunicativos y rápidos	10-11
	Colaboradores que responden y dispuestos ayudar	12-13
Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza	14
	Usuarios seguros con su proveedor	15
	Colaboradores amables y bien formados	16-17
	Atención individualizada al usuario	18
Empatía	Horario conveniente	19
	Atención personalizada de los colaboradores	20
	Preocupación por los intereses de los usuarios	21
	Comprensión por las necesidades de los usuarios	22

Fuente: Tomado de Zeithami, Parasuram y Berry (1983), presentada por Julia et al, en su libro, Gestión de la Calidad Aplicada a la Hotelería y la Restauración (2002).

Para una mejor comprensión del cuadro 5, se detalla a continuación el concepto de cada una de las dimensiones anotadas.

Elementos tangibles: son instalaciones, equipo y materiales acordes con el concepto del lugar donde se brinda el servicio.

La fiabilidad se mide por la capacidad de realizar el servicio prometido de buena manera, desde la primera vez y cuando existe un conflicto, que exista un personal capaz de resolverlo con precisión.

Capacidad de respuesta: son colaboradores comunicativos y rápidos, que responden y están dispuestos a ayudar a los usuarios y ofrecer un servicio rápido, con garantía y con una atención personalizada.

La seguridad: la brindan colaboradores amables y bien formados, con conocimiento sobre las materias primas o los procedimientos utilizados y que transmiten confianza en el servicio ofrecido.

La empatía: existe cuando una empresa muestra comprensión por su usuario y ofrece un horario conveniente que permite a sus colaboradores dar una atención personalizada. Además, muestra interés por la seguridad y el cuidado a sus usuarios.

Según el Sistema de Normalización Internacional, las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una satisfacción elevada del usuario. Incluso cuando los requisitos se han acordado con el usuario y éstos han sido cumplidos, no se asegura necesariamente una satisfacción elevada (Sistema de Normalización Internacional, 2005).

Autores como Johns, & Pine, (2002), rescatan que los consumidores ven a los restaurantes en función de un conjunto de atributos, es decir un conjunto de características que lo hacen deseable, y otorgan diferentes grados de importancia a cada atributo. Por ejemplo, un segmento del mercado se puede mostrar atraído por los bajos precios de un restaurante, y otro, por la calidad de las preparaciones. Los resultados presentados por Yen-Lun, muestran que el DINESERV es un índice válido y fiable para medir las expectativas del consumidor referente a la calidad del servicio en cualquier restaurante (Yen-Lun, 2014). Sin embargo, la literatura sobre la experiencia gastronómica del usuario y la calidad del servicio, se centra

principalmente en restaurantes comerciales (Verma, Plaschka, & Louviere, 2002), y deja de lado la investigación relacionada a servicios de alimentación para colectividades, dentro de los cuales se incluyen los servicios en instituciones educativas.

Las variables que componen al DINESERV fueron traducidas por Aguirre y Rodríguez (2011), para realizar una medición de la calidad en restaurantes de la provincia de Heredia (anexo 2), cuando colocamos esas variables en las dimensiones del SERVQUAL, se observa que aparece el producto (platillo) como otra dimensión. Sin embargo, no hace referencia a factores incluidos en estudios como el de Andaleeb y Caskey (2007), sobre calidad de la comida y precio. En el cuadro 6, se anotan las preguntas del DINESERV distribuidas en las dimensiones

Este instrumento está diseñado para restaurantes y algunos de los factores que se valoran como indicadores, podrían no ser relevantes para la población que asiste a los servicios de colectividades, autores como Joon-wuk Kwun (2011), señalan que la comida contribuye de manera crítica al bienestar, además de dar placer, eliminar las preocupaciones y el estrés, por tales razones tiene funciones sociales únicas y se relaciona con patrones generales de un grupo cultural. Schäfer en sus diferentes estudios sobre la percepción de la calidad del servicio y las expectativas del usuario en la industria de servicio de alimentos, ha revelado la importancia de los diferentes atributos, sin embargo, no está claro cuál atributo es el que el usuario define como prioritario (Schäfer, M. Ramírez. M. & Salvo, S 2009).

Cuadro 6. Distribución de las dimensiones según los aspectos a evaluar en el instrumento del DINESERV

Dimensión	Aspecto evaluado
Elementos tangibles	<p>Tiene un área de estacionamiento exterior y un exterior atractiva</p> <p>Tiene un área de comida atractiva</p> <p>Tiene un personal que se ve limpio y vestido apropiadamente</p> <p>Tiene un decorado de acuerdo con la imagen y el precio</p> <p>Tiene un menú<sup>1</sup> que es de fácil lectura y entendimiento</p> <p>Tiene un menú visualmente atractivo y de acuerdo con la imagen del restaurante</p> <p>Tiene un área de comida confortable y que permite apropiada movilidad</p> <p>Tiene baños limpios</p> <p>Tiene asientos cómodos en el área de comida</p>
Capacidad de respuesta	<p>Durante las horas de mucho movimiento los meseros se ayudan entre sí con el fin de mantener la rapidez y calidad del servicio</p> <p>Proveen un servicio con prontitud y rapidez</p> <p>Los empleados pueden responder preguntas en forma eficiente</p> <p>Los empleados con su trato, hacen sentir al cliente bien y confortable</p>
Seguridad	<p>Los empleados hacen sentir al cliente seguro en todo momento</p> <p>El personal parece bien entrenado, competente y experimentado</p> <p>El restaurante apoya al personal para que haga bien su trabajo</p> <p>El personal es sensible a las necesidades del cliente en lugar de solamente seguir políticas y reglas</p>
Empatía	<p>Hacen sentir al cliente como alguien especial</p> <p>Anticipan necesidades y deseos del cliente</p> <p>Los empleados son receptivos y ven al usuario con simpatía si algo sale mal</p> <p>Los empleados parecen tener siempre en mente los intereses del usuario</p>
Producto	<p>Cómo calificaría la calidad del servicio recibido</p> <p>Los empleados hacen un esfuerzo agregado para servir los pedidos especiales</p> <p>Los empleados tienen el conocimiento para contestar todas las preguntas sobre el platillo que sirven en materia de ingredientes y forma de prepararlos</p>

Nota 1: Debe leerse como cartilla de menú

Como lo señala Payne-palacio & Theis (2009), los objetivos de un SA de colectividades, son satisfacer las necesidades de los usuarios con productos de calidad y de alto valor nutricional que influyan positivamente en la salud. Además, Tejada (2007), establece que cualquier SA de colectividades debe tener tres objetivos: satisfacer las necesidades y deseos del usuario, funcionar adecuadamente en ambientes económicos diferentes y adaptarse a los cambios de gustos y preferencias.

Las necesidades, expectativas y percepciones del usuario pueden variar para los diferentes tipos de SA, por lo que lograr la comprensión de lo que los usuarios demandan de acuerdo a sus expectativas, sigue siendo una necesidad. Al finalizar toda esta reflexión, se establecieron como problemas cuáles son los factores que el usuario y el concesionario consideran importantes para definir la calidad, y, por otro lado, cuáles son los factores que establece el cartel de licitación como indicador de calidad. Estos problemas se investigaron en el marco del proyecto 450-B5-320 de la Escuela de Nutrición: “Experiencia en los Comedores Universitarios: Perspectivas de los Usuarios en la Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica”.

### III. OBJETIVOS

#### A. Objetivo General

Determinar los factores de calidad que utilizan los usuarios y concesionarios para la medición de la calidad en la experiencia de consumir alimentos en servicios de alimentación de la Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica.

#### B. Objetivo Específicos

Determinar las características de los servicios de alimentación de la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, de acuerdo a los factores teóricos establecidos en el cartel de licitación que afectan la calidad.

Describir el perfil sociodemográfico de los usuarios en los servicios de alimentación del estudio.

Identificar los factores que utilizan los concesionarios para medir la calidad del servicio que ofrecen en los servicios de alimentación del estudio.

Identificar factores que para los usuarios son indicadores de la calidad del servicio recibido en los en los servicios de alimentación del estudio.

Relacionar los factores determinados de los usuarios, los concesionarios y los factores teóricos establecidos en el cartel de licitación sobre los servicios de alimentación.

## IV. MARCO METODOLÓGICO

### A. Tipo de estudio

Este trabajo se desarrolló bajo un enfoque metodológico de tipo mixto que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), es un paradigma en la investigación relativamente reciente, de las últimas dos décadas, e implica combinar los enfoques cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio. Este conjunto de procesos sistemáticos empírico y crítico de investigación, implica la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno en estudio.

El tipo de estudio fue transversal, ya que los datos fueron recolectados en un solo momento y en un tiempo específico (Hernández et al, 2010). Es decir, reflejan la situación de los SA en la Sede Rodrigo Facio Universidad de Costa Rica en un momento y espacio de tiempo determinado durante el 2016.

### B. Población

Se trabajó con dos poblaciones.

- La población A, que estuvo constituida por los concesionarios que administraban los SA de la UCR, según los datos de la OSG para el 2015.
- La población B, fueron los usuarios que visitaron los diferentes SA del estudio, compuesta por estudiantes, administrativos, docentes, y visitantes que consumieron algún tiempo de comida en los SA. El dato de la población se calculó de acuerdo a las cifras proporcionadas por la OSG de la UCR y se presenta en el cuadro 7.



Cuadro 7. Cantidad y distribución de los usuarios según su vinculación con la UCR, reportados por los concesionarios, Sede Rodrigo Facio, UCR 2015.

SA de la sede Rodrigo Facio	Cantidad Usuarios	Docente Cantidad y (%)	Administrativo Cantidad y (%)	Estudiante Cantidad y (%)	Público Cantidad y (%)
Esc. Est. Generales	24358	1949 (8%)	3167 (13%)	17781 (73%)	1461 (6%)
Com. Universitario	19168	DND <sup>1</sup>	DND	DND	DND
Fac. C. Sociales	14277	1713 (12%)	1570 (11%)	10708 (75%)	286 (2%)
Fac. C. Económicas	14273	1142(8%)	1427 (11%)	115618 (81)	143 (1%)
Fac. Odontología	13275	13276 (10%)	1062 (8%)	9691 (73)	1195 (9%)
Fac. Derecho	12000	DND	DND	DND	DND
Fac. Letras	4500	135 (3%)	90 (2%)	4275 (95%)	0 (0%)
Fac. Ciencias Agroalimentarias.	4500	315 (7%)	45 (10)	3600 (8%)	135 (3%)
Fac. Educación	3000	300 (10%)	600 (20%)	1800 (60%)	300 (10%)
Fac. Farmacia	3000	300 (10%)	600 (20%)	1800 (60%)	300 (10%)
<b>Total / promedio mes</b>	<b>112351</b>	<b>14605 (13%)</b>	<b>13482 (12%)</b>	<b>73028 (65%)</b>	<b>11235 (11%)</b>

Fuente: Datos suministrados por la OSG. Nota 1: DND, Dato no disponible.

### C. Diseño y tamaño de la muestra

#### 1. Muestra de Concesionarios: (Población A)

Para la población de concesionarios no se seleccionó muestra ya que se realizaron entrevistas abiertas a todos los concesionarios (N=5). Todos los participantes cumplieron con los siguientes requisitos: se encontraban en la Sede Rodrigo Facio, su contratación estaba al día, ofrecieron el tiempo de almuerzo y aceptaron participar en el estudio.

## 2. Muestra de Usuarios: (Población B)

Por los recursos humanos disponibles y la complejidad que ameritaba el proceso de captación de usuarios, la metodología que se aplicó durante el estudio implicó un proceso de muestreo en dos fases. La primera fase fue tomar una muestra no probabilística, a conveniencia de la investigadora (dados los elementos citados); la cual estuvo conformada por 150 usuarios (2,5 % de la población total). En el cuadro 8 se muestra la distribución de la muestra según el SA. El número de sujetos entrevistados en cada SA fue proporcional a la población que atiende cada local en el tiempo de almuerzo.

Cuadro 8. Distribución de la muestra según SA, Sede Rodrigo Facio, UCR 2015

Nombre de soda	Usuarios atendidos en un día	Usuarios atendidos durante el almuerzo	Número de usuarios en muestra	Redondeo de la muestra
Esc. Est. Generales	1524	777	42,58	42
Com. Universitario	930	600	32,86	33
Fac. C. Sociales	865	234	12,8	13
Fac. C. Económicas	614	172	9,42	9
Fac. Odontología	604	266	14,56	15
Fac. Derecho	580	402	22,03	22
Fac. C. Agroalimentarias	250	188	10,27	10
Fac. Educación	200	50	2,74	3
Fac. Farmacia	200	50	2,74	3
Total	5967	2738	150	150

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la OSG

Una vez determinado el número de usuarios a encuestar por cada SA, se pasó a la segunda fase del muestreo donde los sujetos se seleccionaron mediante un muestreo sistemático, que inició con un número aleatorio “X”, y con un factor de periodicidad “k”, que se obtuvo al dividir la población (N) entre el número de muestra seleccionado (n), por

comedor. (Asesoría Magister Sylvia Vargas Oreamuno, 18 de noviembre, 2015). De esta manera se logra la aleatoriedad de acuerdo a lo recomendado por la estadística<sup>1</sup>, y la periodicidad se puede ver en el cuadro 9.

Cuadro 9. Factor de periodicidad para el muestreo sistemático de los usuarios entrevistados según SA, Sede Rodrigo Facio, UCR 2015.

Nombre del SA	Usuarios almuerzo	Número de usuarios en muestra	Factor de periodicidad
Esc. Est. Generales	777	42	18
Com. Universitario	600	33	18
Fac. Derecho	402	22	18
Fac. Odontología	266	15	18
Fac. C. Sociales	234	13	18
Fac. C. Agroalimentarias	188	10	19
Fac. C. Económicas	172	9	19
Fac. Educación	50	3	16
Fac. Farmacia	50	3	16
<b>Total</b>	<b>2738</b>	<b>150</b>	

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la OSG

Los criterios de selección de los usuarios para la muestra fueron los siguientes: personas de ambos sexos, mayores de edad, que se encontraban realizando la fila para tomar su almuerzo en algún SA. Una vez que el usuario fue seleccionado, se le informó de la naturaleza del estudio y se le pidió que respondiera el formulario auto-administrado de preguntas abiertas que se encuentra en el anexo 3. Cuando la persona no aceptaba participar, se iniciaba de nuevo el conteo y se repetía la metodología. Para los usuarios que sí aceptaban, se les solicitó además los datos de contacto para invitarlo a formar parte de los grupos focales.

