

TRABAJO DE FIN DE GRADO

IDENTIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL APROVISIONAMIENTO DEL ÁREA DE COCINA DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO COMO PARTE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS ISO Y DEL SISTEMA APPCC

MARIA SERRA ESPADA

**Grado de Dirección Hotelera Internacional
EHIB**

Año Académico 2021-22

Tutora del Trabajo: Margalida Castells Valdivielso

Se autoriza la Universidad a incluir este trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con fines exclusivamente académicos y de investigación

Autora		Tutora	
Sí	No	Sí	No
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÍNDICE

RESUMEN	4
1. INTRODUCCIÓN	5
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Calidad.....	6
2.2. Organización Internacional de Estandarización (ISO).....	6
2.3. Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC). 7	
2.4. Gestión documental.....	8
2.5. Identificación de la gestión documental para el área de cocina.....	9
3. MARCO LEGAL	10
4. ESTADO DE LA CUESTIÓN	11
5. OBJETIVOS, PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA 12	
5.1. Objetivos	12
5.2. Preguntas de la investigación.....	12
5.3. Metodología	12
5.4. Encuesta para medir el nivel de gestión documental en el área de aprovisionamiento de cocina.	17
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS	18
6.1. Revisión documental	18
6.2. Análisis e interpretación de las encuestas.....	20
7. CONCLUSIONES	26
7.1. Conclusiones de la revisión documental.....	26
7.2. Conclusiones de los resultados de las encuestas	27
7.3. Conclusiones finales	28
8. BIBLIOGRAFÍA	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	PÁGINA
Gráfico 1. Principios del Sistema APPCC establecidos por la FAO y la OMS	5
Gráfico 2. Lista de documentos en las áreas de cocina	6
Gráfico 3. Flujograma del proceso de recepción, preparación y elaboración de alimentos en cocina	7
Gráfico 4. Gráfico porcentual de la pregunta 1	17
Gráfico 5. Gráfico porcentual de la pregunta 2	17
Gráfico 6. Gráfico porcentual de la pregunta 3	18
Gráfico 7. Gráfico porcentual de la pregunta 4	18
Gráfico 8. Gráfico porcentual de la pregunta 5	19
Gráfico 9. Gráfico porcentual de la pregunta 6	19
Gráfico 10. Gráfico porcentual de la pregunta 7	20
Gráfico 11. Gráfico porcentual de la pregunta 8	20
Gráfico 12. Gráfico porcentual de la pregunta 9	21
Gráfico 13. Gráfico porcentual de la pregunta 10	21
Gráfico 14. Gráfico porcentual de la pregunta 11	21
Gráfico 15. Gráfico porcentual de la pregunta 12	22
Gráfico 16. Gráfico porcentual de la pregunta 13	22
Gráfico 17. Gráfico porcentual de la pregunta 14	23

ÍNDICE DE CUADROS

	PÁGINA
Cuadro 1. Metodología de la investigación ante el planteamiento del problema.	12
Cuadro 2. Indicadores a analizar en cada pregunta	13

ÍNDICE DE TABLAS

	PÁGINA
Tabla 1. Escala valorativa de la pregunta N°1.	17
Tabla 2. Escala valorativa de la pregunta N°2.	17
Tabla 3. Escala valorativa de la pregunta N°3.	18
Tabla 4. Escala valorativa de la pregunta N°4.	18
Tabla 5. Escala valorativa de la pregunta N°5.	19
Tabla 6. Escala valorativa de la pregunta N°6.	19
Tabla 7. Escala valorativa de la pregunta N°7.	20
Tabla 8. Escala valorativa de la pregunta N°8.	20
Tabla 9. Escala valorativa de la pregunta N°9.	21
Tabla 10. Escala valorativa de la pregunta N°10.	21
Tabla 11. Escala valorativa de la pregunta N°11.	21
Tabla 12. Escala valorativa de la pregunta N°12.	22
Tabla 13. Escala valorativa de la pregunta N°13.	22
Tabla 14. Escala valorativa de la pregunta N°14.	23
Tabla 15. Comparación de los documentos identificativos en el análisis documental y resultados de las encuestas.	25

RESUMEN

La cocina es un área que requiere de atención, observación y cuidado en sus procesos internos ya que la salud del consumidor puede verse comprometida ante procedimientos inadecuados de selección, elaboración y manipulación de los alimentos.

Razón por la cual se ve necesario identificar los procedimientos operativos dentro de una cocina, así como la documentación asociada, nos permite estandarizar, controlar, prevenir y mejorar las actividades en esta área, garantizando la satisfacción del cliente por consumir platos elaborados mediante unos criterios de calidad y de seguridad alimentaria.

Con la finalidad de identificar el cumplimiento de la normativa en base a las Normas ISO, así como los parámetros indicados en el Sistema de Análisis y Puntos de Control Críticos (APPCC) En este trabajo se revisa la documentación empleada en el área de cocina de dos restaurantes hoteleros ubicados en Mallorca, Baleares, España y se realizan unas encuestas a los directores de ambos establecimientos.

Los resultados de la investigación son positivos ya que existe un conocimiento sobre la gestión documental asociada a las normas indicadas anteriormente, resaltando así su cumplimiento por parte de los establecimientos. No obstante, se constata que los documentos utilizados por ambos hoteles (controles, manuales...) son diferentes entre sí incluso estando afiliados a estas normas, aplicando solo algunos de los instrumentos identificados en el análisis documental. En conclusión, al ser éste un estudio inicial se perciben oportunidades para el desarrollo de investigaciones más exhaustivas en relación a las necesidades documentales del área de cocina y la normalización documental.

ABSTRACT

The kitchen is an area that requires attention, observation and care in its internal processes since the health of the consumer can be compromised by inadequate procedures for selecting, preparing and handling food.

Reason why it is necessary to identify the operating procedures within a kitchen, as well as the associated documentation, allows us to standardize, control, prevent and improve activities in this area, guaranteeing customer satisfaction for consuming dishes prepared using criteria of quality and food safety criteria.

In order to identify compliance with the regulations based on ISO standards, as well as the parameters indicated in the Analysis System and Critical Control Points (APPCC), this paper reviews the documentation used in the kitchen area of two hotel restaurants located in Mallorca, Islas Baleares, Spain, and surveys are carried out on the directors of both establishments.

The results of the investigation are positive since there is knowledge about document management associated with the standards indicated above, thus highlighting their compliance by establishments. However, it is found that the

documents used by both hotels (controls, manuals...) are different from each other even being affiliated with these standards, applying only some of the instruments identified in the documentary analysis. In conclusion, as this is an initial study, opportunities were perceived for the development of more exhaustive investigations in relation to the documentary needs of the kitchen area and documentary normalization.

1. INTRODUCCIÓN

Una buena alimentación es importante para todo ser humano. Diariamente se consumen una amplia variedad de alimentos que, ya sean elaborados de forma casera como profesional, agrupan una serie de materias primas que deben estar en buenas condiciones para ser consideradas aptas para su consumo.

Para las Naciones Unidas "¿por qué es importante la inocuidad alimentaria? *"La forma en la que los alimentos se producen, almacenan, manipulan y consumen, afecta a la inocuidad. Cumplir con las normas alimentarias mundiales, establecer regulaciones de control de alimentos eficaces que incluyan (...) fomentar el uso de sistemas de gestión de la inocuidad alimentaria por parte de los operadores de las empresas alimentarias, son algunas de las formas en las que (...) el sector privado y la sociedad civil trabajan para garantizar la inocuidad de los alimentos"*

Por eso se debe cumplir con una serie de normativas y medidas que permitan asegurar la calidad de los productos.

En el área de cocina se preparan los diferentes platos que se van a ofrecer en el establecimiento hotelero. Por lo tanto, se debe garantizar el cumplimiento de los procesos y normativas relacionadas con la selección y preparación de los alimentos con óptimas condiciones de calidad, ya que la salud de los consumidores podría verse comprometida ante la utilización de productos que no cumplen con los requisitos mínimos para ser consumidos.

Actualmente, en Mallorca, los hoteles reciben una gran cantidad de turistas que, además de alojamiento y servicios, es usual que frecuenten los diferentes puntos de alimentos y bebidas para consumir sus productos y disfrutar de la gastronomía de la isla.

Por eso, es importante asegurarse que los alimentos que ingresan a estas áreas (bares, restaurantes, cafeterías) cumplan con una serie de normativas vinculadas a garantizar la inocuidad de los alimentos durante el proceso de aprovisionamiento, lo cual garantizará la calidad de la materia prima.

