

## **CALIDAD EN GASTRONOMIA** **De la Gestión de la Empresa a la Seguridad de los Alimentos**

**Lic. Tomás Chahin (\*) – Junio 2011**

### **¿Por qué hablar de Calidad en las empresas gastronómicas?**

Es una excelente pregunta para iniciar este artículo, ya que en general no se suele tener una clara respuesta. Es más, la pregunta hasta podría confundir porque en muchos casos se cree que el trabajo realizado y la atención al cliente brindada son de una “alta calidad”.

Resulta de mucha utilidad realizar cada tanto una visita a las instalaciones donde se llevan a cabo las tareas de producción, almacenamiento de insumos y materias primas y atención al cliente; de la misma manera es importante comprobar de qué forma nuestros proveedores nos entregan la mercadería.

¿Podríamos asegurar que.....

- .....podemos sentarnos en los pisos de cada lugar sin que nuestra ropa se ensucie?
- .....el orden y la limpieza son el factor fundamental en el lugar de trabajo?
- .....los insumos, materias primas y productos elaborados se encuentran a resguardo de cambios de temperatura, contaminación y otros riesgos?
- ....la mercadería almacenada se encuentra a resguardo de contaminación cruzada o de otro tipo?
- ....nuestros proveedores cuidan la mercadería entregada, a efectos de asegurar que los productos que adquirimos están a resguardo de todo riesgo?

Y, finalmente, ¿podríamos asegurar que nuestra empresa tiene la máxima rentabilidad posible, apoyada en un volumen de venta que llegó a su techo y, además, en un mínimo nivel de costos (se deben contemplar los costos de producción y comercialización, pero también los costos de desperdicios, deshechos, fallas, errores, pérdidas, etc.).

Por todos estos factores y muchos más, es importante hablar de Calidad en la empresa Gastronómica.

### **Calidad percibida por los Clientes vs. Gestión basada en la Calidad**

Seguramente si usted efectuara una encuesta de satisfacción de sus propios Clientes los resultados que arrojaría serían muy favorables. Al menos permítame que sea optimista sobre su negocio... ¿Es usted también optimista, o tiene sus dudas?

La cuestión es que sus Clientes estarían respondiendo en función de lo que tienen a la vista. Pero existen muchos otros aspectos que no están a la vista del Cliente, pero sí a la vista de usted. Por eso es necesario preguntarse si en su empresa:

- ¿Existe algún tipo de Planificación sobre el negocio? ¿Podría decir que posee cierta previsibilidad sobre lo que ocurrirá en los próximos meses? La situación de inestabilidad de nuestro país no es excusa (en verdad es una falsa excusa). Justamente, esto hace que debamos tener una mínima planificación.
- ¿Existen Metas y Objetivos? ¿Se conoce si el negocio es rentable, cuánto se pierde en desperdicios o malos trabajos?
- Los procesos de producción y/o servicio al cliente, ¿se desarrollan bajo condiciones controladas? ¿Conocen los requisitos y expectativas de sus clientes? ¿Se dispone de controles en la producción?

- ¿Se conoce cuáles son los insumos y materias primas que afectan la calidad del producto o servicio? ¿Se evalúan a los proveedores o se les sigue adquiriendo mercadería a pesar de no responder a nuestras exigencias y requisitos? ¿Se detectan los productos que no están conformes a los requisitos del cliente? ¿Se tiene información sobre las existencias en el stock? ¿Se controla la entrada y salida de mercadería del depósito?
- ¿Se realiza un control de lo que ocurre en los procesos? ¿Se sabe cuándo se cumplen con los objetivos?

### **¿Está usted conforme con los ingresos actuales o busca una mayor rentabilidad?**

Sería posible incrementar la rentabilidad a través del aumento en el volumen de venta. Pero aquí surge otra pregunta relacionada con que si la empresa está capacitada para dar respuesta a dicho aumento. No siempre el incremento de las ventas produce una mayor rentabilidad. Aquí entran a jugar otros factores relacionados con la capacidad de producción y, sobre todo, los costos, especialmente los “costos de ineficiencia” o de “no calidad”. Estos costos son los que no permiten aumentar la rentabilidad y, en la medida que sean eliminados y aunque no haya un incremento de las ventas, esto permitirá aumentar la rentabilidad del negocio.

### **Riesgos de la industria alimenticia**

La industria alimenticia posee una serie de riesgos que pueden hacer que su negocio finalmente no sea rentable, pero además que pueda perder su mayor capital: la credibilidad y confianza en los productos que produce y/o comercializa. Estos riesgos tienen que ver con los Peligros Biológicos (bacterias, virus, parásitos, etc.), Peligros Químicos (agentes de limpieza, plaguicidas, residuos, aditivos químicos, etc.) y Peligros Físicos (vidrio, metales, madera, plásticos, etc.).

Esto obliga a que exista una capacitación permanente del personal en: Lavado y cuidado de las manos, Prácticas buenas y malas, Supervisión del estado de salud y otras. El control bromatológico es cada vez más necesario, y no solamente por la imposición obligada a través de algunas normativas gubernamentales, sino también por la seguridad y tranquilidad en la mente del empresario.

### **Calidad en gastronomía**

Al hablar de Calidad nos referimos *“al grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”*; así como también podemos afirmar que *“calidad es el nivel de satisfacción del Cliente”*.

A efectos de certificar hacia un tercero (cliente, organismos de control, etc.) que la empresa “realmente” produce sus productos y atiende a sus clientes con calidad, existen numerosas normas de carácter voluntario, las cuales a través de su implementación en la empresa y su posterior verificación por parte de auditores externos, permiten demostrar y asegurar la calidad de los procesos y de la gestión de la institución.

Dichas normas tienen que ver con la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad (Norma ISO 9001), Gestión del Medio Ambiente (ISO 14001), Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OSHAS 18001). De la misma manera, existen normas específicas para ser aplicadas exclusivamente al rubro gastronómico, como ser: ISO 22000 (gestión de la calidad más buenas prácticas y puntos críticos de control) y normas IRAM de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y HACCP (Puntos Críticos de

Control). En este último de los casos, estas normas IRAM podrían certificarse sin necesidad de implementar también algunas de las normas ISO.

Toda empresa debería gestionarse disponiendo de elementos para la planificación, organización del trabajo, dirección del personal y control de los objetivos. Pues bien, todas estas normas brindan herramientas, métodos y un horizonte para que se pueda guiar a la empresa por un sendero de éxitos.

Por último, simplemente tengamos en cuenta que *“la gran diferencia entre las empresas no está en los productos ofrecidos, sino en las personas que lo producen o prestan el servicio”*. Son ellos en definitiva, quienes le permitirán a usted y su empresa ser competitiva.

**(\*) Tomás Chahin**

Licenciado en Administración - UBA. Posgrado en Gestión de la Calidad (USAL).

Socio de HST Consultora Técnica, especializada en la implementación de Sistemas de Gestión (calidad, medio ambiente, BPM, HACCP y otros).

Profesor de carreras de grado y posgrado en la Facultad de Ciencias Económicas - UBA, Universidad Nacional de Quilmes, Universidad Nacional de La Pampa.

Evaluador del Premio Nacional a la Calidad. Auditor Líder de Normas ISO 9001. Expositor en conferencias sobre la especialidad. Autor de diversas publicaciones.