<sup>1</sup> Asesoría Magister Sylvia Vargas Oreamuno, 18 de noviembre, 2015

Los formularios se digitaron en una base de datos y se contactó a quienes aceptaron participar en los grupos focales por medio de un correo electrónico. Se establecieron tres opciones de (9am a 11 am de 1 pm a 3 pm y de 3.30 pm a 5.30 pm) y se realizaron dos convocatorias. En la primera se obtuvo muy buena respuesta, pero la actividad se tuvo que cancelar dado el cierre de las instalaciones de la UCR por un fenómeno atmosférico.

En la segunda convocatoria se obtuvieron menos respuestas de aceptación, pero como se detalla en el cuadro 10, se logró la realización de tres grupos focales con una participación de 22 personas, de las cuales un 78 % eran estudiantes y 22 % administrativos. Cabe mencionar que no se logró asistencia de los visitantes a los grupos focales.

Cuadro 10. Distribución de los participantes en los grupos focales para determinar los factores de calidad según los usuarios de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR 2015

Grupo Focal	Total	Administrativo	Estudiantes	Visitantes
Primero	7	2	5	0
Segundo	5	1	4	0
Tercero	10	2	8	0
Total	22	5 (23%)	17(77%)	0

A todos los participantes de los grupos focales se les explicó nuevamente los objetivos del estudio y se les pidió que firmaran la hoja de consentimiento de participación en el grupo focal (Anexo 4). Se incluyeron preguntas sobre los factores de calidad expresados en los formularios. Todas las sesiones fueron grabadas y se realizaron en la sala de audiovisuales de la Biblioteca Tinoco, con el objetivo de cumplir con la confiabilidad, ambiente adecuado y disposición de los sujetos (Robles, 2013).

Estos grupos focales permitieron definir y esclarecer los factores anotados en el formulario como de mayor relevancia o que se encontraban anotados en factores positivos y negativos. Es importante entender bien las percepciones de los usuarios, para poder establecer

instrumentos de evaluación adecuados al SA y a los usuarios y no evaluarlos con instrumentos diseñados para restaurantes (Aguirre y Rodríguez, 2011).

#### D. Definición de variables y categorías de análisis

Este estudio recolectó información tanto de variables cuantitativas (edad, número de días por semana que asiste al SA, tiempo de permanencia del concesionario en los SA), como cualitativas (los factores que considera el usuario como determinantes de calidad, o que el concesionario gestiona para asegurar la calidad de la experiencia de consumir alimentos en los diferentes puntos de venta). Este enfoque mixto permitió trabajar los datos desde la metodología cualitativa, expresada en porcentajes y frecuencias dentro del enfoque cuantitativo en categorías. A continuación, se describen las variables investigadas.

##### 1. Características de los SA que afectan la calidad:

Una característica es un carácter o condición propia que afecta la calidad en los SA, como accesibilidad, sistemas de producción y distribución de alimentos, horario, recurso humano con el que cuenta para la prestación del servicio, precio, características sensoriales y perfil del usuario.

##### 2. Características demográficas de los usuarios de los SA:

Son las condiciones y cualidades propias de los usuarios que visitan los SA universitarios en la Sede Rodrigo Facio, como: relación con la universidad, género, edad y grado académico. También se estudiaron variables de comportamiento tales como ocupación, tiempo de comida, número de días que visita el SA para determinar de asistencia semanal y el área de estudio.

### 3. Factores de calidad para el SA según concesionarios:

Se refiere a las acciones efectuadas o gestionadas por el concesionario como indicador de la calidad del servicio que presta en los comedores universitarios. Incluyen: tiempo de permanencia del concesionario, necesidad de contar con un administrador en el caso de no permanencia del concesionario, frecuencia de visita del concesionario al centro de operación y la presencia de herramientas propias de un sistema de calidad como la existencia de una misión, visión y valores empresariales, la existencia de programas de capacitación en diferentes áreas para el personal, manuales de funciones y la realización de encuestas de perfil de usuario.

### 4. Factores de calidad para el SA según los usuarios:

Son los puntos que toma en cuenta un usuario de un SA de la Sede Rodrigo Facio, para determinar la calidad del servicio recibido. Dichos puntos se establecieron durante el proceso de investigación y por tanto las categorías de análisis también se determinaron posteriormente mediante agrupación de las respuestas.

### 5. Sistemas de producción y distribución de alimentos

Los nueve SA del estudio son convencionales, puesto que los alimentos se adquieren como materia prima o en diferentes etapas de preparación, para convertirlos en platillos. Todos los locales cumplen con los procesos de aprovisionamiento, producción y distribución de alimentos en el mismo establecimiento (Gregoire, 2012). La ventaja de contar con servicios convencionales es que permiten ofrecer al usuario alimentos con mejores características sensoriales que determinan la calidad del alimento, lo cual ha demostrado en varios estudios ser el primer factor en la percepción de servicios de calidad (Martilla, 1977; Lee, 2004; Namin, 2016).

Los concesionarios consideran como buena la opción de producir los alimentos en los locales, porque permite ofrecer alimentos frescos. Sin embargo, cuatro de los cinco

concesionarios, se refieren a que las áreas de preparación son sumamente pequeñas y no permiten una adecuada distribución de los procesos.

Los usuarios solo se refieren a este aspecto como que los platillos que se les ofrece son frescos (11, 0.89 %), y que la comida tiene buena presentación (13, 1.13%).

La distribución de los alimentos se relaciona con la forma en que los usuarios pueden solicitar los alimentos que apetecen consumir. Todos los SA de la Sede Rodrigo Facio, utilizan barras de autoservicio y el sistema de cafetería tradicional, donde existe interacción con el personal del establecimiento. Esta forma de distribución de alimentos favorece el indicador temperatura correcta y asegura la calidad e inocuidad. Además, a los empleados les permite interactuar con los usuarios, y esta interacción ha demostrado ser un indicador muy valioso de la percepción de calidad en otros estudios (Namin, 2016; Ahmed, 2015).

La distribución de la comida fue citada por los usuarios en 120 oportunidades (83 veces fue en positivo y 37 en negativo), colocándose como el tercer factor de la calidad más importante, de las 1118 respuestas obtenidas. Al indagar en los grupos focales sobre las menciones negativas, se refieren a que los empleados presionan al usuario para realizar la elección de alimentos de manera muy rápida, que los empleados no están dispuestos a explicar la diferencia entre “los combos y plato del día” (diferentes combinaciones de platillos), que se ofrecen como alternativa y que esta situación afecta el precio a cancelar.

#### 4. Recurso Humano

La calidad y cantidad de Recurso Humano necesaria para ofrecer el servicio debe ser acorde al sistema de producción, la cantidad de usuarios, el horario del local y el tipo de menú ofrecido. En el capítulo 13 del cartel de licitación, se hace referencia a la relación laboral de los colaboradores del concesionario con la UCR, donde se establece con claridad que el concesionario es el patrón, por lo que debe cumplir con todas las responsabilidades establecidas en las leyes costarricenses. Pero en el inciso 13,10, establece que los trabajadores de los concesionarios deben tratar al personal administrativo, docente, estudiantes y visitantes con un comportamiento adecuado de respeto, y no establece otros requisitos que afecten la

calidad directamente, tal como el protocolo de servicio al usuario. Namin (2016), ha demostrado que los usuarios toman en consideración al definir atributos de calidad de servicio, los factores que incluyen la apariencia de los empleados, la atención del personal, nivel de servicio, conocimiento de los productos alimenticios y trato amistoso, entre otros.

Los concesionarios consideran que el personal debe tener características definidas por que el usuario de la UCR es exigente, y en sus propias palabras lo describen como "delicado y/o chineado ". Los usuarios por su parte, consideran que algunas veces el personal de las sodas debe trabajar muchas horas y que en las empresas que administran dos o más locales, se produce una rotación interna que afecta la calidad de atención en el servicio. En los grupos focales, algunos refirieron que el personal era muy amable y otros, que era groseros y muy rígido con las porciones, por lo que este aspecto debe ser objeto de más estudiado.

Estudios realizados por Reynolds (2000), demostraron que los prestadores de servicio, en este caso las empresas concesionarias, deben asegurar que su personal tenga un adecuado nivel de empoderamiento y capacitación sobre cómo realizar el servicio al usuario; ya que el producto final es intangible y la única forma que existe de asegurar la lealtad del usuario, es que la confianza forme parte de la cultura de la empresa (Reynolds, 2000).

Asimismo, Pilling et al (2008), indican que es importante mantener una capacitación constante e interactiva para influir positivamente en las actitudes y comportamientos de los manipuladores de alimentos durante la producción y servicio, lo cual contribuye a aumentar el nivel de compromiso y disposición. Barquero et al (2014) y los resultados obtenidos por Andaleeb y Caskey (2007), sugieren que las principales variables que tienden a determinar la satisfacción en los servicios de comedores y cafeterías estudiantiles serían: comportamiento de los empleados, calidad de la comida y el precio (Andaleeb & Caskey, 2007).

Las autoridades universitarias deben ampliar sus carteles de licitación para pedir a los contratistas que cuenten con programas de capacitación sobre los principios del servicio al usuario; de la misma forma que solicita capacitación en áreas como manejo de aceites, uso de extintores y otros (Universidad de Costa Rica, 2014).



Actualmente los concesionarios mencionaron que cuentan con programas de capacitación en higiene y manipulación de alimentos, y que han recibido capacitación sobre manejo de emergencias; pero ninguno menciona capacitaciones sobre servicio al usuario o protocolos escritos sobre el tema, lo que puede afectar la calidad del servicio.

El cartel de licitación sí es claro y explícito sobre el requisito de contar con un profesional en Nutrición, por lo cual debe presentar ante OSG, el nombre del profesional a cargo, copia de la cédula de identidad y documentos probatorios de que está incorporado al Colegio de Profesionales en Nutrición (CPN) y al día con las colegiaturas (Universidad de Costa Rica, 2015). En otros países como México, la importancia de contar con un Nutricionista dentro del staff de los SA, está documentada en los trabajos realizados por López et al (2011), ya que este profesional se caracteriza por la planificación, la dirección, el control y la evaluación de las actividades, con la finalidad de asegurar los estándares de calidad.

Así mismo, el CPN en el “Reglamento a la Ley Orgánica del Colegio de Profesionales en Nutrición” del 2012, artículo 14, establece el papel fundamental del Nutricionista en los SA y le confiere los retos de realizar acciones de promoción y preservación de la salud de los comensales, además de involucrarse en actividades de gestión de la organización.

Dentro de las funciones para el Nutricionista establecidas por el cartel de licitación se destaca, que, durante la ejecución del contrato, es obligatorio que el SA cuente con la asesoría de un o una Nutricionista que elabore los menús, verifique, al menos una vez al mes, el acatamiento de las disposiciones en materia nutricional, lleve y mantenga un registro de las supervisiones realizadas donde se especifiquen los aspectos revisados, mejoras, fechas y aspectos relevantes, para cumplir con el equilibrio nutricional, la calidad e inocuidad del producto ofrecido (Universidad de Costa Rica, 2014). El requisito de contar con este profesional se cumple en los locales de la Sede Rodrigo Facio de la UCR. Sin embargo, los usuarios parecen no percibirlo porque solo una vez este aspecto fue mencionado de la siguiente manera: “ se debe revisar el papel del nutricionista “. PGF 2.

Otro aspecto evaluado fue la presencia de una persona con autoridad y competencias en la toma de decisión en todos los locales, para garantizar una calidad óptima en la prestación de los servicios. El contratista o en dado caso el administrador, permanecerá en el SA durante todo el horario de servicio establecido en la contratación. Esto se cumplió adecuadamente ya que los cuatro concesionarios que administran un solo local, permanecen un promedio de nueve horas diarias y en el caso de la concesión con dos o más locales, cada uno cuenta con un administrador al cual se le delega la autoridad y tal como fue expresado por el concesionario: "Cada administrador saber que hacer " C2.

Las características del concesionario o representante legal de la empresa determinan la calidad en la ejecución. En el caso de las licitaciones de la UCR, sólo se valora la experiencia y no el grado académico y se establece que los oferentes deben de tener como mínimo tres años de experiencia en la prestación de SA. La experiencia adicional se evalúa y representa un 20 % del total de la nota final. Todos los concesionarios registraron un buen puntaje en este aspecto.

Sin embargo, algunas investigaciones han citado que se debe valorar la formación profesional y la afinidad al servicio ofrecido. Según Fontanot (2000), cuando los SA se manejan de forma empírica, se incrementan los costos, se cae en repeticiones del menú y el comensal se queja frecuentemente, la higiene tiende a ser deficiente, los procesos de los alimentos no son los adecuados y la materia prima se ve deteriorada, así como la presentación y el sabor de los alimentos que puede no ser buena. Otros autores han documentado que cuando la parte operativa de los SA está liderada por cocineros o chef, éstos deciden qué se cocina, más por el gusto personal e intuición que por conocimientos científicos en nutrición (Esquivel, 1994, citado por López, 2011).

En este sentido, todos los concesionarios se esfuerzan por tener idoneidad, ya que sus profesiones son: chef, técnicos en nutrición, licenciados en nutrición y administrador.

## E. Recolección de datos

Para alcanzar los objetivos de esta investigación se contó con tres fuentes de datos, en primer lugar, el cartel de licitación que establecía todos los parámetros de calidad que las autoridades universitarias habían decidido para los SA.

En esta primera etapa de trabajo, se procedió a realizar la revisión de los carteles que regían los contratos de licitación con los actuales concesionarios, y junto con revisiones de la literatura, se establecieron los siguientes factores como indicadores de calidad para un SA de la sede Rodrigo Facio: la accesibilidad, sistemas de producción y distribución de alimentos, disponibilidad del servicio (horario), recurso humano para la prestación del servicio, precio, características sensoriales y perfil del usuario.

La segunda fuente de datos fueron los concesionarios de los SA. Para esta etapa se procedió a realizar las coordinaciones necesarias con la OSG, como ente encargado de las contrataciones. Una vez que se obtuvo el permiso para realizar el estudio, se coordinó con cada uno de los concesionarios para conocer su disponibilidad de participación y recolectar la firma respectiva de la hoja de consentimiento de participación, que se encuentra en el anexo 5. Luego se coordinó con cada uno para realizar una entrevista semi-estructurada con la guía que se encuentra en el anexo 6. Esta entrevista fue grabada y transcrita para lograr una mejor comprensión de la información. Valga mencionar, que la guía de entrevista fue previamente validada con tres concesionarios fuera del campus universitario.