Estas normativas son fundamentales para que una cocina pueda ofrecer sus productos y servicios con una calidad óptima para sus clientes, sin perjudicar su salud y bajo unos criterios estrictos de controles de calidad que lleven al establecimiento a su cumplimiento y a obtener oportunidades de mejora.

Por ello, esta investigación se centra en la gestión documental asociada a las Normas ISO y al Sistema de Análisis y Puntos de Control Críticos, conocido como APPCC, como el principal marco normativo referencial para verificar, analizar, revisar si las cocinas de los hoteles en Mallorca cumplen con los procedimientos y cuentan con las herramientas indicadas en dichas normas.

2. MARCO TEÓRICO

El área de cocina es el centro de operaciones principal de un establecimiento de restauración, donde se preparan todos los alimentos que los clientes consumirán durante su estancia en las instalaciones. Por eso, los platos deben elaborarse con la mejor calidad posible, no solo en su presentación sino también en cuanto a la selección de la materia prima y la adecuada elaboración de los alimentos.

Por eso, la finalidad del trabajo supone la identificación de la gestión documental asociada al área de cocina, que debe ser estructurada con los fines de garantizar que tanto la selección de la materia prima como sus controles posteriores den cumplimiento a los estándares de calidad adecuados.

En consecuencia, es relevante iniciar el estado de la cuestión enmarcando tres aspectos que, conjunta y simultáneamente, influyen en la documentación que utiliza el área de cocina: calidad, normalización documental, Sistema APPCC y posteriormente definir e identificar las necesidades documentales del área de cocina.

2.1. Calidad

Deming (1988) define calidad como *“grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado”*, señalando además que es un enfoque hacia la *“mejora continua”*, ya que, durante el proceso de llevar a cabo productos o servicios, nos podemos dar cuenta de si al procedimiento utilizado y el resultado obtenido, le hacen falta mejoras o modificaciones.

Juran. (1993) plantea que la calidad representa una *“adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”*, señalando así que para dar cumplimiento a las expectativas es importante la identificación y realización de ajustes que permitan mejorar un producto.

2.2. Organización Internacional de Estandarización (ISO)

Para Martin (2007) la Organización Internacional de Estandarización (ISO) es una *“organización no gubernamental establecida en 1947, compuesta por representantes de los organismos de normalización nacionales, que produce normas internacionales, industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como normas ISO”*

Contando con la misión de *“promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo para facilitar el intercambio de bienes y servicios, y para promover la cooperación de lo intelectual, científico, tecnológico y económico”* (Marín 2007), a través de las Normas ISO

Estas normas, se enfocan en que las empresas mantengan la organización de sus procesos internos con el objetivo de la mejora continua de los mismos

gracias a la aplicación de estándares certificados y reconocidos a nivel internacional, resaltando frente a su competencia y garantizando a sus clientes productos y servicios de calidad.

Las NORMAS ISO a destacar en el área de cocina son:

ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad: Es una norma enfocada a cualquier departamento, permite alcanzar un mayor control en los procesos internos del área de cocina e implantar mejoras de forma continua, junto con la legislación vigente, diferenciando al establecimiento de la competencia.

ISO 22000: Sistema de Gestión Alimentario: Es una norma enfocada a gestionar la inocuidad de los alimentos, buscando con esto que la cocina de un establecimiento proteja al cliente.

2.3. Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC)

Partiendo de la base de normas que tiene un establecimiento de alimentos y bebidas, concretamente en el área de cocina, debe contar con el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos, como parte de los requisitos que se establecen para la operatividad de prestadores de servicios, volviéndose un sistema de referencia mundial.

La implantación de este sistema permite mantener bajo control los procesos y productos de la cadena alimentaria, estableciendo mecanismos que eviten o prevengan la contaminación o deterioro en los lugares donde la probabilidad de que ocurran sea mas elevada, es decir, permitirá detectar, reducir o eliminar peligros asociados a los alimentos, estableciendo unos puntos críticos y unos límites para gestionar los riesgos.

Por lo tanto, entendemos que el APPCC es un sistema preventivo y correctivo para la gestión de los alimentos durante toda la cadena de producción el cual, al contrario que la Norma ISO, es de obligatorio cumplimiento a nivel europeo. Conlleva una serie de inspecciones y controles oficiales que originan una serie de beneficios para las empresas:

- Supervisión preventiva y correctiva de los procesos asociados, llevada a cabo por especialistas.
- Incremento de la confianza de los clientes.
- Se basa en estudios científicos para el manejo y control de alimentos.
- Sistemático, verificable y auditable por terceras personas.
- Nivel de garantía de la seguridad alimentaria.
- Evaluación y prevención de riesgos

Principios del Sistema APPCC establecidos por la FAO y la OMS

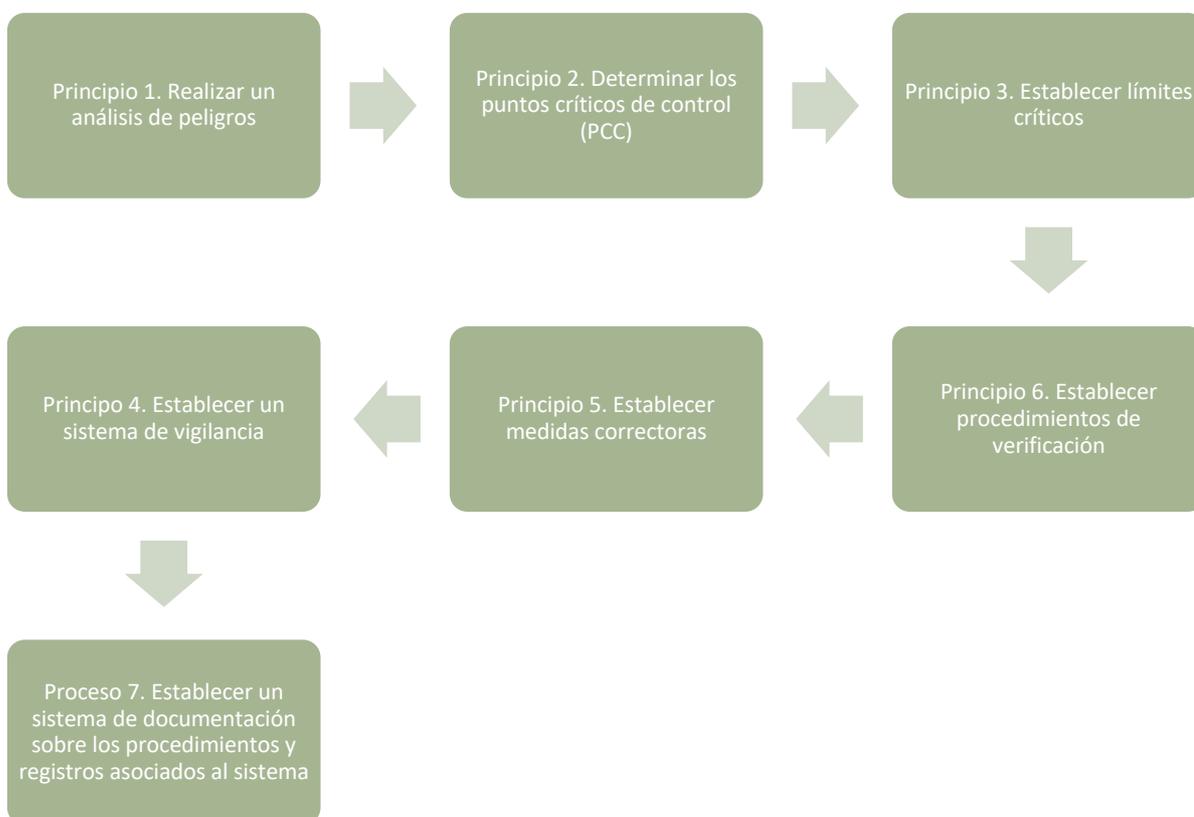


Gráfico 1. Principios de un Sistema de APPCC. Elaboración propia.

2.4. Gestión documental

Antes de profundizar en la documentación del área de cocina es preciso definir qué se entiende por gestión documental: *“Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”* (Russo 2009, p.10)

Herreros (2015) señala que los documentos *“deben ser claros y concisos y apoyar en casos prácticos para su mejor comprensión por todo el personal de la organización, convirtiéndose así en una poderosa herramienta de trabajo y una guía de buenas prácticas a seguir”* (p.521)

Por tanto, la documentación asociada a los procedimientos internos del área de cocina debe contener toda la información necesaria para poder llevar a cabo, sobre todo, el proceso de producción, control y gestión dentro de esta área.

