



ELEMENTOS NORMATIVOS EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA CUBANA

Rita Catalina Sosa Vera,
Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad, Cuba, rita@cgdc.cu¹

Merly Malena Menéndez Murillo,
Universidad de La Habana, Cuba, malenism4@gmail.com²

Rosa Mayelín Guerra Bretaña,
Universidad de La Habana, Cuba, mayelin@biomat.uh.cu³

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Rita Catalina Sosa Vera, Merly Malena Menéndez Murillo y Rosa Mayelín Guerra Bretaña (2019): "Elementos normativos en los servicios de restauración de la industria turística cubana", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/industria-turistica-cuba.html>

RESUMEN

La infraestructura nacional de la calidad juega un papel relevante en el desarrollo productivo y empresarial de los países, así como en el comercio internacional y en la conformación de las cadenas globales de valor, al establecer las prácticas y normativas aplicables a los diversos aspectos de la producción, los bienes y servicios. El objetivo de este trabajo es reflexionar sobre los componentes de la Infraestructura Nacional de la Calidad en Cuba y establecer los elementos fundamentales que garantizan el soporte y las prácticas asociadas a la calidad, seguridad y responsabilidad ambiental de los servicios de restauración que se ofrecen en el sector turístico del país. Fundamentalmente, se centra la atención en la contribución que aporta el componente normativo a estos efectos y al aseguramiento de la inocuidad de los alimentos, como parte de un sistema integrado de gestión en los servicios de restauración alimentaria.

PALABRAS CLAVE: Infraestructura nacional de calidad – Normalización – Servicios de restauración – Sistemas integrados de gestión.

ABSTRACT

The national quality infrastructure plays an important role in the productive and business development of the countries, as well as in international trade and in the formation of global value chains, by establishing the practices and regulations applicable to the various aspects of the production, goods and services. The objective of this work is to explore the components of the National Quality Infrastructure in Cuba and establish the fundamental elements that

¹Máster en Gestión de la Calidad y Ambiental, Investigadora Auxiliar del Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad de Cuba y miembro del Claustro de la Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización de la Universidad de La Habana, Profesora de los Programas de Maestría en Gestión de la Calidad y Ambiental y de la Especialidad de Posgrado en Normalización.

²Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de la Calidad y Ambiental de la Universidad de La Habana, Cuba.

³ Doctora en Ciencias Químicas, Profesora e Investigadora Titular del Centro de Biomateriales y Presidenta de la Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización de la Universidad de La Habana, Coordinadora de los Programas de Maestría en Gestión de la Calidad y Ambiental y de Metrología, así como de la de la Especialidad de Posgrado en Normalización.

guarantee the support and practices associated with the quality, safety and environmental responsibility of the food-serving services offered in the tourism sector of the country. Fundamentally, the focus is on the contribution of the normative component to these effects and the assurance of food safety, as part of an integrated management system in food-serving services.

KEY WORDS: National quality infrastructure – Standardization – Food-serving services – Integrated management system.

1. INTRODUCCIÓN

La costumbre de comer fuera de casa se ha convertido en un hecho incuestionable en todos los países. El rápido cambio de los hábitos de vida, el incremento de viajes, tanto de negocios como de placer, la existencia de los horarios laborales y el aumento del poder adquisitivo hacen que los servicios de restauración alimentaria se conviertan en una necesidad imprescindible para el consumidor. Los servicios de comidas preparadas fuera de la casa incluyen las cadenas de comidas rápidas, los hoteles, los restaurantes, el catering y la que se prepara en diferentes instituciones (BSI, 2017). Específicamente el sector de la restauración, al igual que el turismo, tienen un amplio desarrollo en las economías de muchos países, por lo que en la actualidad las empresas de restauración alimentaria se encuentran inmersas en entornos dinámicos y altamente competitivos (Araluce Letamendía, 2001), por lo que necesitan mantener altos estándares de calidad.

Además, es necesario considerar que cada vez son mayores las exigencias de los consumidores y de los órganos reguladores, obligando a las empresas a implementar sistemas de gestión donde se satisfagan los requisitos de todas las partes interesadas de la organización. Los atributos como la higiene, la calidad, la sostenibilidad y la confiabilidad se han vuelto esenciales para la decisión de los consumidores sobre si comprar un producto o servicio. Para satisfacer estas demandas, el sector de la alimentación sintió la necesidad de implementar sistemas que mejoren el monitoreo de calidad, el control de calidad y el saneamiento, y reduzcan el impacto ambiental (Santos y cols., 2012). Esto es posible a partir de la implementación de sistemas de gestión, que en su gran mayoría están basados en normas internacionales de la ISO (*International Organization for Standardization*), tales como: Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015), Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015) y Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (ISO 45001:2018), y realizando su manejo de forma integrada (Guerra Bretaña, 2017).

Por otra parte, la Infraestructura Nacional de la Calidad es la herramienta por excelencia de que disponen los países para demostrar y generar confianza en la calidad de sus productos y servicios, así como para contribuir al desarrollo económico y social y facilitar el comercio. Como afirma Rodríguez Fernández (2016) cualquier ámbito de la vida de la sociedad y sus programas no tendrá un enfoque integral y sostenible si no tiene una Infraestructura Nacional de la Calidad que funcione, ya sea en la salud, el medio ambiente, el comercio, el desarrollo energético o alimentario. Si bien esa infraestructura está presente, no es evidente para todos como realiza sus funciones, por lo que es necesario su identificación y potenciación en los diferentes sectores de la economía.