La tercera fuente de información fueron los usuarios que asistieron al tiempo de almuerzo durante los días de la semana, a los cuales se les contactó mientras hacían fila para almorzar. Se les explicó el estudio y se les pidió que llenaran la encuesta semiabierta y, además, se les convocó posteriormente para participar en un grupo focal con el fin de analizar en mayor profundidad, los factores expresados en la encuesta.

El formulario utilizado para los usuarios que encuentra en el anexo 3, se validó con un grupo de estudiantes de la Universidad Nacional de Heredia, ya que cumplía con los criterios de universidad pública y que visitan SA concesionados, para el tiempo de almuerzo.

La única corrección significativa es que inicialmente se solicitaba al usuario nombrar diez características que le daban satisfacción o lo hacían sentirse satisfecho con el servicio brindado por el SA (soda) y los estudiantes, recomendaron que sólo se solicitaran cinco factores, dado que consideraron, que las personas no logran anotar una cantidad tan grande de factores. La otra modificación sugerida, fue la de eliminar los grados académicos de primaria y secundaria.

## F. Análisis de datos

Para los datos cuantitativos se creó una base de datos a partir de la información recolectada. Las preguntas abiertas fueron codificadas para su análisis y se usó la estadística descriptiva, la cual permite un manejo de orden y presentación eficiente y objetiva de los datos recopilados (Llinás y Rojas, 2006). Para los datos cuantitativos se realizaron análisis de frecuencias y cálculos de promedio, según el tipo de variable en estudio. Tanto para la tabulación como para el análisis se utilizó el software Excel® y el paquete Microsoft Office®.

Para el análisis de los datos cualitativos referidos en este estudio como los factores que determinan la calidad, anotados tanto por los concesionarios como por los usuarios, se extrajeron categorías emergentes de análisis, tal como lo recomienda Hernández, et al (2010).

Las categorías de los factores mencionados por los concesionarios fueron agrupadas de acuerdo a los procesos operativos o funcionales que componen un SA, mientras que, para las referidas por los usuarios, se utilizó la técnica de reagrupación de Reynolds, que consiste en que todos los factores citados en el formulario son agrupados por dos personas diferentes, es este caso: la investigadora y un estudiante avanzado de Nutrición (Reynolds, 2000).

Para las categorías de los factores mencionados por los usuarios se empleó una técnica semi-cuantitativa denominada PAT (Accumulation Profile). Es una técnica de investigación que ha sido "diseñada para medir la calidad del servicio en los términos de los usuarios, en lugar de los del investigador "(Johns y Lee-Ross, 1995, p.2). Las principales ventajas de PAT son que los informantes pueden responder a un cuestionario razonablemente libre y sin que el investigador lo induzca la respuesta (Johns y Lee-Ross, 1995), y esto proporciona información básica muy útil para una investigación.

El requisito mínimo de tamaño de la muestra para PAT es de cincuenta informantes (Johns y Lee-Ross, 1995), sin embargo, teniendo en cuenta que, según lo reportado por los concesionarios, cerca de 5967 personas hacen uso de los SA, el número de informantes fue de 154, tres veces lo que Johns y Lee-Ross (1995) han dictado como suficiente y válido. La

recolección de datos fue llevada a cabo durante el mes de junio del 2016 con los usuarios de los SA (estudiantes, personal y visitantes).

En cuanto a las consideraciones éticas, cabe mencionar que todos los datos recolectados, (grabaciones, formularios, cuestionarios, cuadernos con datos recolectados y transcripciones), se almacenarán en la Escuela de Nutrición puesto que los datos son parte del proyecto 450-B5-320 “Experiencia en los comedores universitarios: perspectivas de los usuarios de la Sede Rodrigo Facio”. Este proyecto se encuentra aprobado e inscrito en la Vicerrectoría de Investigación y cuenta con el visto bueno de la OGSC como se puede constatar en el anexo 7, donde se autoriza a la investigadora a iniciar el proceso. Es trascendente especificar que toda la información fue tratada de manera que garantizara el anonimato de las personas participantes y que nadie, aparte de la investigadora, pudiera tener acceso a los instrumentos. El tiempo de guarda será de cuatro años y posterior a este periodo, toda la información recolectada en el proceso será destruida.

## V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados y la discusión de la información obtenida en este proyecto se presentan de acuerdo con el orden de los objetivos planteados en el estudio.

### A. Factores que afectan la calidad de SA

Dado que los SA de la sede Rodrigo Facio de la UCR, se consideran servicios institucionales, se analizan con los siguientes indicadores de calidad: la accesibilidad, horario, sistemas de producción y distribución de alimentos, recurso humano con el que cuenta para la prestación del servicio, precio, calidad de los productos del servicio de alimentación (platillo) y perfil del usuario; porque estas variables componen los aspectos técnicos establecidos en el cartel de licitación (anexo 1), para cumplir con el objetivo de la UCR de proveer alimentos inocuos y de calidad en sus SA. (Universidad de Costa Rica 2014). En los próximos párrafos se describen los resultados de cada variable al compararla con las especificaciones del cartel de licitación.

#### 1. Accesibilidad del servicio

La Universidad de Michigan ha definido que la ubicación estratégica de los SA universitarios es indispensable porque los estudiantes necesitan de este espacio como un sitio de reunión social y porque lo horarios de los mismos se ajustan a las necesidades del usuario (University of Michigan, 2014). Otros estudios en Filipinas demostraron que, si la accesibilidad no es la adecuada, los estudiantes consumirán sus alimentos en SA fuera del campus, sin importar la calidad (Andaleeb & Caskey, 2007, Ahmed, 2015).

La Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, cuenta con diez SA, de los cuales nueve están ubicados en la finca uno, donde se desarrolla la mayor concentración de actividades universitarias y en la Ciudad de la Investigación o Finca dos, solamente se cuenta con el SA ubicado en el edificio de Ciencias Sociales. La Finca tres, conocida como Instalaciones Deportivas, no cuenta con este servicio, por lo que el factor de accesibilidad no se cumple ya

que, para el traslado de los estudiantes, en bus interno y gratuito se debe disponer de un tiempo mínimo de treinta minutos de traslado y de una coordinación de horario previa.

Las autoridades deben considerar este factor en la planificación de nuevos SA para poder cumplir con el parámetro de accesibilidad y de esta forma, evitar que los estudiantes consuman alimentos fuera del campus. Los estudiantes han demostrado en otros estudios que no limitan su consumo de alimentos a la calidad del servicio alimenticio (Andaleeb & Caskey, 2007, Ahmed, 2015), si no a la cercanía. Esta tendencia se ha evidenciado desde hace muchos años, debido a que se ha comprobado que los estudiantes irán a un servicio de alimentación fuera del campus si los servicios de SA en el campus no satisfacen sus necesidades (Eckel, 1985).

Al analizar los factores reportados por los usuarios de la UCR, la ubicación fue citada 25 veces lo cual que representa un 2.24 % en el total de factores citados. Además, siempre fue mencionado como factor positivo, sin embargo, no se puede determinar qué piensan los estudiantes que no tienen acceso al servicio, como los de la Finca dos y tres, porque los datos fueron recolectados únicamente con las personas que estuvieron presentes en los SA investigados durante el tiempo de almuerzo. Disponibilidad del servicio

La disponibilidad del servicio es lo que se interpreta como horario o el tiempo al cual el usuario puede acceder a los diferentes productos que se ofrecen. Según los diferentes carteles de licitación que rigen actualmente, el horario establecido para el desayuno y merienda de la mañana es de 7 am a 10 am, para el almuerzo de 11 am a 2 pm, y la merienda de la tarde y cena es de 3 pm a 7 pm y el local debe permanecer abierto de 7am a 7 pm (Universidad de Costa Rica, 2014).

Esta oferta es amplia y favorece la disponibilidad de alimentos durante todo el día, lo cual le permite al usuario tener acceso de acuerdo a sus diferentes actividades, situación que concuerda con lo encontrado en otros estudios (Kim y Leigh, 2011). Qin y Prybutok (2008), citados por Namin (2016), también sustentan la necesidad de horarios ampliados en restaurantes universitarios.



Los concesionarios entrevistados, consideran este aspecto como un requisito de la contratación. Los usuarios lo reportaron 19 veces como factor determinante de la calidad. En nueve ocasiones fue citado en negativo, ya que consideraban que podrían tener disponibilidad del servicio los domingos y feriados; mientras que 10 veces fue citado como un factor positivo, es decir el horario les satisface.

Si bien es necesario un horario ampliado, éste no permite tener espacio para la limpieza tal como lo establece el RSAP (Gobierno de Costa Rica 2012), donde la actividad de limpieza de locales no debe ser una función con interacción de los usuarios, por lo que se considera que es una responsabilidad de las autoridades universitarias revisar este aspecto de la licitación.

La percepción de limpieza en el local ha demostrado en otras investigaciones ser un factor determinante de la calidad (Namin, 2016; Álvarez y Aguirre, 2015). Según Ng (2005), la percepción de la calidad global se ve afectada por estado de limpieza en que se encuentre el lugar y Vangvanitchyakorn (2000), realizó un estudio sobre la percepción del consumidor en restaurantes asiáticos del sureste en Minneapolis, Minnesota; y dentro de sus resultados reporta que la mayoría de los participantes concuerdan que limpieza del restaurante, influye en una buena percepción del servicio.

El factor de limpieza fue nombrado 57 veces, lo que representa un 5.10 % de las respuestas. Se nombró como inadecuado o inaceptable en los lugares que son afectados por los malos olores producto de la cercanía del SA con quebradas o ríos.

## 2. Precio

Las autoridades universitarias han creado en el cartel de licitación una serie de normas para realizar los reajustes de los precios del plato del día en los diferentes tiempos de comida (desayuno, almuerzo, cena y meriendas). El precio es un factor determinante al momento de elegir un concesionario, tal como se indica en el capítulo nueve de la licitación, (anexo 1). El promedio de los precios de los diferentes tiempos de alimentación equivale al 50

%, del total de puntaje para la adjudicación, pero el precio a su vez se afecta por el canon que pague el concesionario a la UCR, el cual tiene un valor de 30 % en el proceso de adjudicación, por lo que se encuentran diferentes precios en los diferentes SA de la Sede Rodrigo Facio.

Los concesionarios no se refieren a este aspecto en su entrevista, pero cabe aclarar que no se les preguntó directamente sobre este punto. Por otro lado, los usuarios colocan el precio como el cuarto factor de la calidad más importante, citado con 111 respuestas, lo que representa un 9.92 % de las respuestas obtenidas, pero también es importante anotar que el 72 % de los usuarios lo consideran un factor de calidad (cabe recordar aquí que se entrevistaron 154 sujetos. Sin embargo, es interesante porque a pesar de la variación de precios entre los SA, fue nombrado 94 veces como factor positivo y solamente 17 como factor negativo. Incluso en los grupos focales, una persona indicó que sale más barato almorzar en los locales de la UCR, que preparar los alimentos en casa (dado que vive sola). PGF8

Es bien sabido que los estudiantes tienen presupuestos limitados, por lo tanto, es indispensable que las autoridades universitarias tomen decisiones para que los concesionarios de los SA puedan ofrecer los productos a precios razonables, ya que otros estudios encontraron que el precio es el factor más importante en la elección de un alimento y bebida de un proveedor de servicios para estudiantes con presupuestos limitados (Li, 2008. Klassen, Trybus y Kumar, 2005). En la misma forma, Nadzirah, Ab-Karim, Ghazali y Othman (2013), postulan que el precio es la primera preocupación estudiantil en un SA universitario, porque si no los estudiantes con fondos limitados, comprarán sus alimentos en otros establecimientos.

Si bien es cierto la UCR podría utilizar otro mecanismo de reajuste de precios permitido por su autonomía, ha considerado que la fórmula de la ley de contratación administrativa es un mecanismo consolidado que representa seguridad (Universidad de Costa Rica, 2014).

### 3 Calidad del producto del SA (platillo).

La UCR por medio de su cartel de licitación ha solicitado una serie de características de calidad del producto (platillo), que se ofrecerá en los SA. Para lograr la variedad solicita un ciclo de menú de cinco semanas para el almuerzo y la cena y uno de dos semanas para desayuno y merienda. En el artículo 10.5.12.8, especifica además que se debe ofrecer variedad, buscando siempre un equilibrio nutricional para cada platillo en sí mismo y para los que se ofrezcan a lo largo del día; además de brindar la menor cantidad de preparaciones con excesos de grasa y/o azúcar (Universidad de Costa Rica, 2014).

Este aspecto (calidad del platillo), fue nombrado como un factor de calidad por los usuarios en 176 (15.74%), ocasiones, lo cual lo ubica de número uno en la lista de factores. En 108 veces fue considerado adecuado mientras que, en 68, se indicó que podría mejorar. Por otro lado, el equilibrio nutricional solicitado por el cartel no fue mencionado como indicador de calidad por los usuarios. La única referencia que se registró es que es un plato saludable, aspecto nombrado en 63 ocasiones (5.64 %), y de forma positiva.

Existen otros atributos de calidad referidos al platillo tales como: calidad del alimento, cantidad, sabor, preparación y presentación, que fueron mencionados por los usuarios. No obstante, todos los concesionarios entrevistados se refirieron a la calidad del producto del servicio (platillo), como un factor que supervisan, cumplen y gestionan para mantener y asegurar la calidad, tanto en la materia prima, como durante los procesos para evitar la contaminación cruzada y otros aspectos que disminuirán la calidad. Se expresaron así:

*"Para poder servir comida saludable y rica, es necesario producto de calidad por eso nosotros no recibimos algo que no esté de acuerdo a lo que le pedimos". C1*

#### 4 Perfil del Usuario (Usuario)

Se calcula que cerca de cinco mil personas consumen diariamente algún/nos de los tiempos de comida (desayuno, almuerzo o cena), en los SA de la ciudad universitaria. Sin embargo, no se cuenta con mecanismos ni de la UCR, ni de los concesionarios, que proporcionen información del perfil del usuario; lo cual se considera una debilidad dado que el número de estudiantes matriculados en universidades está aumentando continuamente, lo cual produce el crecimiento de este mercado (Garg, 2014).

En relación al perfil del usuario Angulo, K., Castro, T., Jiménez, K., Mora, M., Villalobos, K., Zamora, M., (2016), encontraron que en su mayoría son estudiantes que manifiestan llevar un estilo de vida saludable y que prefieren los alimentos con alto valor nutricional.