2.5. Identificación de la gestión documental para el área de cocina

Tener una clara identificación de los documentos a utilizar en cada uno de los procesos del área de cocina es fundamental para garantizar el funcionamiento del departamento, evitando comprometer la salud del cliente como principal objetivo. Por eso, el establecimiento debe asegurarse de que todo lo que se vaya a consumir este en perfectas condiciones para evitar o minimizar los posibles riesgos o problemas.

Cada fase de la producción culinaria implica diversos procesos internos a controlar y por tanto el área de cocina debe contar con una descripción de todos los procedimientos a seguir y las diferentes fichas de registros y controles necesarios para cumplir con la normativa.

Aprovisionamiento	Producción	Gestión	General y Talento Humano
<ul style="list-style-type: none">• Pedido a economato• Pedidos habituales• Pedidos extraordinarios• Pedidos de reposición• Lista de Mercado• Vale/Bono	<ul style="list-style-type: none">• Lista Mise en Place• Orden de producción• Ficha de Rendimiento de géneros• Escandallo• Ficha técnica• Ficha de porciones	<ul style="list-style-type: none">• Relevé• Resumen diario• Inventario• Manipulación de alimentos• Uso de neveras y congeladores• Lista de desperdicios	<ul style="list-style-type: none">• Manuales de normas y procedimientos• Mantenimiento diario correctivo y preventivo• Identificación de Plagas• Evacuación de emergencia• Permisos y certificados sanitarios de los trabajadores

Gráfico 2. Lista de documentos en el área de cocina. Elaboración propia.

En todas estas áreas debemos considerar importante la manipulación adecuada de los alimentos, la limpieza de los utensilios de cocina y espacios y la conservación y disposición de los productos.

En el área de aprovisionamiento, que es donde se le da ingreso a las diferentes materias primas que se van a utilizar para llevar a cabo el producto final, contando con procedimientos enfocados en la solicitud, verificación, selección y control de los alimentos para garantizar que solo los que cumplan con criterios de calidad, son los que se van a usar en cocina.

La presente investigación identifica los formularios y los controles que se deben llevar a cabo y controlar para garantizar el uso de material primas que cumplan con las condiciones de calidad necesarias para su servicio.

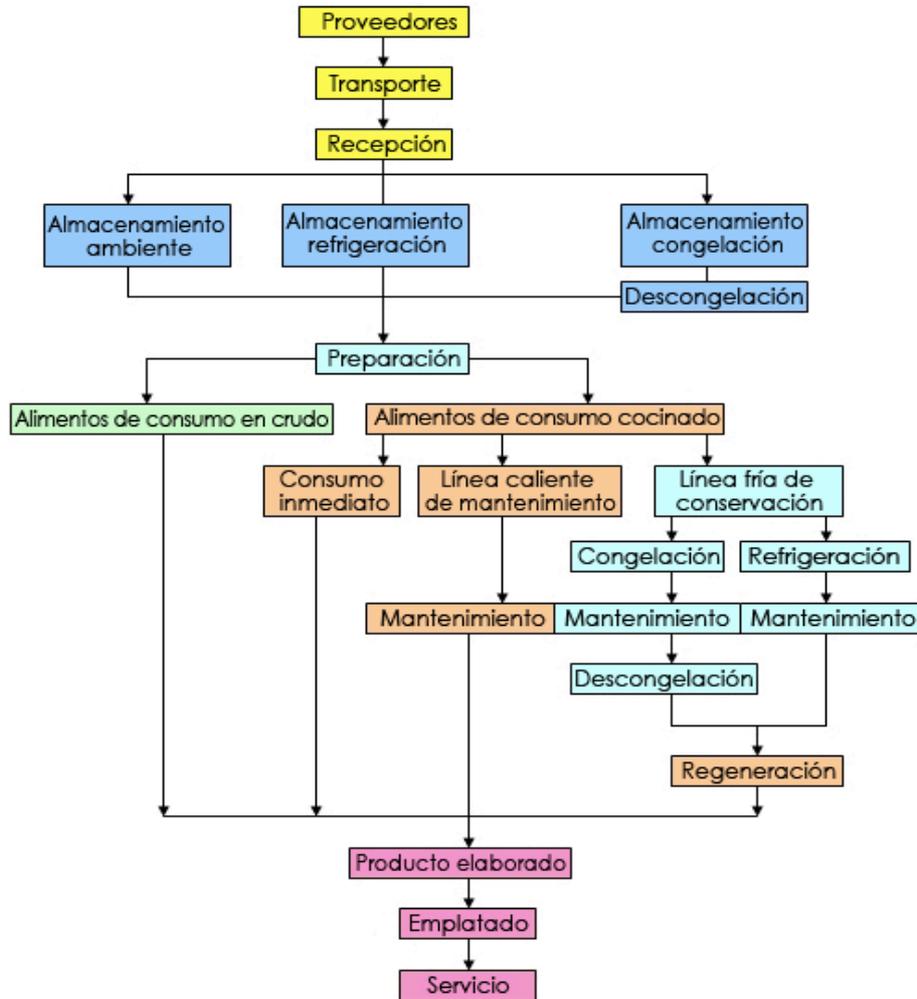


Gráfico 3. Flujograma del proceso de recepción, preparación y elaboración de alimentos en cocina. Fuente: Restauración colectiva.

3. MARCO LEGAL

En la industria de alimentación y restauración hay una gran cantidad de normativas, tanto internacionales como nacionales, que están vinculadas al uso adecuado de productos que cumplan con una serie de condiciones para que sean considerados aptos para el consumo humano.

Estas instituciones y organismos pueden variar dependiendo de la nación, pero, de manera internacional, existen algunas que cumplen el papel de figura normativa para estandarizar procesos y documentos a un conjunto de actividades o funciones específicas. Considerándose a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación (FAO), la Organización Internacional de Estandarización (ISO) y el sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) como las principales instituciones para establecer los criterios mínimos necesarios para el uso de alimentos de calidad, desde que es materia prima hasta que es consumido.

España cuenta con una amplia normativa relacionada con uso adecuado de los alimentos.

La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, es un organismo autónomo adscrito al ministerio de consumo y, funcionalmente, al ministerio de sanidad y de agricultura y alimentación, el cual cuenta con la competencia de garantizar la seguridad alimentaria y la nutrición de los españoles, cumpliendo con la normativa tanto nacional como internacional, siendo la siguiente:

- Reglamento (UE) N° 2017/625. Controles oficiales a lo largo de la cadena agroalimentaria.
- Reglamento (UE) N° 1169/2011. Información alimentaria facilitada al consumidor.
- Reglamento (CE) N° 852/2004. Higiene de los productos alimenticios.
- Reglamento (CE) N° 853/2004. Normas de higiene para alimentos de origen animal y para los operadores de empresas alimentarias
- Ley 14/1986. General de Sanidad.
- Ley 17/2011. Seguridad alimentaria y nutrición.
- Real Decreto 109/2010. Actualización a las normas relativas a los manipuladores de alimentos
- Real Decreto 140/2003. Criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.
- Reglamento 882/2004. Sistema de APPCC

4. ESTADO DE LA CUESTIÓN

La cocina es un espacio importante en un establecimiento hotelero. Los huéspedes de un hotel al alojarse en las instalaciones también visitarán los puntos de alimentos y bebidas con los que cuenta el alojamiento, con el objetivo de degustar los platos y continuar generando nuevas experiencias durante su viaje.

Por eso, se vuelve prioritario el contar con alimentos de calidad y en perfecto estado de conservación, no solo por la imagen del establecimiento sino también por la salud de los comensales.

Es así, como el asegurar la inocuidad de los alimentos que ingresan en cocina se debe de volver una política interna de obligatorio cumplimiento ya que, en el área de aprovisionamiento es donde ingresa la materia prima a utilizar para la elaboración de los diferentes platos que se van a ofrecer.

Asegurarse de eso, está relacionado con las diferentes normativas vinculadas a los sistemas de gestión documental que buscan estandarizar procesos, así como el uso de herramientas que permitan verificar adecuadamente los alimentos que ingresan en cocina.

5. OBJETIVOS, PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA

5.1. Objetivos

Los objetivos planteados en este trabajo son la aplicación de la gestión documental de calidad para el área de aprovisionamiento en el departamento de cocina de un hotel en Mallorca, España.