La Infraestructura Nacional de la Calidad es un sistema que contiene un importante número de actores y que parte de reconocer a la normalización, la metrología y la acreditación como sus tres pilares fundamentales, así como la certificación, los ensayos y la inspección, como formas específicas de evaluación de la conformidad; Además, la Infraestructura Nacional de la Calidad incluye el ámbito de otros actores como son los organismos reguladores, las instituciones y cadenas productivas y de servicios que actúan en esa infraestructura con diferentes alcances hasta llegar a los consumidores finales.

Es por tanto necesario comprender cómo interactúan los elementos de Infraestructura Nacional de la Calidad y cómo a través de sus relaciones debidamente establecidas se favorece el desarrollo de los programas que se nutren de ella para ser realmente competitivos, inclusivos, contener el mejor estado del arte en materia de normas, reglamentaciones, mediciones confiables y trazables, competencia técnica, demostración del cumplimiento de los requisitos por parte de las empresas y productos, así como sostenibilidad en las metas a alcanzar. Una Infraestructura Nacional de la Calidad bien concebida brinda confianza y transparencia al comercio, favoreciendo la innovación. La competencia, la eficiencia económica y la protección de los consumidores.

El objetivo de este trabajo es reflexionar sobre los elementos que componen la Infraestructura Nacional de la Calidad disponibles en Cuba y establecer los elementos que garantizan el soporte y las prácticas asociadas a la calidad, seguridad y coherencia ambiental de los servicios de restauración que se ofrecen en el sector turístico del país. Fundamentalmente, se centra la atención en la contribución que aporta el componente normativo a estos efectos y al aseguramiento de la inocuidad de los alimentos, como parte de un sistema integrado de gestión en los servicios de restauración alimentaria.

2. BASES DE LA INFRAESTRUCTURA NACIONAL DE LA CALIDAD: NORMALIZACIÓN, METROLOGÍA Y ACREDITACIÓN

Para asegurar la calidad de un producto o servicio se requiere la realización de al menos tres funciones fundamentales: medir, normalizar y evaluar. Sin estas bases no es posible garantizar la protección del consumidor, de la salud y del medio ambiente durante todo el ciclo de vida de los productos, los servicios y las tecnologías. Tan antiguos como la humanidad, estos elementos se han desarrollado de una u otra forma por diversas culturas y países (Organización Internacional de Normalización, 2011).

Nuevos enfoques caracterizan la calidad del siglo XXI, tomando relevancia aspectos fundamentales que se exigen para el comercio internacional, los que han sido transformados de percepciones subjetivas a criterios mundialmente negociables, internacionalmente reconocidos y aceptados por todas las partes interesadas a los efectos de las contrataciones comerciales, los acuerdos entre países. Estas condicionantes han propiciado la existencia de mecanismos objetivos y transparentes que integran el concepto actualmente denominado Infraestructura Nacional de la Calidad. La mirada desde esta perspectiva reconoce que la calidad que se alcanza para el producto o servicio, sin distinción del sector o rama donde se genere u ofrezca, será el resultado del cumplimiento de las normas y buenas prácticas establecidas, amparada en mediciones confiables y con una competencia técnica demostrable. De ahí la importancia de los elementos de la Infraestructura Nacional de la Calidad, tales como la normalización, la metrología, la evaluación de la conformidad y la acreditación.

La Infraestructura Nacional de la Calidad está compuesta por las organizaciones públicas y privadas así como las políticas, el marco normativo relevante y las prácticas que apoyan y mejoran la calidad, seguridad y coherencia ambiental de bienes, servicios y procesos. Ella depende de los siguientes elementos:

Metrología: Se trata de la tecnología y ciencia de la medición que, normalmente, se subdivide en (Reyes Ponce, Hernández Leonard y Hernández Ruiz, 2009):

- metrología científica y aplicada, que describe y disemina las unidades de medición,
- metrología industrial, que garantiza el funcionamiento adecuado de los instrumentos de medición utilizados en la producción y en los ensayos por calibraciones, y
- metrología legal, que asegura la exactitud de las mediciones en los casos en que tienen influencia en la transparencia de transacciones económicas, salud y seguridad.

Normalización: Es la actividad que se encarga de elaborar los documentos normativos – establecidos por consenso y aprobados por un organismo reconocido– que ofrecen, para uso común y repetido, reglas, directrices o características para las actividades o sus resultados, destinados al logro de un grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas y reglamentos técnicos corresponden a la documentación formalizada que contiene los requerimientos con que un producto, proceso o servicio debe estar conforme. Las normas son consideradas esencialmente de naturaleza voluntaria. Solamente si están concordadas en un contrato la conformidad se transforma en un requerimiento obligatorio. Si el Estado las transforma en reglamentos técnicos por razones de seguridad o de la salud de la población, entonces se hacen mandatorios.

Acreditación: Es el proceso que provee una confirmación independiente para la competencia de un individuo o una organización que suministra servicios especificados de evaluación de la conformidad (por ejemplo, calibraciones, ensayos, certificaciones, inspecciones, etc.).

Evaluación de la conformidad: Son los procesos y procedimientos que se emplean para demostrar que un sistema, producto o servicio, entre otros, cumple con una serie de requisitos especificados, normalmente, en una norma, un reglamento técnico o una regulación.

Por ejemplo, en los ensayos se determinan las características del producto en comparación con los requerimientos de la norma de especificaciones pertinente. Los ensayos pueden variar desde una evaluación visual simple, la evaluación no-destructiva (por ejemplo, ensayos de Rayos X después de los cuales los productos todavía puedan ser usados), hasta un análisis

totalmente destructivo (por ejemplo, ensayos químicos, mecánicos, físicos o biológicos después de los cuales los productos no pueden más ser utilizados) o cualquier combinación de los dos. La inspección puede definirse como el “examen del diseño de un producto, del propio producto, del proceso o instalación y de la determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales” (Oficina Nacional de Normalización, 2005: 1).