##### B. Perfil sociodemográfico de los usuarios de los SA Sede Rodrigo Facio

De los 154 usuarios entrevistados, 57.15 % eran mujeres y 42.85 % varones. La mayoría eran estudiantes (120), y 22 personas tenían una relación laboral con la UCR (docentes, administrativos o personal operativo como jardineros, choferes, que también tiene la costumbre de consumir sus alimentos en los SA). Esto coincide con estudios realizados en otras universidades, donde la población trabajadora de la universidad representa un porcentaje menor pero considerable de usuarios de los SA (10.32 %) (Nadzirah, Karim, Ghazali, & Othman, 2013). Solamente un 7.79% de los usuarios del servicio, no tiene relación alguna con la UCR, pero por la cercanía a sus centros de trabajo o residencias hacen uso del SA. En el cuadro 12 se resumen las características del perfil sociodemográfico.

En cuanto a la edad de los usuarios, los menores de 25 años representan el 70.13%, de los encuestados y un 11.39 % corresponde al grupo de edad entre 41 a 74 años de edad. Esto podría deberse a que la UCR tiene un Programa de Atención a Adultos Mayores (PIAM), y fue frecuente observar grupos de adultos mayores almorzando en los SA.

Cuadro 11. Datos demográficos de los usuarios encuestados de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016

Datos Demográficos	Frecuencia	Porcentaje
<i>Relación con la universidad</i>		
Estudiantes	120	77.92
Personal de UCR	22	14.29
Visitantes	12	7.79
<i>Genero</i>		
Femenino	88	57.15
Masculino	66	42.85
<i>Edad</i>		
Menos de 25 años	108	70.13
De 26 a 30 años	18	11.69
De 30 a 40 años	10	6.49
Más de 41 años	18	11.69
<i>Grado académico</i>		
Técnico	2	1.30
Bachillerato	76	49.35
Licenciatura	36	26.3
Maestría	11	7.14
Doctorado	6	3.90
Otro	23	14.9

Fuente: Elaboración propia

Tal como se observa en el cuadro 11, el grado académico predominante fue el bachillerato y un 14.9 % que no reportó su grado académico. Esto último podría deberse a una limitación en el formulario donde no se contemplaron las opciones de primaria ni secundaria (algunos usuarios administrativos, técnicos y visitantes, podrían no haber alcanzado el bachillerato).

Las características de comportamiento de los usuarios en relación con la frecuencia de visita y tiempos de comida que realizan en los SA se describen en el cuadro 12. La mayoría de los usuarios son estudiantes (68.18 %), sin embargo, también existe un grupo importante de trabajadores (31.82%). Este es un punto a tomar en consideración ya que algunos estudios han reportado que conforme aumenta el nivel de ingreso de la población, las expectativas y las exigencias de los atributos de calidad aumentan (Namin, 2016).

Un 44.81 % de los usuarios reportó asistir dos veces por semana, mientras que un 15.58 %, asiste cuatro veces por semana. Cabe destacar que estos datos son contrarios a los encontrados por Nadzirah, et al (2013), ya que de los estudiantes entrevistados por estos investigadores un 34.1% visitaba diariamente los restaurantes universitarios. Sin embargo, a diferencia de esta investigación, el porcentaje de estudiantes que vive en las residencias estudiantiles de la sede Rodrigo Facio es bajo y no todos los estudiantes universitarios matriculan bloque completo, por lo que su presencia no es diaria en el campus.

No se reporta una preferencia de los estudiantes por el SA ubicado afín a su lugar de estudios dentro del campus. Los estudiantes de diferentes escuelas y facultades asisten a cualquier SA. Sin embargo, existe poca accesibilidad a los SA para los estudiantes de las llamadas “finca dos y tres”, dado que se encuentran apartadas del campus principal. Si bien entre los encuestados hubo estudiantes de todas las áreas de estudio, un análisis más detallado mostró que, aunque se participaron 27 estudiantes de Salud, solamente uno es de Nutrición, cinco de Enfermería y no hubo representación de Educación Física, carreras que tienen sus sedes en la finca dos y tres. Esta situación debe ser considerada por las autoridades universitarias.

Cuadro 12. Comportamiento de los usuarios entrevistados de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016. n=154

Características del comportamiento	Frecuencia	Porcentaje
<i>Ocupación</i>		
Estudiantes	105	68.18
Trabajador	49	31.82
<i>Tiempo de comida de mayor frecuencia</i>		
Almuerzo	151	98
Merienda	2	1.30
Cena	1	7
<i>Frecuencia de Asistencia por semana al SA</i>		
Dos veces por semana	69	44.81
Tres veces por semana	34	22.08
Diariamente	27	17.53
Cuatro veces por semana	24	15.58
<i>Áreas de Estudio</i>		
Ingenierías	40	26.0
Ciencias de la Salud	27	17.5
Administración	21	13.6
Educación	10	6.5
Letras	9	5.8
Ciencias Sociales	8	5.2
Bibliotecología	5	3.2
PIAM	5	3.2
Biología	3	1.9
Historia y Artes	3	1.9
No estudia	23	14.9

Fuente: elaboración propia

### C. Factores reportados por los concesionarios en gestión de la calidad

Para el análisis de esta información se expondrán todos los factores o indicadores mencionados por los concesionarios, agrupados de acuerdo a los procesos operativos o funcionales un SA con calidad. (López 2011)

El proceso de aprovisionamiento es el subsistema donde se decide qué se compra a quién, y cuándo se compra, cuáles son las características que la materia prima debe cumplir en el momento de ser recibida y cierra su ciclo con el proceso de almacenamiento de los productos (Tejada 2007). Para tres concesionarios, la materia prima es uno de los factores que más gestionan para asegurar la calidad y lo hacen asegurando su trazabilidad, realizando verificación de las características de la materia prima al momento del recibo y de su almacenamiento. Este factor cobra relevancia porque permite asegurar la calidad del producto final y lo expresaron de la siguiente manera:

*"No usar por ninguna razón consomé y otros condimentos que afectan el sabor de la comida preparada". C2*

*"Todos mis productos son de proveedores certificados y evaluados " C3*

El siguiente subsistema del proceso de producir alimentos es el área de producción, que incluye todas las tareas realizadas para transformar la materia prima en un platillo o preparaciones finales que se puedan consumir (Payne et al 2009). Para este subsistema, tres concesionarios gestionan varios aspectos, entre ellos: a) La capacidad de los empleados en tomar decisiones para retirar un producto de la barra de autoservicio debido a la pérdida de sus características sensoriales o temperatura. b) La necesidad de supervisar cuidadosamente toda la etapa de producción para lograr que el producto no pierda calidad y ofrecer un platillo impecable (interesante que solo un concesionario cuenta con recetas estandarizadas las cuales son una de las mejores herramientas para mantener la calidad (Payne et al 2009)). c) El cumplimiento del ciclo de menú (los cinco concesionarios lo mencionaron como un factor de calidad dentro de su gestión).



La distribución de los alimentos es la tercera etapa el proceso de producción de un platillo y se refiere al momento de servir un alimento. Se realiza en una barra de auto servicio asistida, es decir, un colaborador ayuda al usuario a elegir sus alimentos entre los que se encuentran disponibles. Cuatro concesionarios mencionaron que algunas veces la infraestructura actual con afecta esta distribución, porque no hay suficiente espacio o las estructuras no fueron diseñadas para albergar un SA y se improvisa, lo cual provoca largas filas. Adicionalmente, el usuario no conoce el menú hasta el momento de acercarse a la barra, lo cual complejiza la elección. No obstante, los concesionarios tratan de corregir estos inconvenientes esforzándose por ofrecer un servicio de calidad, para mejorar la experiencia del usuario. Las siguientes frases demuestran claramente sus estrategias.

*"Llevar la comida a la mesa, adelantarlos en la fila o prestar una sombrilla cuando llueve". C1*

*"El estudiante no tiene la culpa de lo que nos suceda a nosotros, debemos tratarlo como de la familia, saludarlo y despedirlo con una sonrisa". C4*

*"Bueno nosotros consideramos que nuestro usuario espera un servicio de calidad y un trato amable sin importar las dificultades que tengamos que afrontar nosotros y nuestros colaboradores." C2.*

En esta etapa la disponibilidad del servicio es indispensable. Todos los concesionarios expresaron sus opiniones sobre este aspecto en diferentes palabras:

*"Los usuarios siempre quieren encontrar cosas repetidas como por ejemplo empanadas de pollo, queso o y frijol" C4*

*"A las personas que tiene alguna enfermedad nos trae la lista de alimentos que les permiten comer y le preparamos algo especial "C3*

*"Tengo 50 y 100 porciones para contingencias porque no podemos quedarnos sin comida" C1*

Para la enseñanza de teoría de la administración de SA, López et al (2011), establecen como procesos funcionales tres grandes áreas: la gestión del recurso humano, el área financiera y la comunicación con el usuario (López, 2011). Refiriéndose a estos procesos funcionales, tres concesionarios comentaron sobre sus acciones para contar con colaboradores empoderados que puedan tomar decisiones. Indicaron que tienen establecidos sistemas de capacitación, todos cumplen con el RSAP al contar con el curso de Higiene y Manipulación de Alimentos y, además, la UCR les brinda una serie de cursos obligatorios como manejos de desechos y uso de extintores.

Un concesionario explicó que cuenta con manual de puestos y que lo pone en práctica. Sin embargo, los cinco concesionarios indicaron que el colaborador multifuncional es lo ideal para este tipo de servicio. Esta afirmación contradice el pensar de los usuarios, dado que observan al mismo colaborador haciendo múltiples funciones durante largas jornadas, por lo que consideran que aumenta su cansancio y disminuye su capacidad de empatía.

*"Mi personal sabe hacer de todo, ellos cuentan con las funciones por escrito y nos ayudamos en lo que podemos".C5*

*"Me gusta empoderar a los colaboradores porque ellos son nuestra imagen y deben poder resolver cualquier consulta" C2.*

*"Un solo concesionario demostró tener una estructura de mayor organización, ya que contaba con organigrama y las funciones de los trabajadores por escrito y un sistema de capacitación denominado "aprender haciendo". C4.*

La industria de los SA se puede ver afectada por la reputación de estrés y agotamiento permanente de sus colaboradores, que podría tener consecuencias en la atención al usuario Reynolds (2001). El cansancio crónico entre los trabajadores ya ha sido reportado empresas de este mismo gremio (García, 2006). Un estudiante expresó esta preocupación con la siguiente frase:

*"Uno puede ver a un trabajador servir el desayuno en una soda y en la tarde la cena en otro lugar, lo que indica que trabajan mucho, y pueden estar cansados.*

*PGF 1*

Los concesionarios no se refirieron aspectos financieros y en relación con la comunicación con el usuario, todos señalaron que generar un ambiente agradable y contar con un protocolo de atención, así como cumplir con la normativa de servir las porciones establecidas, es una gestión que realizan diariamente. Esto se reflejó en acciones concretas como las expresadas en las siguientes frases:

*"Nosotros ponemos música y para el mundial hicimos una zona mundialista".C2*

*"Un negocio es 100 % servicio y 100 % frescura de la comida". C3*

*"Nos contactamos con la asociación y ellos nos ayudaron a conocer mejor al usuario y nosotros nos enfocamos en estudiar a los usuarios de la UCR".C4*

*"Un buen servicio es importante porque desde faltando 20 minutos para las once ya tenemos estudiantes haciendo fila y yo superviso que se sirva lo correcto ". C5*

La prestación del servicio se consideró adecuada, ya que todos los concesionarios son cumplidos y ofrecen diariamente su servicio según lo establecido en el cartel de licitación. Todos toman previsiones para que la disponibilidad de alimentos y de productos preferidos por sus usuarios se encuentren disponibles, aunque refieren que solamente cuentan con el registro de ventas y la experiencia, porque el ambiente universitario es muy cambiante y versátil.

Los concesionarios no cuentan con un perfil de usuario que les permita establecer el porcentaje de estudiantes, docentes y/o administrativos, que visitan su local. Pueden describir el perfil en términos generales. Algunos ejemplos son los siguientes:

*"A las chicas no les gusta que le demos mucha comida porque se hacen gorditas"*

*C2*

*"Aquí vienen estudiantes de cualquier escuela, pero uno los va conociendo"* C1

*"Los estudiantes quieren que siempre tengamos empanada de pollo, queso, papa y no variedad como dice el cartel, él espera encontrar todo, todos los días... El usuario de (...) es un usuario exigente".* C4

Aunque la experiencia les permite conocer de manera general a los usuarios, sería recomendable establecer apropiadamente el perfil del usuario, dado que estudios han demostrado que los estudiantes de las universidades cada día son más exigentes (Nadzirah, 2013; Garg, 2014; Angulo 2016).

Cabe destacar que, al realizar un recuento de las opiniones de los concesionarios, todos estos servicios requieren ser profesionalizados. Solo tres de las concesiones cuentan con recetas estándar, ninguno tiene protocolo de quejas o de atención al usuario, no existe perfil del usuario que ayude a dirigir las acciones concretas hacia determinados aspectos y los esfuerzos que se realizan, son más de buena voluntad que de sistemas establecidos.

Los concesionarios son proactivos y tres de ellos realizan encuestas de perfil, y cuentan con programas de capacitación, solamente dos concesionarios requieren de la figura del administrador porque los demás se ocupan personalmente del local y el tiempo de permanencia en el SA es en promedio de 10 horas por día.

Todos cumplen con el requisito del carné de manipulación al día y su accionar está establecido en su misión y visión, todos los concesionarios reportaron tener un valor que los caracteriza y respondieron de forma clara. En el cuadro 13 se presentan los valores. Además, mencionaron que siempre le recuerdan al colaborador los valores de la empresa y cómo se aplica diariamente.

Cuadro 13. Valor mencionado por concesionarios de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016.

Valor	Comentario
Honestidad	Todo lo que olvidan en mis locales es devuelto porque los empleados saben que no deben quedarse con nada. Si la persona no entiende cuantos componentes tiene el plato, ellos deben indicarlo y servirlo completo. C1
Orden	Nosotros tenemos orden en todos los niveles de la organización. C3
Cariño, trato amable	Siempre con una sonrisa y un saludo de bienvenida para mis usuarios que son los estudiantes y algunos profesores. C2
Respeto	A la empresa que lo contrata (UCR), al usuario (estudiantes, personal docente, administrativo y visitantes), y a sus propios colaboradores C4.
La higiene y presentación personal	Todos deben traer limpio el uniforme y estar bien peinados (as), sin maquillaje y con las unas cortas y sin esmalte. Las mesas y las sillas deben estar limpias lo mismo que la barra y todas las áreas. C5

Fuente: elaboración propia

Ante la pregunta, ¿Qué le ayudaría a usted a mejorar la calidad de su servicio?, todos los concesionarios reportaron una necesidad de contar con áreas de producción más grandes y algunos indicaron que la ubicación no es la adecuada, por estar en el sótano o cerca las quebradas o ríos. Por otro lado, el Reglamento de Servicios de Alimentación al Público (Gobierno de Costa Rica, 2012), especifica claramente que las zonas de producción de alimentos deben estar acordes a la cantidad de platos preparados. Sin embargo, esto no sucede en la Sede Rodrigo Facio, ya que muchos de estos locales se construyeron hace mucho tiempo, cuando la demanda era menor y no se han ajustado a la misma.