1. Identificar las diferentes herramientas de gestión documental con la que cuentan las cocinas de los hoteles.
2. Estructurar la gestión documental necesaria para el área de aprovisionamiento de la cocina de un hotel.
3. Definir la incorporación de herramientas documentales que permitan supervisar y controlar el ingreso de manipulación y transformación de alimentos de calidad en una cocina.

5.2. Preguntas de la investigación

Pregunta de investigación 1. ¿Los hoteles conocen sobre la calidad y la importancia de su aplicación en el área de cocina?

Pregunta de investigación 2. ¿Los hoteles conocen sobre las normativas para el área de alimentos y bebidas vinculadas al área de aprovisionamiento de cocina?

Pregunta de investigación 3. ¿Los hoteles cuentan con manuales, instrumentos y herramientas de control o supervisión que les permita garantizar una adecuada selección de la materia prima a utilizar en el área de cocina?

Pregunta de investigación 4. ¿Los establecimientos hoteleros se encuentran afiliados a normas de procesos como APPCC o las Normas ISO, vinculadas directamente con la etapa de selección de la materia prima?

5.3. Metodología

La metodología cualitativa, la cual se hace servir en este documento, se vincula directamente a la búsqueda y obtención de evidencia o información descriptiva que aporte datos de gran valor a la investigación. Galeano (2004), haciendo referencia a la definición de estos términos realizada por Bonilla y Rodríguez en 1997, resalta que:

“La investigación cualitativa en su forma ideal parte de los cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, que permiten formular hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia. Continúa con el proceso de recolección de información con base en conceptos empíricos medibles (...) se procede a analizar los datos, presentar los resultados y determinar el grado de significación (...)”

Por medio de esta metodología se podrá identificar la experiencia de los hoteles, así como su punto de vista sobre la adhesión y aplicaciones de la normativa relacionada con el aprovisionamiento adecuado de materias primas para realizar los platos ofrecidos por el área de cocina.

A través de la investigación se revisarán e identificarán cuales son los documentos con los que, a modo general, debería contar el área de aprovisionamiento de una cocina para así luego constatar con la valoración de los propios hoteles, a través de unas encuestas para obtener más información sobre cómo se documenta el aprovisionamiento de la cocina de un hotel. Con este objetivo, se procederá a realizar una encuesta que, a través de una serie de preguntas, nos permitirá obtener directamente un contenido a la investigación actualizado y real.

Permitiendo identificar el nivel de vinculación que tienen estos establecimientos con la normativa y de como ésta es aplicada a sus espacios para garantizar el uso de alimentos con criterios de calidad e higiene de acuerdo a los criterios mínimos establecidos.

Para realizar las encuestas se seleccionaron dos establecimientos hoteleros situados en diferentes zonas de la isla de Mallorca, Islas Baleares, España, hoteles de la misma categoría, a los fines de servir como muestra para la investigación. Por una parte, el Hotel Leman 4**** ubicado en Playa de Palma, es una propiedad privada. Por otra, el Hotel Protur Bonaire Aparthotel 4****, ubicado en Cala Bona de la cadena hotelera Protur.

Aunque ambos hoteles son relevantes en el sector hotelero, la forma interna de organizarse es diferente, lo cual permite realizar una comparación entre ambos y nos permite conocer el nivel de vinculación ante las normativas sanitarias vigentes.

Los resultados de esta comparación permitirán conocer el uso de una gestión documental para el área de aprovisionamiento de cocina, y si cumple con la normativa establecida y con los estándares de calidad mínimos para la selección de las materias primas.

Problema de la investigación	Preguntas de investigación	Análisis documental	Cuestionario
Existe una gestión documental para el área de aprovisionamiento de cocina de un hotel el cual permita garantizar	Pregunta de investigación 1. ¿Los hoteles conocen sobre la calidad y la importancia de su aplicación en	Calidad Documentación	1. ¿Ha escuchado hablar sobre calidad? ¿Qué cree que es? 2. ¿Considera necesario aplicar criterios de calidad en

la inocuidad de las Materias Primas que ingresan al establecimiento.	el área de cocina?		el área de la cocina de su alojamiento?
	Pregunta de investigación 2. ¿Los hoteles conocen sobre las normativas para el área de alimentos y bebidas vinculadas al área de aprovisionamiento de cocina?	Identificación de las áreas de una cocina Normativas existentes	3. ¿Conoce la normativa existente con la que una cocina debe cumplir para mantener una higiene y selección de materia prima adecuada? ¿Qué normativa conoce? 4. ¿Ha escuchado alguna vez que son las normas ISO? ¿Para que cree que sirven? 5. En el área de cocina de su hotel, ¿cuentan con áreas de producción o de trabajo claramente identificadas?
	Pregunta de investigación 3. ¿Los hoteles cuentan con manuales, instrumentos y herramientas de control o supervisión que les permita garantizar una adecuada selección de la materia prima a utilizar en el área de cocina?	Área de aprovisionamiento de una cocina Manuales de procesos y procedimientos Herramientas para el control y supervisión de las materias primas	6. En el área de aprovisionamiento de cocina, ¿cuenta con documentos por escrito sobre el uso adecuado de los alimentos, revisión y control de pedidos, recepción, así como también los diferentes documentos a cumplimentar? ¿Cuáles? 7. ¿Qué etapas en el procedimiento de aprovisionamiento se siguen habitualmente? 8. ¿La empresa tiene manuales de los procedimientos a seguir? 9. ¿Qué documentación se cumplimenta habitualmente? 13. ¿Considera importante que el área de aprovisionamiento cuente con los diferentes documentos que permitan verificar los requerimientos mínimos para la recepción de los productos y materias primas? ¿Por qué?
Pregunta de investigación 4. ¿Los	Sistema APPCC	10. ¿Ha escuchado alguna vez que es el sistema	

	establecimientos hoteleros se encuentran afiliados a normas de procesos como APPCC o las Normas ISO, vinculadas directamente con la etapa de selección de la materia prima?	Normas ISO	APPCC? ¿Qué conoce sobre este sistema? 11. ¿El área de aprovisionamiento de cocina cuenta con documentos asociados al APPCC? Indique algunos documentos con los que cuentan. 12. De no contar con el sistema APPCC, ¿cree importante adecuar el área de aprovisionamiento respecto al sistema? 14. ¿Considera necesario adherirse a la norma ISO 9001 (sistema gestión calidad) y 22000 (sistema gestión alimentario), así como al sistema APPCC? ¿Por qué?
--	---	------------	--

Cuadro 1. Metodología de la investigación ante el planteamiento del problema.

5.3.1. Revisión documental

La investigación realizada, pudo confirmar la existencia de una serie de documentos que es común encontrar en las cocinas de los hoteles. Un control habitual permite generar procesos de trabajo estandarizados y desarrollar los instrumentos necesarios para dar respuesta a la operatividad cotidiana del área de aprovisionamiento.

Con el objetivo de comparar la información obtenida en la investigación documental y la observada en el campo, durante la realización de las encuestas se tomarán como referencia los documentos indicados en el gráfico 2, siendo los documentos identificados los siguientes: pedido a economato, pedidos habituales, pedidos extraordinarios, pedidos de reposición, lista de mercado, vale/bono.

Por otro lado, con el objetivo de dar respuesta a las preguntas que surgieron de la investigación, se nombran una serie de indicadores a analizar para cada una de estas preguntas junto con la justificación correspondiente.

Pregunta de investigación	Indicadores a analizar
Pregunta de investigación 1. ¿Los hoteles conocen sobre la calidad y la importancia de su aplicación en el área de cocina?	Hoteles con nociones de calidad e importancia sobre su aplicación, lo cual permite confirmar el nivel de conocimiento en esta materia y si los alojamientos consideran importante ajustarse a parámetros de calidad en el área de cocina.