Tanto los ensayos como la inspección se emplean en la vigilancia de mercado, que es el monitoreo que realizan los reguladores, los proveedores o los clientes a los productos que ingresan al mercado para asegurarse de que cumplan con los reglamentos técnicos relevantes. La certificación es una atestación dada por un organismo acreditado para ello de que un sistema, producto, un servicio o proceso está conforme con los requisitos especificados.

Los pilares de la Infraestructura Nacional de la Calidad de los países son los Organismos Nacionales de Normalización, los Institutos Nacionales de Metrología y los Organismos Nacionales de Acreditación.

El Organismo Nacional de Normalización estimula el desarrollo, creación, acceso y difusión de normas técnicas nacionales e internacionales. Sin embargo, los beneficios de contar con un buen nivel de normalización para el mejoramiento de la eficiencia económica y el acceso a mercados, no es posible obtenerlos sin la capacidad de contar con mediciones confiables y la capacidad de demostrar que los bienes y productos cumplen con los requerimientos especificados en las normas. Esas dos tareas corresponden al Instituto de Metrología y a las diferentes actividades de evaluación de la conformidad.

El Organismo Nacional de Acreditación es el encargado de la acreditación de la competencia de los organismos que realizan las tareas específicas de evaluación de la conformidad (entiéndase los laboratorios de ensayos y calibración, los organismos de certificación, los órganos de inspección, los proveedores de ensayos de aptitud, entre otros). Todos estos elementos anteriores operan como una máquina bien engrasada; en el caso de que uno de los componentes falle, se compromete la efectividad de todo el sistema. De funcionar correctamente, contribuye al desarrollo industrial y fomenta la competitividad en mercados domésticos e internacionales.

La importancia de los servicios de la Infraestructura Nacional de la Calidad para el desarrollo productivo es evidente, sobre todo debido a la internacionalización de los procesos de innovación y producción. Asimismo, los elementos que componen este sistema proveen mecanismos y servicios de carácter transversal, es decir, que no sirven exclusivamente a un solo sector. Y es en este sentido que la Infraestructura Nacional de la Calidad no solo aporta a la mejora de la competitividad de las empresas, sino que también constituye un elemento de apoyo para la implementación de políticas públicas en el sector salud, medio ambiente y protección del consumidor, entre otros.

Los componentes de la Infraestructura Nacional de la Calidad actúan, por lo general, de manera invisible, ya que los fabricantes, prestatarios de servicios y la población los utilizan diariamente sin percibirlo ni ser completamente conscientes de ello. Hoy en día y ante los amplios flujos mundiales de bienes y servicios, los componentes de la Infraestructura Nacional de la Calidad están ganando más y más importancia para el funcionamiento del intercambio nacional e internacional.

Muchos son los involucrados en los servicios que brinda la Infraestructura Nacional de la Calidad, por ejemplo:

- el gobierno con sus agencias regulatorias,
- las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas productoras de bienes,
- el comercio,
- los servicios,
- los laboratorios de ensayos, de calibración y los laboratorios clínicos,
- los consumidores y las organizaciones de protección del consumidor,
- las organizaciones de protección del medio ambiente,
- el mundo académico,
- las instituciones de investigación, desarrollo e innovación, entre otras.

En Cuba, en los principios rectores y ejes temáticos para la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030, se reconoce la importancia de aumentar sustancialmente los niveles de eficacia, eficiencia y competitividad en todas las esferas de la economía, haciendo énfasis en la calidad y en lo que respecta al eje estratégico de la infraestructura, se reconoce la importancia de crear la infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología, control de la calidad, reglamentación técnica y acreditación, que

garantice el cumplimiento de los requisitos de los mercados globales y un compromiso con la excelencia. Esta proyección estratégica sitúa a la Infraestructura Nacional de la Calidad del país en una importante posición de prioridad en relación con las más importantes metas económicas y sociales al estar presente de forma transversal en todas ellas.

En la Figura 1 se representa el diagrama funcional actual de la Infraestructura Nacional de la Calidad en Cuba. Para su implementación el país dispone de la Oficina Nacional de Normalización (ONN) y el Órgano Nacional de Acreditación de la República de Cuba (ONARC) como organizaciones gubernamentales. La Oficina Nacional de Normalización (ONN) representa a Cuba ante la Organización Internacional de Normalización (ISO) y ante la Comisión Panamericana de Normalización (COPANT), y es el punto de contacto para los acuerdos sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) ante la Organización Mundial del Comercio (OMC). Es la encargada de trazar la política a seguir en relación con la normalización, la metrología y la evaluación de la conformidad, así como de coadyuvar al desarrollo de la normalización en todas las ramas de la economía y a la aprobación de las normas cubanas (NC). La normalización en Cuba se propone acelerar el progreso técnico y aumentar la eficiencia y la productividad del trabajo; crear las condiciones para incrementar la exportación de productos que respondan a las exigencias del mercado internacional; facilitar el comercio nacional e internacional; propiciar la protección de los consumidores; así como permitir la comprensión mutua y la protección del medioambiente, la salud y la seguridad de las personas.