#### D. Factores mencionados por usuarios como indicadores de calidad

El término “calidad” conlleva elementos de corte cultural, sociológico y educativo. La calidad puede percibirse en niveles “normales” y a su vez la persona puede no estar totalmente satisfecha con la forma y nivel de prestación de ciertos servicios. Lo relevante es entender esta sutil dicotomía, para ir en forma progresiva identificando aquellos elementos que mejoran el nivel de satisfacción hasta el punto en que ambos converjan (Tejada, 2007).

En esta parte del estudio se determinaron los factores que los usuarios mencionaron como indicadores de calidad de los SA universitarios. Según Martilla, ningún estudio sobre calidad debería comenzar sin que identifiquen los factores que para los usuarios son importantes (Martilla, 1977). Se entrevistaron 154 personas y se esperaba obtener 1540 respuestas, lo cual representaría diez factores de calidad por encuestado. No obstante, se obtuvo un total de 1118 respuestas, lo que significa que no todos los encuestados mencionaron 10 factores de la calidad. Un 88.5 % de las respuestas están asociadas a factores positivos y un 56.6 % a factores negativos, con un promedio de respuesta de siete factores por usuario.

Los usuarios reportaron más factores con connotación positiva que negativa, lo cual contradice lo reportado en la literatura. Estudios como los de Johnston (1994 y 1999) y Nadzirah (2013), reportan más factores negativos que positivos. Esto puede estar relacionado a que las experiencias vividas en los SA de la UCR son de buena calidad, o al hecho de que los estudios mencionados se realizaron en restaurantes y no en servicios de alimentación para colectividades. Es importante mencionar que existen factores que fueron nombrados por diferentes usuarios en connotaciones distintas: por un lado, positivas y por otras negativas. Este hallazgo refuerza la teoría de que no se deben realizar estudios de calidad sin determinar cuál es el factor que se debe medir (Martilla, 1977) y que los factores que resulten negativos se convierten en las oportunidades de los concesionarios y las autoridades universitarias, para mejorar el servicio. Para los fines de este estudio, todos los factores se digitaron tal como

aparecen en el formulario entregado a los usuarios. Se determinaron 22 factores asociados a la calidad, los cuales se pueden ver en cuadro 14.

Cuadro 14. Desglose de los factores de calidad según connotación positiva o negativa, mencionados por los usuarios de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016. n=154

Factor	Negativa	Positiva	Total	Porcentaje total
Variedad de los Alimentos	68	108	176	15,74
Disponibilidad de Espacio	93	56	149	13,33
Distribución del Servicio de Alimentos	37	83	120	10,73
Precio del Alimento	17	94	111	9,93
Calidad del Alimento	49	33	82	7,33
Rapidez en el Servicio	39	38	77	6,89
Cantidad de Alimento Servida	29	42	71	6,35
Opción Saludable	0	63	63	5,64
Limpieza del Local	18	39	57	5,10
Sabor de la Comida	5	51	56	5,01
Ubicación (cercanía)	0	25	25	2,24
Opción Vegetariana	18	6	24	2,15
Uso de Tecnología	20	1	21	1,88
Disponibilidad (horario)	10	9	19	1,70
Preparación de Alimentos	9	6	15	1,34
Presentación de la Comida	7	6	13	1,16
Forma de Pago	4	8	12	1,07
Alimentos Frescos	0	11	11	0,98
Cantidad de Personal	10	0	10	0,89
Revisión del Concepto y Papel del Nutricionista	1	3	4	0,36
Temperatura de los Alimentos	2	0	2	0,18

Fuente: elaboración propia

Para demostrar que los factores que marcan la calidad en los diferentes SA varían, se realizó el ejercicio de ubicar todos los factores que fueron reportados por los usuarios en las dimensiones reportadas por el DINESERVE. Como puede observarse en el cuadro 15, para el usuario del SA, las características del producto (platillo) son de gran relevancia.

Cuadro 15. Distribución de los factores de calidad mencionados por los usuarios de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR 2016, de acuerdo a las dimensiones del instrumento del DINESERVE

Dimensión del DINESERVE	Factor mencionado por los usuarios SA, Sede Rodrigo Facio UCR
Elementos tangibles	Disponibilidad de Espacio
	Distribución de los Alimentos
	Limpieza del Local
	Ubicación del Local
	Uso de la Tecnología al Momento del Cobro
Capacidad de respuesta	Rapidez en el Servicio
Seguridad	Precio del Alimento
	Disponibilidad (horario)
Empatía	Cantidad de Personal
	Trato Amable
Producto	Alimentos Frescos
	Calidad del Alimento
	Cantidad del Alimento
	Opción Saludable
	Opción Vegetariana
	Preparación de los Alimentos
	Presentación de la Comida
	Sabor de la Comida
	Temperatura de los Alimentos
	Variedad del Alimento

Fuente: elaboración propia



Algunos de estos factores coinciden con la escala de DINESERVE, como los son los referentes a la categoría de elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, pero la categoría de producto se ve robustecida por otros factores determinados.

Un factor que no se ve reflejado en esta escala de DINESERVE es la cantidad, sin embargo, fue mencionada por un 6.35 % de los usuarios y también se retomó en los grupos focales realizados. Los usuarios de los SA se expresaron así.

*"En algunas Sodas no sirven la misma cantidad entonces uno queda con hambre". EGI' 5.*

La cantidad servida debe estandarizarse, ya que en el cartel de licitación se especifica la cantidad en gramos para cada alimento servido, por lo tanto, el usuario debería percibir que en todos los SA se sirve la misma cantidad de alimentos. (Universidad de Costa Rica 2014).

Referente a otros factores que la población desea se mejoren, se mencionó la calidad de las opciones vegetARIANAS y la información sobre el valor nutritivo de los alimentos.

En cuanto a la accesibilidad económica, es muy bien valorada. Se reportó 94 veces como factor positivo y 17 veces se valoró negativamente. Este factor se retomó en los grupos focales, y la sugerencia expresada por uno de los participantes se refirió a que podría existir un precio diferenciado de acuerdo al usuario (estudiantes, trabajador universitarios o visitantes).

Para crear un sistema de validación de los factores de la calidad, se codificaron en cuatro categorías, a saber: infraestructura, ambiente, producto y otros apoyos. En la infraestructura, sólo se consideró el espacio conocido como comedor o espacio de distribución de alimentos. Se refiere sobre todo a la disponibilidad de mesas, sillas, a la cercanía de los lugares de estudio o trabajo del usuario, y a la limpieza del entorno; dado que el usuario no tiene acceso a las áreas de producción de alimentos.

## 1. Categoría de Infraestructura

Estudios citados por Nadzirah et al, (2013), confirman que la disponibilidad de espacio y los esfuerzos que se realicen para ofrecer una infraestructura adecuada están relacionados con la satisfacción (Choi et al., 2011). Los usuarios de la UCR, tanto en los formularios como en los grupos focales, expresaron la necesidad de contar con espacios de mayor tamaño para permitir un mayor número de comensales de forma simultánea, de manera que su tiempo de permanencia sentados en el SA, sea mayor. Lamentablemente no está en manos de los concesionarios realizar estas modificaciones a la planta física.

Sin embargo, no sucede lo mismo con la limpieza, el cual es un factor modificable. Los usuarios la consideraron tanto positiva como negativamente, por lo que el concesionario debe poner especial cuidado a este aspecto, sobre todo porque es un indicador que permite aumentar la satisfacción del usuario. Este hallazgo concuerda con otros estudios realizados en el país por Álvarez (2015), quién cita la limpieza del local como factor de satisfacción para los estudiantes costarricenses (Álvarez, 2015). En el cuadro 16 se pueden observar los factores agrupados en la categoría de infraestructura.

Cuadro 16. Factores de la calidad mencionados por los usuarios que corresponden a la categoría de infraestructura de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016

Factor	Positivo	Negativo	Total	Porcentaje
Disponibilidad de espacio	93	56	149	64.50
Limpieza del local	18	39	57	24.68
Ubicación cercanía	0	25	206	89.18
Total	111	120	231	100.00

Fuente: Elaboración propia

## 2. Categoría de Ambiente

En esta categoría se incluyeron todos los factores relacionado al proceso de distribución de alimentos, como lo son el tiempo de espera en la fila, pedir los alimentos, recibirlos, cancelarlos y consumirlos. Por lo tanto, incluye el servicio, la disponibilidad (horario de atención) y rapidez. Todos estos factores pueden ser controlados por el concesionario para mejorar (o restringir), las acciones de los empleados y los usuarios, por tanto se convierten en un indicador muy valioso.

Nadzirah et al (2013), y otros autores como Namin (2017), indican que el ambiente es una de las razones por las cuales un usuario no frecuenta o regresa a un lugar. También Álvarez (2015), apoya la importancia de evaluar cuál es la percepción del usuario en relación con los factores que componen el ambiente. Se incluyen entre otros: la forma de pago, (contar con datafonos y que funcionen adecuadamente es altamente valorado), la tecnología para publicar el menú y el ofrecer información sobre el contenido de los platillos y su valor nutricional.

Cuadro 17. Factores de la calidad mencionados por los usuarios que corresponden a la categoría de ambiente de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR. 2016.

Factor	Positivo	Negativo	Total	Porcentaje
Servicio	37	83	120	48.19
Rapidez en la atención	39	38	77	30.92
Tecnología para comunicar el menú	20	1	21	8.43
Horario (disponibilidad)	10	9	19	7.63
Forma de Pago	4	8	12	4.82
Total	110	139	249	100.00

Fuente: Elaboración propia

### 3. Calidad del platillo

La percepción del usuario universitario sobre la calidad del alimento está relacionada a la satisfacción del mismo. En una investigación realizada por Shanka y Taylor (2005), en un ambiente universitario se determinó que la satisfacción de los estudiantes con el servicio de alimentos de la universidad, es inherente a la calidad de los alimentos vendidos. Para efectos de esta investigación se identificaron los siguientes factores de calidad del platillo: cantidad, precio, opción vegetariana, calidad, opción saludable, temperatura, variedad, sabor, presentación, frescura y preparación de los alimentos.

En el cuadro 18 se muestra la distribución de los factores que se agrupan en la categoría “calidad del platillo”, que fueron reportados por los usuarios. Se puede observar que el factor de variedad fue mencionado 176 veces y fue citado tanto como un factor positivo (108 veces), como negativo (68 veces). Al consultar esta información en los grupos focales, los resultados señalaron que se debe cuidar la variedad de ingredientes en el plato servido, ya que algunas veces la ensalada, por ejemplo, tiene los mismos ingredientes que la guarnición.

Cuadro 18.. Factores de la calidad mencionados por los usuarios que corresponden a la categoría de calidad del producto (platillo) de los SA, Sede Rodrigo Facio, UCR.2016.

Factor	Positivo	Negativos	Total	Porcentaje
Variedad de los Alimentos	68	108	176	28.21
Accesibilidad Económica	17	94	111	17.79
Calidad del Alimento	49	33	82	13.14
Cantidad de Alimento	29	42	71	11.38
Comida Saludable	0	63	63	10.10
Sabor del alimento	5	51	56	8.97
Menú vegetariano	18	6	24	3.85
Preparación de los Alimentos	9	6	15	2.40
Presentación de la Comida	7	6	13	2.08
Alimentos Frescos	0	11	11	1.76
Temperatura de los Alimentos	2		2	0.32
Total	204	420	624	100.00

Fuente: Elaboración propia

Otra anotación expresada por los estudiantes en los grupos focales señala que siempre es el mismo menú y que no existe variedad en los platillos servidos (entiéndase como diferentes gastronomías: china, japonesa, italiana). Esto contradice la información brindada por un concesionario que reportó la petición expresa de los usuarios de ofrecer todos los días los mismos alimentos. Según Manalang (2015), la interculturalidad que forma parte de los ambientes universitarios, hace que los operadores de servicios deban incluir dentro de sus ofertas diferentes gastronomías o bien, dedicar algunos espacios para dar sensación de ser inclusivos. En relación con la calidad de los alimentos, hubo 89 opiniones de las cuales 49 (55%) fueron negativas. La estandarización en la preparación de alimentos es una herramienta que se debe utilizar y que mejoraría la percepción de calidad en el producto, porque permite que sin importar quien prepare los alimentos, éstos conserven el sabor con pequeñas variaciones determinadas únicamente por la materia prima.

Como se puede observar en el cuadro 19 el fresco es una de las preparaciones que el usuario percibió con mayor variación en la calidad. La mayoría lo relacionó con la cantidad de azúcar y el deseo de tomar agua como opción. En los grupos focales se retomó este aspecto y lo discutido se resume en la siguiente expresión:

*"Es que hoy el fresco está súper dulce y mañana no y algunas veces es de paquete" EGF 7*

Cuadro 19. Detalle de los factores de la calidad considerados negativos, mencionados por los usuarios en la categoría de calidad de producto, Sede Rodrigo Facio, UCR, 2016. n=154

Factor	Frecuencia	Porcentaje
Calidad del Fresco	23	46.9
Calidad de la Comida	11	22.4
Disponer de Agua Fria	6	12.2
Calidad de la Fruta	5	10.2
Calidad de Otras Bebidas	4	8.2
Total	49	100

Fuente: elaboración propia

#### 4. Categoría “Otros apoyos”

La última categoría se denominó “Otros Apoyos”, se incluyeron una serie de factores que los usuarios mencionaron como indicadores de calidad, y que pueden ayudar al concesionario para crear mayor fidelidad. Está establecido por autores como Nadzirah, Garg, Angulo y Álvarez, que todos los esfuerzos por aumentar la fidelidad es ganancia para los prestadores de servicios y para los usuarios (Nadzirah, 2013; Garg, 2014; Álvarez, 2015; Angulo, 2016).

Cuadro 20. Factores de la calidad mencionados por los usuarios que corresponden a la categoría de Otros Apoyos. SA Sede Rodrigo Facio, UCR. (2016).