<p>Pregunta de investigación 2. ¿Los hoteles conocen sobre las normativas para el área de alimentos y bebidas vinculadas al área de aprovisionamiento de cocina?</p>	<p>Identificar si los hoteles conocen qué normas deben cumplir, lo cual permitirá conocer hasta qué punto conocen sobre las normas del área operativa en la cual se centra esta investigación y, por lo tanto, su posible cumplimiento.</p>
<p>Pregunta de investigación 3. ¿Los hoteles cuentan con manuales, instrumentos y herramientas de control o supervisión que les permita garantizar una adecuada selección de la materia prima a utilizar en el área de cocina?</p>	<p>Identificar si los hoteles cuentan con manuales de procesos en los cuales se indiquen las etapas de cada uno de los procedimientos del área de aprovisionamiento de las cocinas, puesto que dichos manuales marcan las herramientas de supervisión, comanda, control y otros documentos de cada actividad de esta área.</p> <p>Detectar si los hoteles cuentan con documentos que permitan seleccionar, solicitar, controlar y supervisar el ingreso de la materia prima en cocina, lo cual permitirá relacionarlo con el cumplimiento de los documentos indicados en la normativa, pese a la existencia o no de un manual global que los agrupe. Permitirá compararlos de acuerdo a los documentos identificados en los resultados de la revisión documental, siendo estos formatos: pedido a economato, pedidos habituales, pedidos extraordinarios, pedidos de reposición, lista de mercado, vale/bono...</p>
<p>Pregunta de investigación 4. ¿Los establecimientos hoteleros se encuentran afiliados a normas de procesos como APPCC o las Normas ISO, vinculadas directamente con la etapa de selección de la materia prima?</p>	<p>Conocer si los hoteles se encuentran afiliados a las Normas ISO y al sistema APPCC o en su defecto a cualquier otra que le permita tener estructurada la gestión documental necesaria para seleccionar la materia prima con la calidad adecuada para ser utilizada y salvaguardar la salud de los consumidores.</p> <p>De estar afiliados a esas normas, nos dará a entender que están alineados con los parámetros de operatividad y metodología exigidos para asegurar la inocuidad de los alimentos a la hora de incorporarlos en cocina.</p>

Cuadro 2. Indicadores a analizar en cada pregunta.

5.3.2. Encuesta a los hoteles

Para comprobar el cumplimiento de los establecimientos turísticos ante las Normas ISO o el sistema APPCC se plantea realizar una encuesta enfocada en la recopilación de información sobre como los hoteles aplican la gestión documental en el área de cocina de sus establecimientos, sobre todo en el área de aprovisionamiento.

También permite identificar el nivel de vinculación de estos alojamientos ante las normas de calidad existentes y por tanto realizar las propuestas necesarias para la aplicación de las mismas en el área de cocina.

Con el objetivo de descubrir si un establecimiento hotelero cuenta con las respectivas políticas, procesos e instrumentos que permitan el ingreso de alimentos con parámetros de calidad adaptados a las exigencias de la normativa vigente, se diseña la siguiente encuesta formada por catorce preguntas que serán la base para comenzar con la investigación sobre el uso de la gestión documental y el cumplimiento de la normativa sobre todo en la etapa de aprovisionamiento.

También se pretende recopilar información sobre el conocimiento que tienen del uso de la gestión documental, el establecimiento y la puesta en marcha de procesos ya estandarizados, así como el conocimiento sobre la normativa que pudiese mejorar la calidad de los productos, todo ello con el fin de identificar la situación actual y elaborar las propuestas necesarias que permitirán mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

La realización de estas encuestas permitirá recopilar información real sobre cómo los establecimientos hoteleros manejan el proceso de inocuidad de los alimentos en la selección de la materia prima traída por los diferentes proveedores, a través de una adecuada gestión documental que les permita estructurar las etapas de adquisición, revisión, supervisión, control y descarte de alimentos de acuerdo a la normativa establecida.

A continuación, se plantean las catorce preguntas que conforman la encuesta:

5.4. Encuesta para medir el nivel de gestión documental en el área de aprovisionamiento de cocina.

1. ¿Ha escuchado hablar sobre calidad? ¿Qué cree que es?
2. ¿Considera necesario aplicar criterios de calidad en el área de la cocina de su alojamiento?
3. ¿Conoce la normativa existente con la que una cocina debe cumplir para mantener una higiene y selección de materia prima adecuada? ¿Qué normativa conoce?
4. ¿Ha escuchado alguna vez que son las normas ISO? ¿Para qué cree que sirven?
5. En el área de cocina de su hotel, ¿cuentan con áreas de producción o de trabajo claramente identificadas?
6. En el área de aprovisionamiento de cocina, ¿Cuenta con documentos por escrito sobre el uso adecuado de los alimentos, revisión y control de pedidos, recepción, así como también los diferentes documentos a cumplimentar? ¿Cuáles?
7. ¿Qué etapas en el procedimiento de aprovisionamiento se siguen habitualmente?
8. ¿La empresa tiene manuales de los procedimientos a seguir?
9. ¿Qué documentación se cumplimenta habitualmente?

10. ¿Ha escuchado alguna vez que es el sistema APPCC? ¿Qué conoce sobre este sistema?
11. ¿El área de aprovisionamiento de cocina cuenta con documentos asociados al APPCC? Indique algunos documentos con los que cuentan.
12. De no contar con el sistema APPCC, ¿cree importante adecuar el área de aprovisionamiento respecto al sistema?
13. ¿Considera importante que el área de aprovisionamiento cuente con los diferentes documentos que permitan verificar los requerimientos mínimos para la recepción de los productos y materias primas? ¿Por qué?
14. ¿Considera necesario adherirse a la norma ISO 9001 (sistema gestión calidad) y 22000 (sistema gestión alimentario), así como al sistema APPCC? ¿Por qué?

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este punto, se presentarán los resultados obtenidos en las encuestas así como un análisis de la documentación utilizada en los establecimientos analizados.

6.1. Revisión documental

La gestión documental identificada a través de la investigación realizada determina seis formatos de documentos con los que el área de aprovisionamiento de una cocina debe contar y que constituyen herramientas prioritarias para solicitar, recibir, seleccionar y preelaborar la materia prima que ingresa en la cocina para ser utilizada posteriormente en la preparación de los alimentos.

Estos documentos, mencionados en el gráfico 2, fueron mostrados a los hoteles encuestados con el objetivo de identificar si son utilizados (iguales, más extensos, diferentes, con un contenido similar...) en la cocina del establecimiento, obteniendo la siguiente información.

Hotel Leman

La marca de este hotel es de carácter privado y único, su administración está enfocada en ofrecer una excelente calidad en el servicio de acuerdo en los estándares establecidos, contando con una serie de documentos que de forma básica garantice la operatividad de área de cocina, guiándose por lo exigido por el Gobierno vinculado con el "Libro Azul", el cual cuenta con extractos de lo exigido en el Sistema APPCC.

Este establecimiento realiza de forma ocular el estado general de la mercancía que llega a la cocina, así como una revisión de los controles de temperatura, peso, caducidades y medidas de la materia prima exigidas en el Libro Azul, pero de manera aleatoria.

El establecimiento no indica el uso de documentación estandarizada o diseñada para el control de los pedidos. Señala que los pedidos son realizados por teléfono de acuerdo a la necesidad que se posea, pero, para la etapa de la recepción de mercancía y limpieza de materia prima que ingresa en cocina (como parte del área de aprovisionamiento) sí cuentan con la siguiente documentación:

- Registro de control de desinfección de frutas y verduras
- Registro de control de mercancías

No cuenta con documentos que permitan registrar o explicar el proceso para la revisión de las condiciones de los alimentos y la selección de los mismos durante la etapa de aprovisionamiento.

Por otro lado, indican contar con otros formatos que les permiten controlar los alimentos durante el procedimiento de preparación de comidas, limpieza general y depósito, sin ser del área de aprovisionamiento:

- Registro de control de preparación de comidas.
- Registro de control de temperaturas de lavado.
- Registro diario de limpieza y desinfección.
- Registro de control de almacenamiento.

Pese a estar alineado con el Libro Azul de las Islas Baleares, que extrae lo exigido en el Sistema APPCC, no cuentan con el desarrollo de documentación que les permite controlar el proceso inicial del área de aprovisionamiento, observándose que se deben incluir otro tipo de documentos que permitan llevar un registro de los pedidos realizados a los proveedores, procedimiento para la revisión de la materia prima que ingresa para su aprobación o descarte por condiciones de los alimentos, entre otros.

Hotel Protur Bonaire Aparthotel

Esta cadena hotelera cuenta con una serie de manuales organizacionales y procedimentales para todos sus hoteles, lo cual le exige a este hotel aplicar la gestión documental ya estandarizada de la cadena, que incluye los siguientes documentos:

- Control diario de recepción de materias primas.
- Determinación de necesidades.
- Selección de proveedores.
- Realización del pedido.
- Control de recepción de mercancías.
- Listado de proveedores autorizados.
- Registro de control de mercancías...

Estos formatos coinciden con los siguientes documentos identificados en la investigación documental (pedidos habituales, extraordinarios, reposición...)

El hotel se encuentra afiliado al Sistema APPCC por la cadena hotelera, lo cual le permite acceder a una amplia gama de herramientas documentales o formatos que les permite controlar cada etapa del área de aprovisionamiento, desde que se requiere una materia prima, se selecciona al proveedor y se recibe y revisa la mercancía.