Figura 1. Diagrama funcional actual de la Infraestructura Nacional de la Calidad
Fuente: Fernández y Sosa (2018)

Los documentos de normalización se elaboran mediante los Comités Técnicos de Normalización, que se integran por especialistas de todas las ramas afines al campo de normalización y de otras partes interesadas. Estos documentos se basan en el principio del consenso y siempre que sea posible, los países deben dar prioridad a la adopción de normas internacionales sobre la elaboración de documentos nacionales. Cuba cuenta con más de 118 Comités Técnicos de Normalización (NC/CTN) integrados por más de 1400 expertos y especialistas de numerosas ramas y actividades de la economía, cuya principal misión es elaborar las Normas Cubanas. Los NC/CTN son creados por la Oficina Nacional de Normalización a propuesta de los ministerios y otras entidades de la economía.

La Oficina Nacional de Normalización es, también, la Autoridad Nacional de Metrología, establece las regulaciones en materia de metrología en Cuba y dirige el Servicio Nacional de Metrología (SENAMET), el cual es miembro pleno de la Organización Internacional de la Metrología Legal desde su fundación de 1955. El SENAMET es quien ejecuta el control

metrológico a los sistemas e instrumentos de medida realizado por los proveedores de servicios de verificación, calibración y ensayo.

El ONARC, por su parte, es el encargado de ejecutar y controlar los trabajos vinculados con el Sistema Nacional de Acreditación, así como su proyección internacional. También ha sido miembro pleno de la *Interamerican Accreditation Cooperation* (IAAC), desde 1999, y de la *International Laboratory Accreditation Cooperation* (ILAC), desde el año 2000.

Fortalecer la Infraestructura Nacional de la Calidad significa lograr el desarrollo sostenible de los programas y metas trazadas con el cumplimiento de las buenas prácticas, las normas, reglamentaciones, mediciones, demostración del cumplimiento de requisitos, competencia técnica, con los ensayos requeridos, personal calificado, contemplando la innovación y el trabajo integrador entre todas las partes interesadas.

3. NORMALIZACIÓN Y EVALUACION DE LA CONFORMIDAD EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Es indudable que está ocurriendo un desarrollo acelerado de las normas de servicios, como reflejo del crecimiento del comercio de servicios y debido a que las normas pueden coadyuvar de forma efectiva a la protección de los consumidores. A nivel internacional están reconocidas las normas de servicios como un tipo de documento normativo y a tales efectos en la norma NC-ISO/IEC Guía 2: 2005 se define a estas como “norma que especifica los requisitos a cumplir por un servicio, para establecer su aptitud para el uso” (Oficina Nacional de Normalización, 2005b: 12). La normalización de los servicios presenta no pocas dificultades atendiendo a las características en que estos se desarrollan, por ejemplo: los procesos no son repetitivos, el producto es consumido al mismo tiempo en que se produce, es un proceso que requiere mayor trabajo y con resultados poco duraderos.

En la norma NC-ISO 9000:2015 se define el servicio como la “salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente” (Oficina Nacional de Normalización, 2015a:22). Además, en la propia norma se acota que los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles, que con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer sus requisitos, así como durante la entrega del servicio, y pueden involucrar una relación continua, o implicar, por ejemplo, la creación de un ambiente para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes) y que generalmente se experimenta por el mismo.

Por las características mencionadas, el proceso de evaluación de la calidad e idoneidad en el caso de los servicios difiere del de los productos. A diferencia de lo que ocurre en el caso de un producto físico, un servicio no se puede someter fácilmente a una prueba de laboratorio para determinar si contiene determinados materiales o funciona de una forma determinada. Por ello, se hace más hincapié en evaluar la competencia del proveedor del servicio y la satisfacción de los consumidores. Ambas son formas indirectas de controlar la calidad, pues la primera depende de la existencia de una relación positiva entre la calificación del proveedor del servicio y el servicio suministrado, mientras que la segunda sólo evalúa los resultados tras la prestación. Además, en los servicios existe una relación muy estrecha entre la calificación profesional que debe poseer el prestatario y las especificaciones del servicio.

La mayoría de las veces el evaluar la conformidad supone evaluar el tipo de equipo utilizado, las instalaciones en las que se presta el servicio, los niveles de calidad y aptitud del proveedor del servicio, los procesos establecidos para el suministro del servicio y la información facilitada al consumidor. En resumen, la evaluación de la conformidad en los servicios consiste en la evaluación de los procesos mediante los cuales estos se prestan y de los elementos que se necesitan para obtener los resultados esperados. En todo este entramado hay que considerar que la calidad abarca muchos elementos intangibles los que incluyen factores como el acceso a una información precisa, el buen trato al consumidor y la prestación del servicio a su debido tiempo. El tratamiento adecuado a estos elementos en las normas de servicios constituye un factor clave.

Las normas tratan las preocupaciones por la satisfacción de las expectativas de los consumidores en los servicios de varias formas, por ejemplo (Oficina Nacional de Normalización, 2009):

- Especificando el desempeño.
- Minimizando los riesgos.
- Informando sobre el producto y/o instruyendo sobre el servicio.
- Especificando advertencias de seguridad.
- Uniformando o asegurando compatibilidad.

- Especificando la composición o materiales.
- Definiendo la calidad.

A partir de considerar el carácter intangible de los servicios, las informaciones sobre sus características y su comunicación efectiva a los clientes desempeñan un papel esencial en la selección, la prestación y la utilización efectiva de los servicios. Por tanto “la comunicación de las informaciones y la manera en que ellas son divulgadas (incluyendo los comportamientos del personal) constituyen elementos fundamentales” (Oficina Nacional de Normalización, 2009: 11), que reflejan en cada etapa del proceso de toma de decisión sobre el servicio, como se ilustra en la Figura 2.