Factor	Positivo	Negativo	Total	Porcentaje
Cantidad de personal	10	0	10	71.43
Presencia del profesional en nutrición	0	3	3	21.43
Revisión del concepto	1	0	1	7.14
Total	11	3	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

En el análisis de frecuencias reveló que la mayor preocupación de los informantes corresponde a los factores relacionados con el producto/platillo (56%), seguidos por el ambiente (23 %), luego la infraestructura (21 %) y finalmente, otros apoyos (1 %), tal como se ilustra en cuadro 21.

Cuadro 21. Distribución de los factores de calidad mencionados por los usuarios según las cuatro categorías establecidas. SA de la Sede Rodrigo Facio, UCR. (2016).

Categoría	Total	Porcentaje
Calidad el Producto	624	55.81
Ambiente	249	22.27
Infraestructura	231	20.66
Otros apoyos	14	1.25
Total	1118	100.00

Fuente: elaboración propia

#### E. Relación entre factores de usuarios, concesionarios y teoría.

En lo que respecta a la relación existente entre los factores de la calidad mencionados por los usuarios, los concesionarios y los indicados en el cartel de licitación y la teoría, la mayor preocupación de los usuarios es por el producto (56 %), y todos los esfuerzos que se realicen en este aspecto, serán altamente valorados. Tres de los cinco concesionarios señalaron que su indicador de calidad es la materia prima y el cuidado que le dan a la misma en el almacenamiento, preparación y distribución del producto, mientras que el cartel de licitación tiene una serie de artículos que establecen la calidad del producto.

Algunos de los factores mencionados por los usuarios como indicadores de calidad, no pueden ser resueltos por los concesionarios, tales como la capacidad instalada, y la disponibilidad del servicio en la finca dos y tres de la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio. Les corresponde a las autoridades universitarias realizar mayores estudios para valorar, su intervención en estos aspectos.

Otro aspecto importante de analizar es la preocupación externada por los concesionarios con relación al tamaño insuficiente de las áreas de producción y lo relacionado a la cercanía de los SA con quebradas o ríos. Se considera que, como universidad pública, la UCR debe ser ejemplo de todos los servicios y procesos que se realizan y, deben cumplir con la normativa costarricense y este aspecto, por lo que se sugiere reflexión y análisis para tomar medidas en estos aspectos.

La calidad del producto parece ser el indicador de calidad con más peso para los usuarios. Además, aunada con el hecho de que visitan de tres a cuatro veces por semana los SA, la variedad como indicador también toma un papel protagonista. Cabe destacar que, al no existir un perfil del usuario, quedan dudas sobre si se están cubriendo sus necesidades nutricionales y si los productos (platillos), corresponden a los hábitos alimentarios de la población meta.



## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los factores teóricos que afectan la calidad del servicio, se concluye que la accesibilidad a los SA de la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio no es la adecuada, porque los usuarios de la finca dos solo cuentan con un SA, mientras que los de la finca tres no tienen ninguno.

Los sistemas de producción y distribución de alimentos son adecuados, y no comprometen la calidad, la disponibilidad el servicio es aproximadamente de doce horas, lo que permite que el estudiante pueda organizar sus visitas al SA de acuerdo sus horarios personales.

Por otra parte, la licitación cuenta con descripción del recurso humano y sus características que permite asegurar la idoneidad del mismo, sin embargo, la gestión es empírica y solo tres concesionarios reportaron tener las funciones por escrito y se sigue teniendo como estrategia que el colaborador sea multifacético lo que puede producir cansancio y estrés.

El sistema de precio es una fórmula eficiente, aprobada por ley lo que permite que este aspecto sea menos sensible a la oferta y demanda. Sin embargo, el factor de que el concesionario cancele un canon a la universidad y unido que esto forme parte de los criterios de selección del oferente junto con la experiencia hace que aumente el costo del producto para el usuario.

Las características de calidad del producto (platillo) expresadas como características sensoriales del alimento están aseguradas por las especificaciones técnicas de la licitación y las supervisiones que ejerce la OSG.

El perfil del usuario es el indicador más débil en la gestión, todos los concesionarios pueden describir en forma general al usuario, pero no existe una metodología para caracterizar al usuario lo que puede representar una fuente inagotable de información para las mejoras que

puede sufrir este servicio y que cumpla con el verdadero sentido de un SA universitario que es promover la seguridad alimentaria entre sus estudiantes.

Como segundo objetivo, se planteó describir el perfil sociodemográfico de los usuarios en los servicios de alimentación del estudio,

La mayoría son estudiantes quienes visitan todos los SA independientemente de su carrera lo que significa que la cercanía es relativa con excepción de las carreras de nutrición, enfermería y educación física las cuales están ubicadas en las fincas 2 y 3 más lejanas y cuyos estudiantes asistan muy poco. Los SA son menos visitados por los trabajadores, esto podría aumentar con una política de estímulo para consumir alimentos en estos locales y no en sus lugares de trabajo.

Para el tercer objetivo que fue el de identificar los factores que utilizan los concesionarios para medir la calidad del servicio que ofrecen en los servicios de alimentación del estudio, se encontró que los concesionarios son conscientes de que gestionar la calidad requiere incluir aspectos en la totalidad del sistema.

Los concesionarios demostraron tener claridad sobre los factores que afectan la calidad, pero pocos pudieron dar testimonio de que cuentan con documentos y protocolos para medirla, y es más el reflejo del esfuerzo continuo y la experiencia que de la profesionalización de las operaciones.

Algunos carecen de un manual de funciones para sus colaboradores, ninguno tiene recetas estandarizadas, ni protocolos de servicio al usuario y ni realizan estudios de perfil del usuario, lo que genera que existan variaciones en la calidad, algunos mencionaron supervisar los procesos, pero no existen registros de las supervisiones sola las establecidas del cartel de licitación realizadas por el nutricionista y algunos concesionarios y los mismo usuarios reportan que se utilizan diferentes porciones de los platillos.

El servicio no se interrumpe y todos los concesionarios toman provisiones para que la disponibilidad de alimentos y de productos preferidos por sus usuarios sea adecuada, aunque sus herramientas son los registros de venta y la experiencia.

Los concesionarios refirieron contar con recurso de apoyo como contabilidad, recursos humanos y asesoría en nutrición e inocuidad. Todos los concesionarios pudieron nombrar un valor que los represente como operación y se esfuerzan cada día por reflejarla a sus usuarios, pero no reportaron mecanismos para reforzar estos valores en sus colaboradores.

En relación a la determinación de los factores que el usuario considera como indicador de calidad el estudio refuerza lo expuesto por Martilla en 1977, puesto que la diferencia de factores con los establecidos por el DINESERVE es clara y contundente.

El análisis de frecuencias reveló que la mayor preocupación de los informantes corresponde a los factores relacionados con el producto (platillo), seguida por el ambiente luego la infraestructura y otros apoyos.

Este trabajo demuestra la importancia reportada ya en 1977 por Martilla, de que en todo estudio de evaluación de la calidad se deben identificar los factores que inciden en la población usuaria por la comparación entre lo que mide el instrumento DINESERVE y los factores mencionados por concesionarios y usuarios existen diferencias significativas y con la información obtenida se puede construir un formulario para, para evaluar SA para colectividades.

Como último objetivo se relacionó los factores determinados de los usuarios, los concesionarios y la teoría reportada en la literatura sobre los servicios de alimentación, se determinó que en lo referente a la medición de la calidad en una empresa de servicios como lo son los SA puede medirse desde diferentes aristas, pero siempre debe ser conceptualizado para la población meta, por lo que la caracterización o perfil del usuario y la determinación de los factores de calidad para la población son dos aristas que no se pueden pasar por alto.

Concerniente a las características propias del servicio y por la cambiante del entorno, los prestadores del servicio, los contratantes y a los usuarios deben crear, ejecutar y mantener un sistema actual, versátil y siempre cambiante de evaluación, este proceso de ser liderado por la OSG ya que ellos cuentan con la experiencia de las supervisiones.

Se debe establecer un sistema tripartito: concesionarios, autoridades y usuarios, para evaluar y supervisar la calidad y de este modo establecer un sistema de información sobre los cambios en el perfil del usuario y el protocolo de servicio; de tal forma que todos los esfuerzos de las autoridades y los concesionarios referidos a mejorar la calidad del servicio puedan ser percibidos por los usuarios.

Este estudio por su naturaleza no incluyó aspectos de la calidad bajo el paradigma de la inocuidad, ya que la misma es percibida por los usuarios como limpieza del local, mientras que los concesionarios no se refieren al proceso bajo este enfoque.

Un limitante que presenta esta la investigación, es que se realizó solo en la Sede Rodrigo Facio, por lo tanto, la información debe ser trasladada como punto de partida para otros SA que funcionan en ámbitos universitarios.

## VII. RECOMENDACIONES

### A. A las Autoridades Universitarias

Revisar cuál debería ser su papel en el aseguramiento de la seguridad alimentaria de los estudiantes y con base a su posición establecer las futuras ubicaciones de los SA de forma que no existan lugares donde no esté disponible el servicio.

Recordar que la filosofía de planificación y estrategias de los campus universitarios debe guardar un equilibrio entre la necesidad del mismo, y que los estudiantes lo utilizaran como un sitio de reunión social por lo que deben crear estrategias de crecimiento que permitan disminuir los tiempos de espera y aumentar el espacio disponible de mesas y sillas.

Aplicar el Reglamento de Servicios de Alimentación al Público en los SA universitarios, para que de esta forma sea un referente a nivel nacional y los mismos pueda estar a la altura de la calidad que se profesa.

Revisar los carteles de licitación para que sean congruentes con la legislación nacional y aspirar a un nivel de calidad propio de la Universidad de Costa Rica.

Deben investigar sobre su usuario vegetariano, porque cada día aumentan más y existen muchas variables que se deben conocer en relación a esta población.

### B. A los concesionarios

Coordinar con la oficina de Servicios Generales de la Universidad para que todos los años se realice una encuesta de perfil del usuario.

Coordinar con la oficina de Servicios Generales de la Universidad y el Centro de informática para creación de una aplicación donde se pueda consultar el menú de las operaciones y se pueda conocer las ventajas nutritivas del producto que ofrecen.

Informar al usuario sobre el papel que realiza el profesional en nutrición, logrando de esta forma aumentar el nivel de seguridad en relación a los procesos de calidad e inocuidad.

Realizar esfuerzos por documentar y aplicar herramientas de calidad a lo interno y externo de su operación.

Seguir permitiendo que se realicen investigaciones en sus operaciones porque es una forma adecuada y económica de tener información.

### C. A la Escuela de Nutrición

Coordinar con la oficina de Servicios Generales de la Universidad para que los SA universitarios sean un laboratorio de los cursos de Administración de Servicios de Alimentación.

Realizar más investigaciones en este campo ya que las mismas permiten fortalecer la malla curricular y los SA son una fuente de trabajo para los Nutricionistas puesto que las autoridades universitarias lo han establecido como un requisito de operación.

Ofrecer capacitaciones a los concesionarios cursos o talleres sobre herramientas de calidad, opciones vegetarianas y preparaciones saludables adaptadas al menú institucional.

Coordinar con la oficina de Servicios Generales de la Universidad y el Centro de informática y los concesionarios para creación de una aplicación donde se pueda consultar el menú de las operaciones y se pueda conocer las ventajas nutritivas del producto que ofrecen.

Coordinar con la oficina de Servicios Generales de la Universidad y el Centro de informática para la creación de una aplicación donde se pueda consultar el menú de las operaciones y se pueda conocer las ventajas nutritivas del producto que ofrecen.

## VIII. ANEXOS



**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 dei 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 adecuado **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 el 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, más 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 Contratados.
- 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  
ALIMENTACIÓN 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 **minimo 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 nos 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 (bisteck, 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.

#### 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”**

<b>PRODUCTO</b>	<b>GRAMATURAS MINIMAS</b>
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 almibar, 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
Almuercitos	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 cárnicos 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 Ángeles
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:

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



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 periodo 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 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 limpienes 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 tiquete 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 item 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 periodo similar, hasta un máximo de **4 años**, previo acuerdo entre las partes, por escrito, un mes antes del vencimiento del periodo 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 continua 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.

$$\text{Fórmula: } \frac{P_o}{P_M} \bullet 100 \bullet 0,30$$

Donde:  $P_o$ = Precio de la oferta a evaluar  
 $P_M$ = Mayor precio ofertado por el local.

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 ticket 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 periodo 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 tratase 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 licitado 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	<b>Teléfono:</b> 2511-3314	<b>Fax:</b> 2511-5520
	jalile.munoz@ucr.ac.cr 15 de abril del 2015		

**Este cartel se rige bajo la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.**

MBA Vanessa Jaubert Pazzani  
Jefa, Departamento de Adquisiciones

## Anexo 2. Preguntas traducidas del DINESERVE

Aguirre y Rodríguez (2011) en una medición realizada en Costa Rica en Restaurantes de la Provincia de Heredia.

1. Tiene un área de estacionamiento exterior y un exterior atractivo
2. Tiene un área de comida atractiva
3. Tiene un personal que se ve limpio y vestido apropiadamente
4. Tiene un decorado de acuerdo con la imagen y el precio,
5. Tiene un Menú que es de fácil lectura y entendimiento
6. Tiene un menú visualmente atractivo y de acuerdo con la imagen del restaurante
7. Tiene un área de comida confortable y de fácil movimiento en ella
8. Tiene baños que están limpios
9. Tiene asientos cómodos en el área de comida
10. Le sirvieron la comida en el tiempo prometido
11. Corrigen de forma inmediata cualquier error en el servicio
12. Es consistente en el servicio que brinda
13. Entregan la cuenta de forma rápida y sin errores
14. Sirven la comida en la forma que lo pidió
15. Durante las horas de mucho movimiento los meseros se ayudan entre sí con el fin de mantener la rapidez y la calidad del servicio
16. Proveen un servicio con prontitud y rapidez
17. Los empleados hacen un esfuerzo agregado para servir los pedidos especiales
18. Los empleados pueden responder a sus preguntas en forma eficiente
19. Los empleados con su trato lo hacen sentir bien y confortable
20. Los empleados tienen el conocimiento para contestar todas las preguntas sobre el platillo que sirven en materia de ingredientes y forma de prepararlos
21. Los empleados los hicieron sentirse seguros en todo momento
22. El personal parece bien entrenado, competente y experimentado
23. Sintió que el restaurante apoya al personal para que haga bien su trabajo
24. El personal es sensitivo a sus necesidades en lugar de políticas y reglas
25. Le hicieron sentir como alguien especial
26. Los empleados anticiparon sus necesidades y deseos
27. Los empleados son receptivos y ven el usuario con simpatía si algo sale mal
28. Los empleados parecen tener siempre en mente los intereses del usuario
29. Cómo calificaría la calidad del servicio que recibo

### Anexo 3. Instrumento para usuarios

Instrumento para usuarios de los servicios de alimentación (sodas) en el proyecto de  
 “Experiencia en los comedores universitarios: perspectivas de los usuarios de la sede  
 Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica 2015”.