6.2. Análisis e interpretación de las encuestas

A continuación, se presentan las respuestas obtenidas a la encuesta mencionada anteriormente, la cual fue aplicada a los directores de los hoteles de los dos establecimientos hoteleros: el Hotel Leman (Encuesta 1) y el Hotel Protur Bonaire Aparthotel (Encuesta 2).

Pregunta 1. ¿Ha escuchado hablar sobre calidad? ¿Qué cree que es?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	100%
NO	0	0%

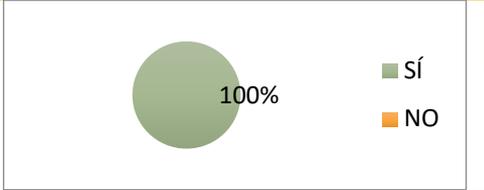


Tabla 1. Escala valorativa de la pregunta N°1.

Gráfico 4. Gráfico porcentual de la pregunta 1.

Encuesta 1.	La calidad es la propiedad que le damos a un producto pudiendo ser comparado por otro igual. Normalmente relacionamos calidad con algo bueno, algo que supera nuestras expectativas. Algo bien realizado, elaborado de forma superior a la habitual. Algo que destaca por encima de lo demás.
Encuesta 2.	Si, es un sistema que, aplicado a los hoteles, mediante normas, procesos y procedimientos intenta medir el grado de satisfacción de los clientes, la rentabilidad o la consecución de objetivos marcados en cualquier área de la empresa y la mejora y optimización de los procesos de producción.

Análisis del resultado: Ambos confirman conocer el término de calidad y a su vez señalan el como puede verse reflejado el término en la operatividad del establecimiento.

Pregunta 2. ¿Considera necesario aplicar criterios de calidad en el área de la cocina de su alojamiento?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	100%
NO	0	0%

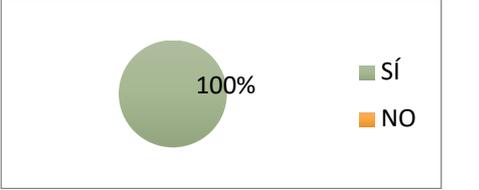


Tabla 2. Escala valorativa de la pregunta N°2.

Gráfico 5. Gráfico porcentual de la pregunta 2.

Encuesta 1.	Por supuesto, siempre hay que definir unos estándares.
-------------	--

Encuesta 2.	Sí, puesto que es una herramienta que ayuda a mejorar la gestión de los recursos, optimizar procesos y ser mas competitivos.
-------------	--

Análisis de resultado: Los dos encuestados afirman que es necesario aplicar criterios de calidad en el área de cocina de los establecimientos.

Pregunta 3. ¿Conoce la normativa existente con la que una cocina debe cumplir para mantener una higiene y selección de materia prima adecuada?
¿Qué normativa conoce?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	100%
NO	0	0%

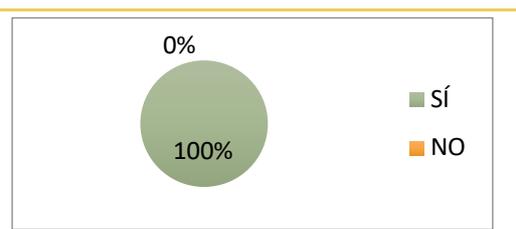


Tabla 3 Escala valorativa de la pregunta N°3.

Gráfico 6. Gráfico porcentual de la pregunta 3

Encuesta 1.	Libro azul de autocontrol del gobierno de las Islas Baleares. https://www.caib.es/sites/seguretatalimentaria/es/autocontrol-43784/
Encuesta 2.	Si, el sistema obligatorio de APPCC. La ISO 22000 que se basa en APPCC.

Análisis de resultado: Los dos reflejan conocer normativas a cumplir para esta área, aunque, los dos manejan normativas diferentes. Uno se rige por la normativa europea APPCC y por la internacional ISO y el otro aplica la normativa regional.

Pregunta 4. ¿Ha escuchado alguna vez que son las normas ISO? ¿Para que cree que sirven?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	100%
NO	0	0%

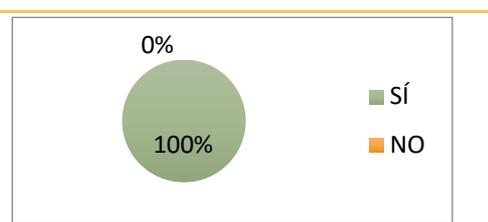


Tabla 4. Escala valorativa de la pregunta N°4

Gráfico 7. Gráfico porcentual de la pregunta 4

Encuesta 1.	Si, son unas normas internacionales que definen unos estándares sobre un producto o servicio.
Encuesta 2.	Si, sirve para estandarizar una serie de normas para controlar y mejorar la eficiencia, rentabilidad y seguridad dentro de una empresa.

Análisis de resultado: ambos reflejan conocer las normas ISO y entienden de forma general cual es su propósito.

Pregunta 5. En el área de cocina de su hotel, ¿cuentan con áreas de producción o de trabajo claramente identificadas?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	100%
NO	0	0%

Tabla 5 . Escala valorativa de la pregunta N°5.

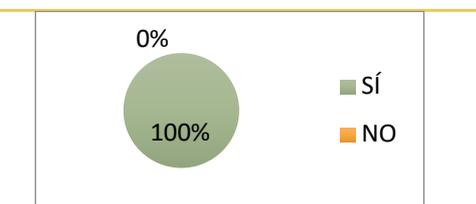


Gráfico 8. Gráfico porcentual de la pregunta 5.

Encuesta 1.	Si, la cocina esta dividida en partidas. Caliente, frío...
Encuesta 2.	Si, cada área esta debidamente marcada y separada para poder seguir una cadena de trabajo y así asegurar la no contaminación cruzada de alimentos siguiendo un diagrama de flujo espacio-temporal.

Análisis de resultado: Ambos hoteles cuentan con una identificación de los espacios internos de la cocina lo cual permite dividir rápidamente las actividades que se realizan en estas.

Pregunta 6. En el área de aprovisionamiento de cocina, ¿Cuenta con documentos por escrito sobre el uso adecuado de los alimentos, revisión y control de pedidos, recepción, así como también los diferentes documentos a cumplimentar? ¿Cuáles?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	1	50%
NO	1	50%

Tabla 6. Escala valorativa de la pregunta N°6.



Gráfico 9. Gráfico porcentual de la pregunta 6.

Encuesta 1.	No disponemos de normativa escrita sobre recepción de pedidos. Se hacen revisiones oculares sobre el estado de la mercancía, se hacen controles de temperaturas siguiendo el protocolo del libro azul / APPCC, y del peso, caducidades y medidas de mercancías de forma aleatoria.
Encuesta 2.	Si, todos los documentos derivados del sistema de APPCC. Documentos como "control diario de recepción de materias primas"

Análisis de resultado: Solo el encuestado 2 que maneja el sistema APPCC cuenta con un documento estándar relacionado con la recepción de las materias primas para la preparación de los alimentos. El encuestado 1 revisa

de manera ocular y global y no cuenta con las herramientas y el proceso a seguir para la revisión de los alimentos.

Pregunta 7. ¿Qué etapas en el procedimiento de aprovisionamiento se siguen habitualmente?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	100%
NO	0	0%

Tabla 7. Escala valorativa de la pregunta N°7

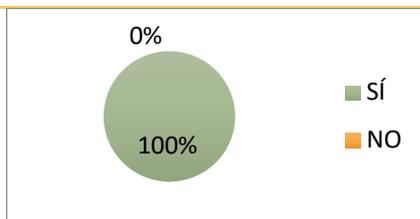


Gráfico 10. Gráfico porcentual de la pregunta 7

Encuesta 1.	Para el almacenaje se utiliza el sistema FIFO (First In First Out)
Encuesta 2.	Determinación de necesidades, selección de proveedor, realización del pedido, control de recepción de mercancías.

Análisis de resultado: Ambos manejan etapas en el procedimiento de aprovisionamiento, pero, el encuestado número 2 cuenta con mayor distinción de los documentos que tiene que utilizar para el aprovisionamiento de la cocina.

Pregunta 8. ¿La empresa tiene manuales de los procedimientos a seguir?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	1	50%
NO	1	50%

Tabla 8. Escala valorativa de la pregunta N°8.