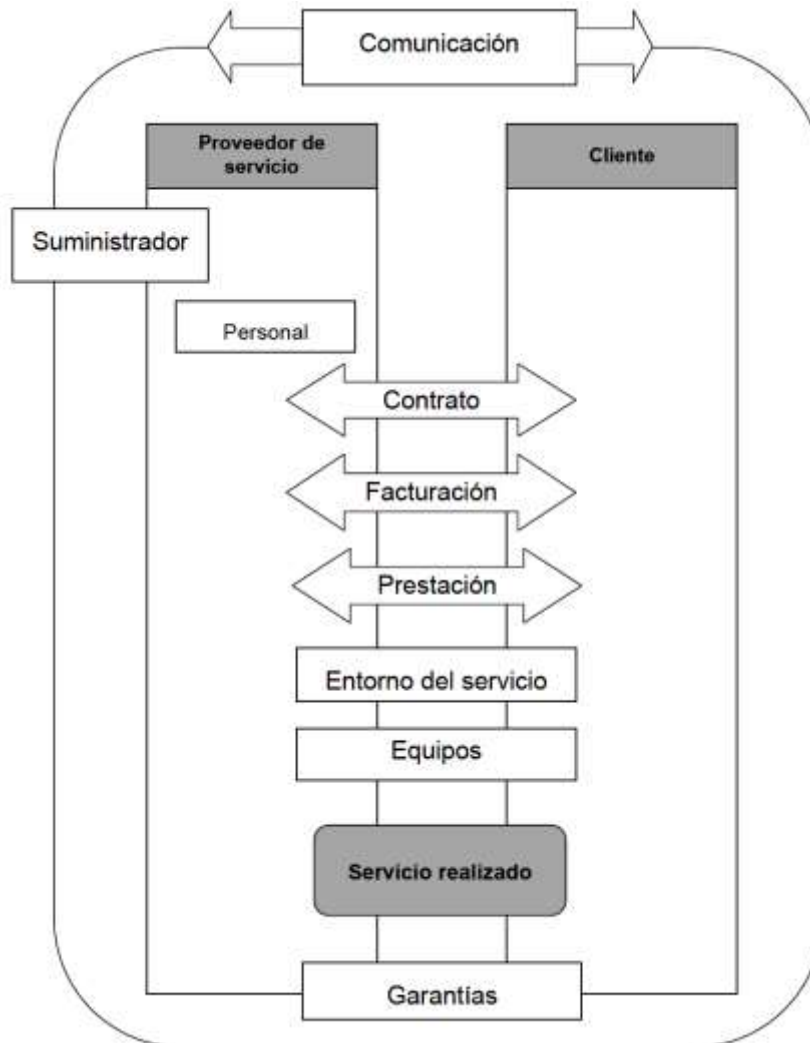


Figura 2 Papel de la comunicación en todas las etapas de la prestación del servicio
Fuente: NC-ISO/IEC GUIA 76: 2009 (Oficina Nacional de Normalización, 2009: 13)

Generalmente, los usuarios no pueden apreciar la calidad del servicio hasta que lo han consumido y muchas veces no poseen la capacidad necesaria para evaluar la información técnica que se le ha facilitado o para diferenciar un conjunto de servicios muy similares. Así, siempre que el proveedor de un servicio cumpla una norma, puede contribuir a aumentar la confianza del usuario en que el servicio se prestará con seguridad y que se cumplirán sus expectativas de calidad. Los servicios, al conceptuarse como resultados de actividades que necesariamente se desempeñan en la interface entre el proveedor y el consumidor, y ser generalmente intangibles, son objeto de un tratamiento normativo muy diferente y mucho más complejo que el utilizado para los productos. La prestación de un servicio puede involucrar complejas relaciones y estructuras, frecuentemente asociadas a muchas organizaciones diferentes.

Los servicios de restauración y otros que se ofrecen al turismo no están exentos de las situaciones planteadas y, por ello, desde el año 2005 la Organización Internacional de

Normalización estableció el Comité Técnico ISO/TC 228 Turismo y servicios relacionados. El campo de actividad del mismo abarca la normalización de la terminología y las especificaciones de los servicios ofrecidos por los proveedores de servicios turísticos, incluyendo las actividades relacionadas, los destinos turísticos y los requisitos de las instalaciones y equipos que utilizan, para dotar a proveedores y usuarios con criterios para la toma de decisiones informadas.

Cuba es uno de los miembros plenos del ISO/TC 228 y en octubre del 2006 se oficializó por la Oficina Nacional de Normalización, la creación del Comité Espejo del ISO/TC 228 de Turismo de la ISO, el cual se reconoce como NC/CTN 112 Turismo. Su trabajo responde a la elaboración de Normas Cubanas sobre turismo y de la normalización de la terminología y de las especificaciones de calidad de los servicios turísticos, así como los requisitos de las instalaciones turísticas y equipos pertinentes, con el fin de proporcionar a compradores, suministradores y consumidores de los productos turísticos, los criterios adecuados que les permitan la selección de los mismos.

El desarrollo y expansión del turismo está estrechamente vinculado con la calidad del servicio que se oferta, por lo que se impone, incrementar la competitividad de los ofrecidos en Cuba a partir, principalmente, de la elevación de la calidad de los servicios y el logro de una adecuada coherencia en la relación calidad/precio. Por consiguiente, es de suma importancia, a la hora de ofertar servicios turísticos, garantizar la calidad como un elemento imprescindible, la cual correctamente gestionada, constituye una de las principales ventajas de las organizaciones y las encamina hacia el logro de la mejora continua, como vía para satisfacer las necesidades de sus clientes.

La calidad del servicio turístico en general y de restauración en particular cada día cobra mayor relevancia pues si se maneja en forma adecuada hace que las organizaciones logren ventajas competitivas que les generan un valor agregado incalculable (Daza, 2013). Según la Organización Mundial del Turismo, la calidad de estos servicios se define como el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural (Organización Mundial del Turismo, 2003).