Nombre del Investigador \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Servicio de alimentación

<input type="checkbox"/> Soda Estudios Generales <input type="checkbox"/> Soda Agroalimentarias <input type="checkbox"/> Soda Odontología <input type="checkbox"/> Soda Ciencias Sociales <input type="checkbox"/> Comedor Universitario	<input type="checkbox"/> Soda Derecho <input type="checkbox"/> Soda Educación <input type="checkbox"/> Soda Farmacia <input type="checkbox"/> Soda Ciencias Económicas
--	---

A continuación, se le presentan una serie de preguntas relacionadas con su condición, sírvase contestar

**Por favor anote cinco características que usted considera que le dan satisfacción o lo hace**

¿Cuál es su relación con la universidad?	<input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Docente <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Visitante <input type="checkbox"/> Otro _____
Anote cuál carrera estudia	
Anote el lugar de trabajo	
¿Cuál es su edad en años cumplidos?	
Sexo:	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino
¿Cuál es su grado académico?	<input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Cursando Bachillerato Universitario <input type="checkbox"/> Cursando Licenciatura Universitaria <input type="checkbox"/> Cursando Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Otro _____
¿A cuál tiempo de comida viene usted con <u>mayor frecuencia</u> a este servicio de alimentación (soda)?	<input type="checkbox"/> Desayuno <input type="checkbox"/> Almuerzo <input type="checkbox"/> Cena <input type="checkbox"/> Merienda
¿Cuántas veces por semana asiste a la soda?	<input type="checkbox"/> Dos veces por semana <input type="checkbox"/> Tres veces por semana <input type="checkbox"/> Cuatro veces por semana <input type="checkbox"/> Diariamente



sentirse satisfecho, con el servicio brindado por este Servicio de Alimentación (Soda)

1.
2.
3.
4.
5.

Por favor anote cinco características que usted considera que se podrían mejorar el servicio brindado por este Servicio de Alimentación (Soda)

1.
2.
3.
4.
5.

Este estudio comprende una segunda parte donde nos estaremos reuniendo en la Ciudad universitaria, para hablar del tema, le gustaría participar

( ) **SI**      ( ) **NO**

Si su respuesta es **SI** anote su correo electrónico para comunicarnos con usted

\_\_\_\_\_ o su número de teléfono \_\_\_\_\_

*Muchas gracias por participar*

## Anexo 4. Consentimiento de participación en grupos focales para usuarios

Experiencia en los Comedores Universitarios: Perspectivas de los usuarios de la sede  
Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica  
Código (o Número) de proyecto: N450-B5-320

Nombre del Investigador Principal Laura Andrade Pérez, MBA/Ana Beatriz Avendaño Castro

### FORMULA DE CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN

Nombre del Participante

Este es un proyecto de investigación, por favor tómese su tiempo en decidir si desea participar. Por favor siéntese en libertad de preguntar cualquier duda que tenga.

- A. Propósito del estudio: este estudio pretende determinar los factores que usan los usuarios y concesionarios para la medición de la calidad en la experiencia de consumir alimentos en servicios de alimentación de la Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica. Usted ha sido seleccionado para participar por tener a su cargo la concesión de la Soda.
- B. Que se hará: Si acepta participar en este estudio, se realizara una entrevista a profundidad o un grupo focal donde conversaremos sobre los factores que se han considerado como indicadores de calidad de los servicios que se brinda.
- C. Toda la información se presentará como conglomerado de información y se manejará confidencialmente. Los resultados se utilizarán para definir estrategias de educación o capacitación que se implementarán posteriormente
- D. Riesgos: No existe ningún riesgo al participar en este estudio.
- I. Beneficio: Como resultado de su participación no obtendrá ningún beneficio directo, sin embargo, se espera que la investigadora logre determinar los factores que usan los usuarios y concesionarios para la medición de la calidad, lo cual permitirá identificar los factores que se deben gestionar para aumentar o mantener la calidad del servicio que se brinda.
- F. Autorización: Antes de dar la autorización he hablado con el responsable de recolectar la información y esta persona ha contestado todas las preguntas.
- G. Mayor información: Puede obtener mayor información llamando a la MBA Laura Milena Andrade Pérez al 2511 2169. Además, puedo consultar al Ministerio de Salud al 2223 26 12, sobre los derechos de los sujetos participantes en proyectos de investigación.
- II. Documentación: recibiré una copia de este consentimiento informado.
- I. Participación: la participación es voluntaria y tengo el derecho a negarme a participar o a discontinuar mi participación en cualquier momento, sin que esto afecte la relación contractual que existe con a la Universidad de Costa Rica.

I Experiencia en los Comedores Universitarios: Perspectivas de los usuarios de la sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica

Código (o Número) de proyecto: N450-B5-320

Nombre del Investigador Principal Laura Andrade Pérez, MBA/Ana Beatriz Avendaño Castro

### FORMULA DE CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN

- K. Confidencialidad: Mi participación en este estudio es confidencial, autorizo para que sea grabada la entrevista a profundidad, los resultados pueden aparecer en una publicación científica, pero como conglomerado.
- L. Legalidad: No perderé ningún derecho legal por firmar este documento.

#### Consentimiento

Yo declaro que he leído toda información presentada en este documento, además se me permitido realizar todas las preguntas necesarias y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Nombre del sujeto	Cedula	Firma
Nombre del testigo	Cedula	Firma
Nombre del investigador principal	Cedula	Firma

## Anexo 5. Consentimiento de participación para concesionarios

### FORMULA DE CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN

Experiencia en los comedores universitarios: Perspectivas de los usuarios de la Sede

Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica.

Código (o Número) de proyecto: N450-B5-320

Nombre del Investigador Principal Laura Andrade Pérez, MBA

Nombre del Participante:

Este es un proyecto de investigación, por favor tómese su tiempo en decidir si desea participar. Por favor siéntese en libertad de preguntar cualquier duda que tenga.

- A. Propósito del estudio: este estudio pretende determinar los factores que usan los usuarios y concesionarios para la medición de la calidad en la experiencia de consumir alimentos en servicios de alimentación de la Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica. Usted ha sido seleccionado para participar por tener a su cargo la concesión de la Soda
- B. Que se hará: Si acepta participar en este estudio, se realizará una caracterización de su servicio de Alimentación (SA) y posteriormente realizaremos una entrevista a profundidad donde conversaremos sobre los factores que usted considera o gestiona como indicadores de calidad de los servicios que le brinda su persona o su empresa a la Universidad de Costa Rica a través del a figura de concesionario. Toda la información se presentará como conglomerado de información y se manejará confidencialmente. Los resultados se utilizarán para definir estrategias de educación o capacitación que se implementarán posteriormente
- C. Riesgos: No existe ningún riesgo al participar en este estudio.
- D. Beneficio Como resultado de su participación no obtendrá ningún benéfico directo, sin embargo, se espera que la investigadora logre determinar los factores que usan los usuarios y concesionarios para la medición de la calidad, lo cual permitirá identificar los factores que se deben gestionar para aumentar o mantener la calidad del servicio que se brinda.
- E. Autorización: Antes de dar la autorización he hablado con el responsable de recolectar la información y esta persona ha contestado todas las preguntas.
- F. Mayor información: Puede obtener mayor información llamando a la MBA Laura Milena Andrade Pérez al 2511 2169. Además, puedo consultar al Ministerio de Salud al 2223 26 12, sobre los derechos de los sujetos participantes en proyectos de investigación.
- G. Documentación: recibiré una copia de este consentimiento informado.
- H. Participación: la participación es voluntaria y tengo el derecho a negarme a participar o a discontinuar mi participación en cualquier momento, sin que esto afecte la relación contractual que existe con a la Universidad de Costa Rica.

- I. Confiabilidad: Mi participación en este estudio es confidencial, autorizo para que sea grabada la entrevista a profundidad, los resultados pueden aparecer en una publicación científica, pero como conglomerado.
- J. Lealtad: No perderé ningún derecho legal por firmar este documento.

### Consentimiento

Yo declaro que he leído toda información presentada en este documento, además se me permitido realizar todas las preguntas necesarias y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, acedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Nombre del sujeto	Cedula	Firma
Nombre del testigo	Cedula	Firma
Nombre del investigador principal	Cedula	Firma

Anexo 6. Guía para entrevista semi estructurada para concesionarios

**Guía para entrevista**

Al inicio de esta entrevista se debe recordar que se va a grabar

Fecha	
Nombre	
Servicio de alimentación	<input type="checkbox"/> Soda Estudios Generales <input type="checkbox"/> Soda Agroalimentarias <input type="checkbox"/> Soda Odontología <input type="checkbox"/> Soda Ciencias Sociales <input type="checkbox"/> Comedor Universitario  <input type="checkbox"/> Soda Derecho <input type="checkbox"/> Soda Educación <input type="checkbox"/> Soda Farmacia <input type="checkbox"/> Soda Ciencias Económicas
Cuál es el tipo de contrato por medio del cual usted administra este servicio de alimentación (soda)	
Cuanto tiempo tiene usted de administrar este lugar	
Cuál es su grado académico	<input type="checkbox"/> Primaria Incompleta <input type="checkbox"/> Primaria Completa <input type="checkbox"/> Secundaria Incompleta <input type="checkbox"/> Secundaria Completa <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Bachillerato Universitario <input type="checkbox"/> Licenciado <input type="checkbox"/> Otro
Cuál es el sistema de producción que usted usa	<input type="checkbox"/> Convencional <input type="checkbox"/> Comisariato <input type="checkbox"/> Ensamblaje <input type="checkbox"/> Alimentos preparados <input type="checkbox"/> Otro
Sistema de servicio	<input type="checkbox"/> Auto servicio <input type="checkbox"/> Servicio a la carta <input type="checkbox"/> Comidas portátiles <input type="checkbox"/> Servicio de bandeja <input type="checkbox"/> Otro
Horario de jornada laboral	

Horarios de atención para el desayuno	
Horarios de atención para el almuerzo	
Horarios de atención para el cena	
Tiempos de comida ofrecidos	<input type="checkbox"/> Desayuno <input type="checkbox"/> Almuerzo <input type="checkbox"/> Cena <input type="checkbox"/> Merienda <input type="checkbox"/> Otro
Cantidad de usuarios por Tiempos de comida ofrecidos	<input type="checkbox"/> <u>Desayuno</u> <input type="checkbox"/> <u>Almuerzo</u> <input type="checkbox"/> <u>Cena</u> <input type="checkbox"/> <u>Merienda</u> <input type="checkbox"/> <u>Otro</u>
Cuál es su tiempo de permanencia en este SA	<input type="checkbox"/> Diariamente <input type="checkbox"/> Dos veces por semana <input type="checkbox"/> Tres veces por semana <input type="checkbox"/> Cuatro veces por semana <input type="checkbox"/> Otro
Cuántas horas permanece usted en este SA	_____
Herramienta de calidad aplicadas	<input type="checkbox"/> Visión <input type="checkbox"/> Misión <input type="checkbox"/> Valores. <input type="checkbox"/> Encuestas a los usuarios <input type="checkbox"/> Registro de ventas diarias <input type="checkbox"/> Conocimiento del perfil del cliente <input type="checkbox"/> Otros _____

¿Cuáles son las acciones que usted considera y hace para asegurar la calidad de su servicio?

¿Cuál es el valor que le gustaría a usted que represente su servicio?

¿Qué le ayudaría a usted a mejorar la calidad de su servicio?

Anexo 7. Carta de autorización del Proyecto 450-B5-320



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA



OFICINA DE SERVICIOS GENERALES

Jueves 5 de noviembre de 2015  
OSG-GSC-1002-2015

Señores (as)  
Concesionarios (as)  
Servicios de Alimentación  
Sede Rodrigo Facio

Estimados señores (as):

En relación con el 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 la Escuela de Nutrición, en el cual se ha estado trabajando durante este año, se les solicita la colaboración con los investigadores (as) del Proyecto.

Por lo tanto, del 9 al 13 de noviembre la profesora Ana Beatriz Avendaño, se estará comunicando con ustedes para coordinar una entrevista. Agradecemos el apoyo y la colaboración que los puedan brindar.

Cualquier consulta, se puede comunicar con la Dra. Marcela Peña Vásquez, Nutricionista, al teléfono 25116806.

Atentamente

M.Sc. Gerardo H. Valverde Morales  
Jefe



mpv

Copias:

Dra. Laura Milena Andrade, Nutricionista, Docente, Escuela de Nutrición,  
Dra. Ana Beatriz Avendaño, Nutricionista, Docente, Escuela de Nutrición

GESTIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS  
Teléfono: 2511-6804 | Fax: 2511-6974  
servicioscontratados.osg@ucr.ac.cr



## IX. GLOSARIO

**Ambiente:** Incluye todos los factores que interactúan en el momento de espera en la fila, pedir los alimentos, recibir, cancelar y consumir los alimentos

**Calidad:** El término calidad es bastante abstracto y se puede definir como las propiedades de un servicio que permiten al usuario o al usuario calificarlo de acuerdo al grado de satisfacción que este le genere (Acuña, 2004).

**Usuario o usuario:** persona que asiste a consumir algún tiempo de comida en los SA de la Sede Rodrigo Facio, las cuales pueden ser personal docente, administrativo, estudiantes y público en general.

**DINESERV:** Instrumento creado evaluar las percepciones de la calidad del servicio de un restaurante desde la perspectiva de los usuarios y basado en los datos obtenidos de la adaptación del instrumento SERVQUAL. (Stevens, Knutsons, & Patton (1995)

**Infraestructura:** Se refiere al espacio conocido como comedor o espacio de distribución de alimentos

**Otros Apoyos:** Aquí se reúne una serie de factores que los usuarios mencionaron, como indicadores de calidad

**Producto:** Artículos físicos, servicios o efectos simbólicos que se ofrecían para satisfacer las necesidades de los usuarios,

**Servicio de Alimentación:** Los servicios de alimentación para colectividades son los responsables de preparar, almacenar, distribuir y servir comidas a un gran número de personas. (Codex Alimentarius, 1995)

**Servicio de alimentos:** Forma en que los usuarios ordenan y reciben sus alimentos.

**Servicio de calidad:** Es cuando las percepciones igualan o superan las expectativas (Naik, Bhargavi, & Prabhakar, 2010).