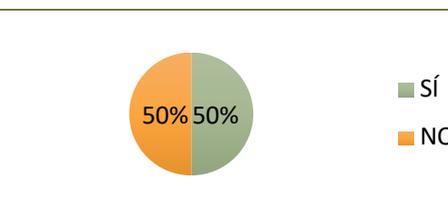


Gráfico 11. Gráfico porcentual de la pregunta 8.

Encuesta 1.	No disponemos de manuales.
Encuesta 2.	Si, basados en el Sistema APPCC.

Análisis de resultado: el encuestado número 2 que se encuentra alineado al Sistema APPCC cuenta con manuales procedimentales para los diferentes procesos en el área de cocina. El encuestado 1 no posee ningún tipo de manual.

Pregunta 9. ¿Qué documentación se cumplimenta habitualmente?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	100%

NO	0	0%	
-----------	---	----	--

Tabla 9. Escala valorativa de la pregunta N°9.

Gráfico 12. Gráfico porcentual de la pregunta 9.

Encuesta 1.	Principalmente registros sobre temperaturas.
Encuesta 2.	Registros del sistema APPCC.

Análisis de resultado: ambos usan documentación en la cocina, aunque, el encuestado 2, cuenta con registros exigidos por esa normativa, por otro lado, el encuestado 1 solo posee registros de temperatura.

Pregunta 10. ¿Ha escuchado alguna vez que es el sistema APPCC? ¿Qué conoce sobre este sistema?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje	
SÍ	2	100%	
NO	0	0%	

Tabla 10. Escala valorativa de la pregunta N°10.

Gráfico 13. Gráfico porcentual de la pregunta 10

Encuesta 1.	Si, es la base normativa sobre la que nos regimos para llevar una correcta seguridad e higiene alimentaria y cumplir con la normativa estatal, autonómica e internacional.
Encuesta 2.	Este sistema está enfocado a minimizar el riesgo de infección alimentaria mediante el análisis de peligros y puntos de control críticos.

Análisis de resultado: Los dos han escuchado sobre el sistema APPCC y conocen su función principal

Pregunta 11. ¿El área de aprovisionamiento de cocina cuenta con documentos asociados al APPCC? Indique algunos documentos con los que cuentan.

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje	
SÍ	2	100%	
NO	0	0%	

Tabla 11. Escala valorativa de la pregunta N°11

Gráfico 14. Gráfico porcentual de la pregunta 11

Encuesta 1.	Si, libro azul
-------------	----------------

Encuesta 2.	Lista de proveedores autorizados, registro de control de mercancías.
-------------	--

Análisis de resultado: Los dos afirman contar con documentos asociados al sistema APPCC, sin embargo, el encuestado 1 está alineado con las normativas de las Islas Baleares y el otro, cuenta con una serie de documentos asociados al sistema APPCC.

Pregunta 12. De no contar con el sistema APPCC, ¿cree importante adecuar el área de aprovisionamiento respecto al sistema?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	100%
NO	0	0%

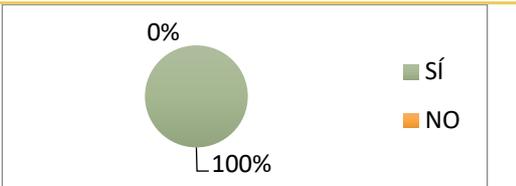


Tabla 12. Escala valorativa de la pregunta N°12.

Gráfico 15. Gráfico porcentual de la pregunta 12

Encuesta 1.	Si.
Encuesta 2.	Contamos con el y si es importante tener un área de aprovisionamiento adaptada al sistema.

Análisis de resultado: Los dos consideran importante adecuar el área de aprovisionamiento de cocina a lo exigido en el sistema de APPCC.

Pregunta 13. ¿Considera importante que el área de aprovisionamiento cuente con los diferentes documentos que permitan verificar los requerimientos mínimos para la recepción de los productos y materias primas? ¿Por qué?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	100%
NO	0	0%

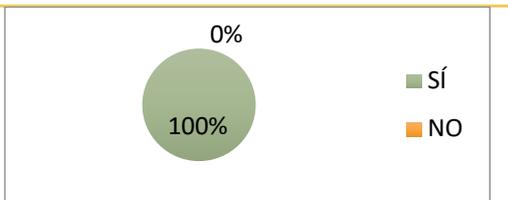


Tabla 13. Escala valorativa de la pregunta N°13.

Gráfico 16. Gráfico porcentual de la pregunta 13.

Encuesta 1.	Para tal cometido lo ideal es tener un jefe de economato y por tanto un departamento de economato. En este hotel no existe tal figura y la recepción de los alimentos se delega en los diferentes jefes de departamento. Mi opinión personal es que la figura de jefe de economato es muy importante.
Encuesta 2.	Si, para una mejor vigilancia para asegurar el buen estado de la mercancía tanto para la seguridad como para la calidad de los mismos.

Análisis de resultado: El encuestado 1 hace referencia a que la generación del cargo de jefe de economato le permitirá dar respuesta a la gestión

documental y a los diferentes requisitos para la recepción y revisión de los productos que ingresen en la cocina; el encuestado 2 considera positivo que esta área posea los documentos necesarios para controlar la mercancía, garantizando la calidad y seguridad de los mismos.

Pregunta 14. ¿Considera necesario adherirse a la norma ISO 9001 (sistema gestión calidad) y 22000 (sistema gestión alimentario), así como al sistema APPCC? ¿Por qué?

Escala Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	2	100%
NO	0	0%

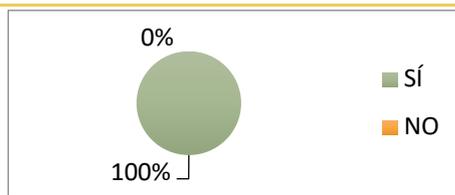


Tabla 14. Escala valorativa de la pregunta N°14.

Gráfico 17. Gráfico porcentual de la pregunta 14.

Encuesta 1.	Considero una gran ayuda la sistemática de la gestión de calidad ISO 9001, pero no considero necesario tener que estar certificado. La normativa Balear nos obliga a seguir las instrucciones del Libro Azul. Esa es la guía obligada para el sistema de gestión alimentario como otros aspectos relacionados con la seguridad y salud.
Encuesta 2.	Considero que el sistema APPCC obligatorio es suficiente para el área de restauración hotelera y un sistema como SICTED, que resulta muy económico, es recomendable en general para todas las áreas.

Análisis de resultado: Ambos consideran que, tanto como la normativa de las Islas Baleares como el Sistema APPCC agrupan suficientes normas para garantizar el adecuado control del área de aprovisionamiento de la cocina, viendo como útil las normas ISO, pero no necesaria su certificación o cumplimiento.

7. CONCLUSIONES

7.1. Conclusiones de la revisión documental

Controlar el ingreso de los alimentos y su condición en el área de cocina es una actividad importante para un establecimiento hotelero, lo cual va más allá de la calidad de los platos, la presentación y el coste de ellos, sino más bien a que los alimentos estén en óptimas condiciones para su consideración como aptos para el consumo humano.

Esto solo podrá lograrse con un control específico y organizado de la materia prima que ingresa en la cocina a través de una completa gestión documental que

cubra cada una de las etapas del área de aprovisionamiento, minimizando el uso de alimentos caducados, descompuestos, expuestos a contaminación cruzada... entre otras alteraciones que terminen perjudicando la salud del consumidor.

De la revisión documental obtenida a través de la investigación se ha podido verificar el uso de una serie de documentos básicos para controlar los alimentos que entran en cocina. Aunque es usual que los establecimientos cuenten con formatos propios para supervisar los procedimientos de esta área o bien acceder a formularios estándares por estar afiliados a un sistema de normas especializadas en la inocuidad de los alimentos, como serían las Normas ISO y el sistema APPCC.

En relación a los dos hoteles encuestados se ha podido observar la semejanza de uno de ellos con los documentos investigados y con los exigidos en el Sistema APPCC, puesto que el hotel 2 está afiliado a este sistema. Por su parte, el hotel 1 conoce sobre calidad, las Normas ISO y Sistema APPCC, cuenta con algunos documentos básicos sobre el control del área de aprovisionamiento basándose en el Libro Azul, normativa regional para la inocuidad de los alimentos, los cuales solo corresponden al procedimiento final de la revisión de la materia prima que corresponde al almacenaje FIFO y control de temperaturas en conservadoras.

Por lo tanto, consideramos que el estar afiliado a una norma permitirá a un establecimiento estar enmarcado en lo mínimo exigido para gestionar adecuadamente los procesos del área de cocina.