Para garantizar la calidad de los servicios turísticos es fundamental apoyarse en las normas pertinentes a este sector. Las normas técnicas facilitan disponer de un lenguaje común entre proveedores y consumidores del servicio turístico (Navarro, 2006), crean las bases técnicas para juzgar calidad, comportamiento ambiental, seguridad y competencias laborales, contribuyen a la simplificación en el uso, la operación, la prestación, el mantenimiento así como al ahorro de recursos, reducen los costos que no agregan valor al producto ni al servicio, entre otros. Estas normas técnicas no definen "cómo" se debe prestar un servicio sino "qué" atributos, características y requisitos deben diseñarse, especificarse, controlarse y mejorarse para contribuir al éxito sin poner en peligro la individualidad de cada organización o la identidad de los diferentes destinos turísticos. También facilitan el entendimiento entre los prestadores de servicios y sus clientes; siendo útiles para el cliente, en tanto son capaces de definir una buena práctica, como medio para apoyar el cumplimiento de sus expectativas.

El trabajo desplegado en el NC/CTN 112 ha permitido lograr un alineamiento de las empresas del sector a partir de requerimientos establecidos, fomentar el conocimiento y accesibilidad a la normativa turística facilitando su comprensión, interpretación e implementación, establecer prioridades tanto con relación a la infraestructura material y de suministros, como en materia de capacitación del personal, favorecer el cumplimiento e implementación de normas cubanas de carácter vinculante, fundamentar un conjunto de acciones encaminadas a fortalecer los atributos más importantes del destino turístico dentro de los que se destacan los aspectos relativos a la seguridad, así como delimitar brechas en las normas, documentos regulatorios y métodos de trabajo, posibilitando su revisión y actualización sistemática.

La restauración constituye un eslabón de gran importancia dentro de la industria turística y es reconocida como uno de los elementos que mayores ingresos reporta dentro de la industria hotelera. En muchos casos, los restaurantes potencian la autenticidad de las culturas de los países y pueden llegar a ser también un componente diferenciador en función de su calidad.

En el servicio de restauración no puede dejar de reconocerse el papel de la inocuidad de los alimentos, la cual se considera una responsabilidad compartida entre el Estado, la industria y los consumidores, ya que se reconoce la existencia de más de 250 enfermedades transmitidas por alimentos contaminados. El Estado crea las condiciones y el marco jurídico a través de la

ejecución de las Normas y los Reglamentos que sirven para el establecimiento de una infraestructura eficaz de control de la inocuidad de los alimentos que a lo largo de toda la cadena alimentaria (desde la producción primaria hasta el expendio realizado por los prestatarios de servicios de alimentación) tienen que cumplir a fin de asegurar la salud de los consumidores (Pérez Acosta y cols., 2013).

Ante los avances evidenciados en el sector turístico en Cuba, el sector de la restauración debe preocuparse cada vez más por brindar un alimento inocuo y un servicio de calidad (Romaní Bendig y Pérez Cabellira, 2016). Para ello, entre las normas cubanas vigentes para la industria turística están las siguientes:

- NC 126:2001 Industria Turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo.
- NC 127:2014 Industria Turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico.

Si se analiza lo que se establece en la NC 126:2001 se observa que en la clasificación por categorías de los restaurantes en cada una de ellas se exige un nivel de calidad en cuanto a infraestructura, servicios, competencias del personal y buenas prácticas de higiene. Según la disposición establecida por la norma, los restaurantes se clasifican en cinco categorías: especial, primera, segunda, tercera y cuarta, cada una de ellas con el correspondiente número de tenedores 5, 4, 3, 2 y 1. Acorde el nivel de categorización que requiera obtener una organización se han desarrollado los requerimientos. Por ejemplo, para la restauración de un tenedor, se deberá confeccionar la carta o el menú con materiales de calidad y en dos idiomas y no es un requisito el servicio de estacionamiento. En caso de los 5 tenedores, la confección de la carta deberá ser de materiales de calidad superior y en tres idiomas, contar con una amplia variedad de vinos y marcas de reconocido prestigio, además de contar con estacionamiento exclusivo para el cliente a no más de 150 m de la entrada principal.

Dados los diferentes niveles de categorización, el cliente podrá tomar una decisión acorde a los tenedores del restaurante, de manera que la normalización da garantía del servicio ofertado brinde la calidad necesaria para satisfacer los deseos o necesidades del turista.

Además, existen normas que tributan a la garantía de la inocuidad de los alimentos, entre ellos los que se ofertan en las instalaciones de servicios de restauración, como es la norma:

- NC-ISO 22000:2018. Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización de la cadena alimentaria (Oficina Nacional de Normalización, 2018a).

En esta norma se define la inocuidad de los alimentos como la “seguridad que el alimento no causará un efecto adverso en la salud para el consumidor cuando se prepara y/o se consume de acuerdo con su uso previsto” (Oficina Nacional de Normalización, 2018a: 6). Por tanto, se relaciona con la ocurrencia de peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos en el producto terminado, los cuales son definidos como aquellos agentes biológicos, químicos o físicos en el alimento con potencial de causar un efecto adverso en la salud.

Como mencionan Pérez Acosta y otros (2013), los contaminantes en los alimentos pueden ser:

- biológicos: mohos, parásitos, virus, bacterias infecciosas, entre otras;
- químicos: la presencia de residuos de plaguicidas, contaminantes químicos resultantes del envasado, aditivos alimentarios y toxinas de origen natural;
- físicos: limaduras de metales y maquinas, vidrio, piedras, entre otros; y
- contaminación cruzada: contacto de un alimento con sustancias ajenas, por ejemplo, contacto de un alimento crudo con uno cocido
- incluye alérgenos y sustancias radiológicas.