**Servicio:** es el momento en que un usuario participa de una experiencia al comprar o recibe un bien.

**ServQual:** La herramienta SERVQUAL, es un instrumento que mide la separación entre el servicio que el consumidor piensa que se le debería de brindar y el servicio que actualmente se está brindando (Markovic, Komsic, & Stifanie, s.f.).

**Soda:** Servicio de alimentación donde se preparar, almacenar, distribuir y servir comidas a un gran número de personas.



## X. BIBLIOGRAFÍA

- Acuña. (2004). *Mejoramiento de la Calidad un enfoque a los servicios*. Editorial Tecnológica de Costa Rica. Cartago, Costa Rica.
- Aguirre, J. & Rodríguez, M. (2011). Medir la Satisfacción de los usuarios de restaurantes con el método DINESERV. *Gaudeamus Revista Académica Universidad Latina*. 3, 41-62
- Ahmed, O., Ahmed, E. (2015). Assessing university students' satisfaction with on-campus cafeteria services. *Tourism Management Perspectives* 16 (2015) 318–324
- Aigbedo, H. & Ravi, P. (2004). Importance performance analysis for improving quality of campus food service. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Alonso, G. (2008). *Marketing de Servicios. Reinventado la cadena de Valor*. Palermo *Busines Review N°2*.
- Alvarez, R. Aguirre J. (2015). Satisfacción con los servicios de alimentación: propuesta de medición y aplicación en una universidad en Costa Rica *Punto de Vista | Vol. VI | n. ° 10 | enero-junio de 2015 | PP.161-177*
- Andaleeb, S., & Caskey, A. (2007). Satisfaction with food services: Insight from a college cafeteria. *Foodservice Business Research Journal*, 10(2), 51–65.
- Auty, S. (1992). Consumer choice and segmentation in the restaurant industry. *The Service Industries Journal*, 12, 324-339.
- Barquero, S., Golcher, D., Lizano, M., Murillo, S., Rodríguez, G., Rojas, S. (2014). *Conocimientos, actitudes y prácticas en higiene y manipulación de alimentos de trabajadores de servicios de alimentos durante el 2013*. Costa Rica. (Tesis de licenciatura no publicada). Costa Rica Universidad de Costa Rica.

- Boone, L. and Kurtz, D. 2006. Contemporary marketing: 12th edition. United Kingdom, Thomson South-Western.
- Choi, E-K., Wilson, A., Fowler, D., Yuan, J.J. and Goh, B.K. 2011. An analysis of freshmen students' motivation to eat at on-campus dining facilities. Proceedings of the 16th Annual Graduate Education and Graduate Student Research Conference in Hospitality and Tourism. Texas: Conrad N Hilton College.  
Recuperado de:  
[http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1127&context=gradconf\\_hospitality](http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1127&context=gradconf_hospitality)
- Coren, S., Ward, L., & Enns, J. (2001). *Sensación y percepción* (5ta ed). México: Mcgraw-hill.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality. A reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Escudero, M. (2011). *Gestión Comercial y Servicio de Atención al usuario*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Escuela de Nutrición (2008) Plan de estudios de bachillerato y licenciatura en Nutrición. Resolución aprobada por la Vicerrectoría de Docencia. VDR-8331-2008.
- Estepa, A, Shanklin C. and Back K. 2005. Students' perceived service quality and customer satisfaction in a Midwestern university foodservice operation. *Journal of Foodservice Management and Education* 1:40-61.
- Fontanot, G. (2000). "Los servicios de alimentos deben ser profesionalizados". Revista electrónica de salud pública y nutrición. Edición especial, 3.
- Garg, A. (2014). Mechanic clues vs. humanic clues: Students' perception towards service quality of fast food restaurants in Taylor's University campus. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 144(1), 164-175.

Giménez, V. y Prior, D. (2004). Evaluación y fijación de objetivos en calidad de servicio. Un enfoque frontera. *Revista española de investigación de Marketing ESIC*, 8 (1), 27-44.

Gobierno de Costa Rica (2012). Reglamento a la Ley Orgánica del Colegio de Profesionales en Nutrición”. Recuperado de: [http://cpnecr.com/wp-content/uploads/2015/10/Reglamento\\_a\\_la\\_Ley\\_Organica\\_del\\_Colegio\\_de\\_Profesionales\\_en\\_Nutricin\\_PUBLICACION\\_GACETA.pdf](http://cpnecr.com/wp-content/uploads/2015/10/Reglamento_a_la_Ley_Organica_del_Colegio_de_Profesionales_en_Nutricin_PUBLICACION_GACETA.pdf)

Gobierno de Costa Rica. (1970). Ley de Riesgos del Trabajo y el Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo. Recuperado de: [http://www.costarican-laws.com/reglamento\\_general\\_de\\_seguridadehigiene.htm](http://www.costarican-laws.com/reglamento_general_de_seguridadehigiene.htm)

Gobierno de Costa Rica. (1996). Ley de Contratación Administrativa. Recuperado de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=24284&nValor3=95769&strTipM=FN](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=24284&nValor3=95769&strTipM=FN)

Gobierno de Costa Rica. (2011). Reglamento para el Otorgamiento del Carne de Manipuladores de Alimento y Reconocimiento de la Oficialización de Capacitadores del Curso de alimentos por parte del Instituto Nacional de Aprendizaje. Decreto 36666-S la Gaceta recuperado de: [http://www.ministerio.de\\_salud.go.cr/empresa/normativas\\_DRS/DRS\\_36666-.pdf](http://www.ministerio.de_salud.go.cr/empresa/normativas_DRS/DRS_36666-.pdf).

Gobierno de Costa Rica. (2012). Reglamento de Servicios de Alimentación al Público, Decreto 19473-S. La Gaceta # 199. Recuperado de: [http://www.imprenal.go.cr/pub/2012/10/16/AI,CA154\\_16\\_10\\_2012](http://www.imprenal.go.cr/pub/2012/10/16/AI,CA154_16_10_2012)

Gobierno de Costa Rica. (2012). Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa No. 33411-HCapitulo V.- Artículo 55. Recuperado de: [www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_norma.aspx](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx)

Gregoire, M. (2012). Foodservice operations: A managerial system approach. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson/Prentice Hall.

- Hernández R., Fernández C. y Baptista P., (2010) *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. México. McGraw Hill.
- John Wiley & Sons (2002) *Dimensions of the hospitality*. EUA: Dittmer, P.R.
- Johns, N., & Pine, R. (2002). Consumer behaviour in the food service industry: a review. *International Journal of Hospitality Management*, 21(2), 119-134.
- Johns, N., & Howard, A. (1998) "Customer expectations versus perceptions of service performance in the foodservice industry", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 9 Iss: 3, pp.248 - 265
- Joon-wuk kwun, D. (2011). Effects of campus foodservice attributes on perceived value, satisfaction, and customer attitude: A gender- difference approach. *International Journal of hospitality Management*, 30, 252-261. doi: 10.1016/j.ijhm.2010.09.001
- Julia, M. Porsche, F. Giménez, V. Verge, X (2002). *Gestión de la calidad aplicada a la hostelería y restauración*. Madrid: Pearson Education.
- June, L., & Smith, S. (1987). Service attributes and situational effects on customer preferences for restaurant dining. *Journal of Travel Research*,
- Klassen, K., Trybus, E., & Kumar, A. (2005). Planning food services for a campus setting. *Hospitality Management*, 24(1), 579–609.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2002). *Marketing for hospitality and tourism*. London, UK: Prentice Hall
- Lewis, R. (1981). Restaurant advertising: Appeals and consumers' intentions. *Journal of Advertising Research*, 21, 69-74.

- Llinás, H., Rojas., (2006) Estadística descriptiva y distribución de la probabilidad. Colombia Ediciones Uninorte. Recuperado de:  
[https://books.google.co.cr/books?id=3Tkb8HJ5toUC&pg=PR4&lpg=PR4&dq=llinas+v+rojas&source=bl&ots=IRuRPc2wZJ&sig=ERBYUKqJspmTOSWcPXJSjMDEFj0&hl=cs-419&sa=X&rcdir\\_csc=#v=onepage&q=llinas%20v%20rojas&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=3Tkb8HJ5toUC&pg=PR4&lpg=PR4&dq=llinas+v+rojas&source=bl&ots=IRuRPc2wZJ&sig=ERBYUKqJspmTOSWcPXJSjMDEFj0&hl=cs-419&sa=X&rcdir_csc=#v=onepage&q=llinas%20v%20rojas&f=false)
- López T., Moreno G., Hunot A., Ortiz L., Aguayo M. (2011) La Enseñanza de la Gestión en los Servicios de Alimentos. *Revista de Educación y Desarrollo*, 16. Enero-marzo de 2011.
- Maestres, R., (2015) Misión, visión y valores: ¿Sirve para algo su definición? *Debates IESA*. ene-mar 2015. Vol. 20 Issue 1, p7-9. 3p. Recuperado de:  
<http://eds.b.cbscohost.com.ezprox.v.sibdi.ucr.ac.cr:2048/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=616b4acd-4a7c-4daa-bd40-cc67cc4a5e97%40sessionmgr104&hid=121>
- Manalang, E. (2015). Operation of Food Service Centers in State Universities and Colleges in Region III, Philippines: a basis for a manual on food service operation. *The International Journal of Organizational Innovation* Vol 7 Num 4.
- Markovic, S., Komsic., J., & Stifanic, M. (s.f). Measuring service quality in city restaurant settings using DINESERV scale. *Recent Advances in Business Management and Marketing*, 176-181. Recuperado de:  
<http://www.wseas.us/eLibrary/conferences/2013/Dubrovnik/MATREFC/MATREFC-27.pdf>
- Martilla, J.A., & James, J.C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Moreno-Hidalgo, J. A. (2012). *Medición de la satisfacción del usuario en el Restaurante La Cabaña de Don Parce* (Tesis de Maestría no publicada). Universidad PIURA, Perú.

- Naik, K., Bhargavi, S., & Prabhakar, G. (2010). Service quality (servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16 (2), 231-243. Recuperado de: [http://lms.ctu.edu.vn/dokcos/courses/KT321/document/LUOC\\_KHAO\\_TAI\\_LIEU/chat\\_Luon\\_dich\\_vu\\_va\\_su\\_hai\\_long\\_cua\\_dv\\_banlc.pdf](http://lms.ctu.edu.vn/dokcos/courses/KT321/document/LUOC_KHAO_TAI_LIEU/chat_Luon_dich_vu_va_su_hai_long_cua_dv_banlc.pdf)
- Namin, A. (2016). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services* 34 (2017) 70-81.
- Ng, Y. (2005). Study of the impact of customer satisfaction on intention to return and return intention, and word-of-mouth endorsement in university dining operations. (Published master thesis) Oklahoma, USA: Graduate College of Oklahoma State University, Stillwater.
- Oh, H. (2000) Diners' Perceptions of Quality, Value, and Satisfaction. *Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. University Cornell.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Payne-Palacio, J., & Theis, M. (2009). *Introduction to food service*. Upper Saddle River, New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Pilling, V., Brannon, L., Shanklin, C., Roberts, K., Barrett, B., / Howells, A. (2008). Food safety training requirements and food handlers' Knowledge and behaviors. *Food Protection trends*, 192-200.
- Porter, M. E. (1985) *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press, EUA, New York.
- Prieto, M., Mouwen, J., López, S. & Sánchez, A. (2008). Concepto de calidad en la industria agroalimentaria. *Interciencia*, (33) 4, 258-264.

- Reynolds, D. (2000). An exploratory investigation into behaviorally based success characteristics of foodservice managers. *Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol. 24, No. 1.*
- Rivera, L (2010) Departamento de Servicios Parlamentarios, *Asamblea Legislativa, Aprobación de la Ley orgánica de la Universidad de Costa Rica. 26 de agosto de 1940. Revista Creación de la Universidad de Costa Rica.* Recuperado de: [www.asamblea.co.cr/.../Rescas%20historicas/Revista%20](http://www.asamblea.co.cr/.../Rescas%20historicas/Revista%20)
- Robles, B. (2013) *La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico.*
- Salvador, C. (2008). *Calidad de Servicio: El camino hacia la Fidelidad del Consumidor.* Editorial Universidad Almería. España.
- Schäfer, M. Ramirez, M. & Salvo, S (2009). Evaluación de la percepción de la calidad de Alimentación en casinos concesionados. *Ingeniera Industrial.* 8. 2 57-62
- Shanka, T. and Taylor, R. 2005. Assessment of university campus café service: The students' perceptions. *Asia Pacific Journal of Tourism Research, 10(3):*329-340.
- Sistema de Normalización Internacional. (2005) Sistema de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario ISO 9000. Ginebra, Suiza: Secretaría General de ISO.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV: A tool for measuring service quality in restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 2,* 56-60.85.
- Tam, W.Y., & Yung, N.L.A. (2003). Managing customer for value in catering industry (fast food) in Hong Kong. MBA thesis, The Chinese University of Hong Kong.

- Tejada, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia, Colombia
- Universidad de Costa Rica, (2014) Licitación pública 2014In-000006-uadq “concesión temporal de un local para la prestación de servicios de alimentación en la facultad de ciencias agroalimentarias” Vicerrectoría de Administración, Oficina de suministros
- University of Michigan. (2014). *Food Service Planning Guidelines*. Recuperado de <http://foodplanning.umich.edu/guidelines/>
- Vangvanitchyakorn, T. (2000). A survey on consumer perception, [electronic resource]: Southeast Asian restaurants in Minneapolis, Minnesota (Doctoral dissertation, PlanB (M. S.), University of Wisconsin, Stout).
- Verbeke, W., & López, G. (2005). Ethnic food attitudes and behaviour among Belgians and Hispanics living in Belgium. *British Food Journal*, 107(11), 823-840.
- Verma, R., Plaschka, G., & Louviere, J. (2002). Understanding customer choices: A key to successful management of hospitality services. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43, 15-24.
- Wakabayashi, T. (2003). What Are Customer (Doctoral dissertation, University of Wisconsin-Stout).
- Yen-Lun, 2014. *Service Quality in a Chain-operated Steakhouse*. Department of Baking Technology and Management, Kaohsiung Hospitality College. Recuperado de <http://web.nkuht.edu.tw/master/conferenc/2001/html/papers/3-a-2.doc>