Sin embargo, lo anterior mencionado no es un límite, la cocina de un establecimiento debe estar alineada con ofrecer calidad en los productos y servicios y por tanto puede generar su propia documentación que permita supervisar, controlar y gestionar adecuadamente la materia prima que ingresa en su cocina.

7.2. Conclusiones de los resultados de las encuestas

Observando los resultados vemos que los encuestados conocen el término de calidad, identifican la importancia de ella en su establecimiento y los beneficios de aplicar sus criterios para garantizar la recepción de las materias primas en buenas condiciones para la preparación de los alimentos que se van a ofrecer a los comensales.

Ambos están aplicando normativas de calidad para el aprovisionamiento de sus cocinas, pero, cada uno de ellos está asociado a diferentes programas, uno de ellos se basa en el "Libro Azul, requisitos previos al autocontrol por el sistema APPCC para la seguridad alimentaria" y el otro alojamiento se encuentra afiliado al Sistema APPCC. Esto conlleva diferentes ventajas y desventajas.

Por un lado, a través del Libro Azul, se puede acceder a buenas prácticas que permiten orientar las actividades del área al mínimo necesario para ir encaminando las operaciones de la cocina a parámetros de calidad para el aprovisionamiento adecuado para garantizar la recepción y elaboración de productos de calidad, por otro lado, el encontrarse directamente vinculado con el

Sistema APPCC permite acceder a una serie de requisitos y condiciones que sensibilizarán al establecimientos sobre las herramientas procedimentales estandarizadas necesarias para garantizar la calidad en la selección, revisión, supervisión, uso y control de los alimentos que ingresan en la cocina.

De acuerdo con la información suministrada por uno de los encuestados, este cuenta con las siguientes herramientas documentales para el área de aprovisionamiento, las cuales coinciden con varios de los documentos indicados en el gráfico 2. Listado de documentos en las áreas de cocina.

Gráfico 2. Listado de documentos en las áreas de cocina.	Encuesta 1.	Encuesta 2.
<ul style="list-style-type: none"> • Pedido a economato • Pedidos habituales • Pedidos extraordinarios • Pedidos de reposición • Lista de Mercado • Vale/Bono 	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenaje: FIFO (Fist In First Out) • Temperaturas: control de temperaturas 	<ul style="list-style-type: none"> • Elección de proveedor • Relación de pedido • Control de recepción de mercancías • Control diario de recepción de materias primas

Tabla 15. Comparación de los documentos identificativos en el análisis documental y resultados de las encuestas. Elaboración propia.

La incorporación al Sistema APPCC les abrirá un abanico de información a ambos establecimientos sobre la gestión documental a estructurar buscando garantizar una calidad óptima en los productos que recibe y en los que procesa para el consumidor final. Ambos concluyen como necesaria e importante afiliarse al Sistema APPCC, considerándolo eficiente y suficiente en comparación con las Normas ISO que no ven necesario certificarse en ellas.

7.3. Conclusiones finales

Los resultados de la investigación fueron positivos. Los establecimientos hoteleros de Mallorca se encuentran adheridos a normativas de calidad vinculadas a la inocuidad de los alimentos que tanto nacionales como internacionales obligan a los hoteleros a tomar en consideración prácticas que garanticen la selección y uso de alimentos que cumplan con las regulaciones establecidas.

Pese a estar sujetos a las mismas normativas, incorporan diferentes instrumentos y herramientas documentales para el control y selección de los documentos, algunos de ellos guardan relación con algunos identificados en la revisión documental, además de contar con otros propios mas elaborados o una mayor cantidad de documentos por estar asociados al Sistema APPCC. Esto es de interés para próximas investigaciones que busquen identificar y proponer un sistema de calidad que recopile y estandarice la gestión documental que un

establecimiento pudiese tener en el área de cocina, profundizando en las herramientas o instrumentos que se adapten mas al hotel.

La metodología utilizada se considera apropiada. A pesar de haber sido realizada a dos hoteles y que a nivel estadístico no se considera una muestra significativa del sector hotelero, permitió comparar la información y formatos referenciados en documentos y sitios web a la par de la realidad que de manera instantánea evidenció el uso y aplicación de alguno de los documentos mas personalizados por el alojamiento y el uso de otros que son exigidos por las normas en las cuales están afiliados.

8. BIBLIOGRAFÍA

Asociación Española para la calidad. AEC. (2019). Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico. Aec.es. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/appcc>

Agencia Española de Seguridad alimentaria y Nutrición. AESAN. (s/f). Legislación Seguridad Alimentaria. Aesan.gob.es https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/seguridad_alimentaria/subseccion/legislacion_seguridad_alimentaria.htm

Ambialia. (s/f). ¿Qué es un APPCC? Ambialia.es. <https://www.ambialia.es/que-es-appcc>

Ambit. (s/f) Normas ISO. ¿Qué son y cuales son las mas importantes? Ambit-bst <https://www.ambit-bst.com/blog/normas-iso.-qu%C3%A9-son-y-cu%C3%A1les-son-las-m%C3%A1s-importantes>

Artacho, M. (2017). Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas. IC Editorial. Sección 12. (s/p). <https://books.google.co.ve/books?id=AVIpEAAAQBAJ&pg=PT200&dq=gesti%C3%B3n+documental+en+una+cocina&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj7k9rDrdX2AhUclGoFHa8QDBkQ6AF6BAqHEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20documental%20en%20una%20cocina&f=false>

Castells-Valdivielso, M. (2021). Gestión económica del área de cocina [Material del aula]. Asignatura Gestión de Cocina, Grado Dirección Hotelera UIB

Daniel Galy. Control de aprovisionamiento de materias primas (2º edición). Hostelería y turismo. Editorial paraninfo.

Expomaquinaria. (2020). Normativa sanitaria cocina de restaurante – hostelería. Expomaquinaria.es. https://www.expomaquinaria.es/wpblog/2019/03/14/normativa-sanitaria-cocina-de-restaurante-hosteleria/#Que_normativa_sanitaria_debe_cumplir_mi_bar_restaurante

Galeano M. (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Fondo editorial universidad EAFIT. (p.14)

https://books.google.co.ve/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+cualitativa+de+investigaci3n&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20cualitativa%20de%20investigaci3n&f=false

Global Suite Solutions. (s/f). ¿cual es el objetivo fundamental de las normas ISO? GlobalSuiteSolutions.com. <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-iso/>

Grupo ACMS Consultores, (s/f). APPCC Seguridad Alimentaria. Concepto y Principios. Grupoacms.com. <https://www.grupoacms.com/consultora/que-significan-las-siglas-appcc>

David Infantes. Gabriel Bartra. (s/f) Procesos de preelaboración y conservación en cocina. Dirección en cocina. Editorial Altamar.

Herreros, S. (2015). Administración en cocina. Editorial Elearning, S.L, 521, 524, 526.
<https://books.google.co.ve/books?id=AcBWDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Iván. (2020). Aprovisionamiento interno de géneros y productos culinarios. Cocinillas.art.blog. <https://cocinillas.art.blog/2020/02/06/aprovisionamiento-interno-de-generos-y-productos-culinarios/>

Martín F. (2019). El control de los procesos de restauración colectiva: utilización del diagrama de flujo. Restauración colectiva.com <https://www.restauracioncolectiva.com/n/el-control-de-los-procesos-en-restauracion-colectiva-utilizacion-del-diagrama-de-flujo>

Naciones Unidas. (s/f). ¿Por qué es importante la inocuidad alimentaria? Naciones Unidas. Un.org. <https://www.un.org/es/observances/food-safety-day>

Organización Internacional de Normalización. ISO. (s/f). Catálogo de Normas SCI. ISO-ORG. <https://www-iso-org.translate.goog/home.html? x tr sl=en& x tr tl=es& x tr hl=es-419& x tr pto=sc>

Promesa. (2008). Plan de calidad nº1. Promesa.net. https://www.promesa.net/uploads/descargas/20091015081038_1%BA_Plan_Sector_Restauraci3n_y_Hosteler3Da.pdf

Russo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Editorial UOC. Pág 10-15.
https://books.google.co.ve/books?id=AOkL0OYJp54C&printsec=frontcover&dq=gesti3n+documental&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti3n%20documental&f=false

Roldán, J. (2016). Documentos de recepción, economato y bodega. Archivo digital. <https://docplayer.es/15170890-Documentos-de-recepcion-economato-y-bodega-mct-abz.html>

(s/a). (s/f) ¿Qué es el escandallo? Barraideas.com.
<https://barradeideas.com/que-es-el-escandallo/>