Dichos factores contaminantes son los que pueden encontrarse presentes en los procesos de recepción, almacenamiento, conservación o preparación de los alimentos que se ofrecen en los servicios de restauración. Es por ello que, es importante para los servicios de restauración la implementación de la norma NC-ISO 22000, para cumplir con la inocuidad alimentaria, gestionando que el producto (alimento) se encuentre libre de contaminantes.

Para garantizar la inocuidad, además de la normalización, la metrología es de vital importancia ya que se ocupa del control de los sistemas e instrumentos de medición, que de una u otra forma contribuyen a la reducción del riesgo, garantizan alimentos inocuos y reducción de pérdidas. Los objetos de control utilizados en el comercio y sobre todo el sector de la restauración son: basculas, termómetros de temperaturas para las entradas de mercancías, almacenamiento y producto en proceso de elaboración y preparados, medidor de aceite de fritura, medidor de intensidad de sonido del ambiente, entre otros. Estos instrumentos permiten conservar un alimento inocuo y un servicio de calidad, por ejemplo, si un medidor de aceite de

fritura no se encuentra debidamente calibrado se corre el riesgo de usarlo en exceso, causando una influencia negativa en el sabor del producto y aún más en problemas estomacales del consumidor, o el aceite podrá ser cambiado demasiado pronto generando costes innecesarios. Las temperaturas inadmisibles son la causa principal de elevadas cargas de gérmenes, y estas pueden ser provocadas debido al:

- excesos de temperatura durante la recepción (entrada de mercancías) de los alimentos;
- refrigeración insuficiente durante el almacenamiento;
- calentamiento insuficiente antes del despacho de comidas;
- temperatura mínima no alcanzada al conservar el calor.

4. MANEJO INTERGRADO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

De manera general, el sector de la restauración ha implementado los sistemas normalizados de gestión de manera independiente. Sin embargo, como en otros sectores la ausencia de integración de los sistemas genera dualidad de políticas, duplicidad de funciones y repeticiones de procesos y de la documentación correspondiente, afectando la eficiencia de los procesos (Rojas Ahumada, 2014). Por lo tanto, se debe pensar en un sistema integrado de gestión, que trate todos los riesgos que enfrenta la organización, contribuya al cumplimiento de sus objetivos y facilite la toma de decisiones, al mismo tiempo que se aprovechen las sinergias entre los sistemas y se logre mayor eficacia y eficiencia en el servicio (Acosta Soto, Guerra Bretaña, Ramírez García, 2018).

Muchas empresas de restauración han enfocado sus estrategias a la gestión de calidad, satisfaciendo las necesidades del cliente y garantizando la inocuidad de los alimentos, en ocasiones aplicando los modelos conocidos de calidad de servicios como el SERVQUAL (Chung, Chen y Lin, 2018) o aplicando la norma NC-ISO10002 (Oficina Nacional de Normalización, 2018c) para el tratamiento de las quejas en los servicios de restauración (Moreno Pino y cols., 2012). Sin embargo, poco se ha tratado el tema de la gestión ambiental y la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, aun cuando estos aspectos son parte de su responsabilidad social, por lo que es importante que las organizaciones que ofrecen servicios de restauración se preocupen por sus empleados y su desempeño ambiental, minimizando los riesgos y mitigando sus efectos, cuando sea posible.

Por ejemplo, Santos y cols. (2012) en un estudio realizado en restaurantes de Brasilia encontraron que ninguna de las unidades a las que aplicaron una lista de chequeo con los requisitos de las normas ISO 22000 e ISO 14001, alcanzó un grado de cumplimiento mayor que el 50 % de los mismos, lo que según los autores muestra la falta de preocupación con las cuestiones ambientales y el no cumplimiento de la legislación vigente.

De acuerdo con Dirección Metropolitana Ambiental de Quito (2008), los factores de riesgos ambientales provocados por la acción humana en la restauración son:

- generación de residuos orgánicos e inorgánicos,
- emisiones a la atmosfera y ruido, y
- aguas residuales no domésticas.

Estos aspectos están regulados en Cuba a partir de normas y regulaciones específicas de obligatorio cumplimiento, entre ellas:

- NC 26: 2012. Ruido en zonas habitables. Requisitos Higiénicos- sanitarios.
- NC 27: 2012 Vertimiento de aguas residuales a las aguas terrestres y al alcantarillado. Especificaciones.
- NC 39:1999. Calidad del aire. Requisitos higiénico-sanitarios.

Por otra parte, se han documentado las experiencias del Restaurante Presto en Bucaramanga, Colombia, con ocho sucursales a nivel nacional, el cual mantiene una gestión de riesgos laborales para promover el bienestar de sus trabajadores, lo que a su vez influye en la productividad de la empresa (Ardila Colmenares y Moreno Arroyave, 2016). Sin embargo, no hace referencia a los sistemas de gestión de la calidad y la inocuidad, ni a la gestión ambiental. Entre los factores de riesgo a la seguridad y salud de los trabajadores, Falcón (2014) plantea las tipologías siguientes:

- Físicos: como la temperatura y humedad, la iluminación, la vibración, la exposición de campos electrostáticos (electricidad), la radiación electromagnética, entre otros.
- Biológicos: son la presencia de insectos, bacterias, parásitos y sobre todo ciertos hongos presentes en el polvo o en el ambiente laboral.

- Psicofisiológicos: es la carga neuropsíquica mental, la monotonía del trabajo, la carga emocional y estrés que se expone el trabajador.
- Ergonómicos: son las condiciones de trabajo, el ambiente laboral, la postura de trabajo y las condiciones organizacionales que se expone el trabajador.

El manejo integrado de los sistemas posibilita minimizar los riesgos con respecto a la satisfacción de los clientes y la inocuidad de los alimentos, los impactos ambientales y los peligros de las actividades desarrolladas en la organización, además de maximizar el aprovechamiento de las oportunidades a partir de un certero análisis del contexto interno y externo de la organización.

Según Moledo Froján (2016), la integración de los sistemas de gestión basados en normas internacionales constituye una oportunidad de mejora de las dinámicas empresariales, que representa un auténtico cambio en la estrategia de la empresa, alcanzando una mayor eficacia en la gestión empresarial que derivará en una mejora de las condiciones de competitividad de las organizaciones. De manera general, resulta necesario que todos los establecimientos de restauración persigan la excelencia, a partir de que sus procesos sean repetibles, controlables, demostrables y mejorables, siendo esto necesario para una gestión competitiva y sostenible, minimizando los riesgos tanto empresariales como sociales.

En la actualidad se ha generalizado una tendencia recurrente en diferentes sectores de la producción y los servicios a la integración de los sistemas de gestión en las organizaciones, que comenzó con los de gestión de la calidad y de gestión ambiental, y posteriormente ha incorporado la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (Oficina Nacional de Normalización, 2015b; 2015c; 2018b) y otros sistemas normalizados de gestión (Guerra Bretaña, 2017). A estos elementos, en el caso de los servicios de restauración, se debe incorporar la gestión de la inocuidad de los alimentos (Oficina Nacional de Normalización, 2018a).

El manejo integrado de los sistemas de gestión mencionado permitiría a las organizaciones que prestan servicios de restauración:

- Lograr la satisfacción del cliente y la mejora del desempeño de la organización (NC-ISO 9001).
- Mejorar su desempeño ambiental a partir de gestionar sus responsabilidades ambientales de una forma sistemática que contribuya al pilar ambiental de la sostenibilidad (NC-ISO 14001).
- Proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables previniendo las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como mejorando de manera proactiva su desempeño de la seguridad y la salud en el trabajo (NC-ISO 45001).
- Brindar productos y servicios que sean inocuos, de acuerdo con su uso previsto.
- Demostrar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los aspectos mencionados.

La integración de los sistemas de gestión se basa en aplicar el enfoque a procesos (Oficina Nacional de Normalización, 2015a), el cual permite que la organización se enfoque mejor a las necesidades de los clientes y otras partes interesadas a partir de la mejora de sus productos y la minimización de sus riesgos. Se entiende por proceso en un sistema integrado de gestión el conjunto de actividades que transforman las entradas (necesidades, requisitos) a partir de los recursos humanos, técnicos, físicos y financieros en salidas (resultados deseados), conciliando armónicamente los intereses de todas las partes interesadas (Figura 3). Por lo tanto, la lógica de la integración parte de asumir que los procesos son la base del sistema de gestión, y que se deben gestionar los riesgos a todos los niveles (estratégico, táctico y operativo) para garantizar el éxito organizacional a largo plazo.



Figura 3 Modelo de proceso integrado
Fuente: Madrigal (2006: 7).

A partir del año 2012, la ISO estableció en sus Directivas una estructura y términos comunes para las normas internacionales de sistemas de gestión (Organización Internacional de Normalización, 2012), lo cual ha favorecido su integración. El Anexo SL define:

- una Estructura de Alto Nivel (*High Level Structure-HLS*) común, referida a los 10 capítulos de las normas;
- una Estructura SL referida a los epígrafes de dos o tres dígitos. Algunos de estos epígrafes se asocian a los contenidos específicos de los diferentes sistemas de gestión;
- términos comunes y definiciones, básicas para todas las normas de sistemas de gestión.

En la Figura 4 se muestra la estructura por sus procesos genéricos de un sistema integrado de gestión, que corresponden con los capítulos de las normas de referencia.



Figura 4. Modelo de sistema integrado de gestión
Fuente: Elaboración propia a partir de la NC-ISO 9001:2015

En cuanto a las experiencias existentes respecto a la integración de los sistemas de gestión en el sector de la restauración, se puede señalar que el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) en conjunto a la Secretaria de Turismo de la Nación (SECTUR) estableció en el año 2008 una normativa para las acciones de Gestión de la Calidad y la Gestión Ambiental en Restaurantes, la norma IRAM-SECTUR 42800:2008, donde incluye elementos de planificación, control, prevención y mejora (Instituto Argentino de Normalización y Certificación, 2008). Sin embargo, esta normativa carece del enfoque de la gestión de la seguridad salud en el trabajo, importante para la competitividad empresarial y la calidad de vida de los trabajadores, debido que en los servicios de restauración existe un acelerado ritmo de trabajo, horarios rotativos diurnos y nocturnos, posibles cortaduras o punciones, entre otros factores.

El establecimiento de un sistema integrado de gestión en una organización es un proceso de cierta complejidad, que requiere vencer la normal resistencia al cambio, por lo que debe realizarse a través de un conjunto de etapas como se refleja en la Figura 5. En todo el proceso

debe mantenerse la formación y comunicación necesaria a partir del liderazgo de la alta dirección y la concientización y participación de todo el personal, como premisas fundamentales para gestionar eficazmente el cambio y lograr los resultados deseados.



Figura 5. Etapas para la implementación de un sistema integrado de gestión

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

En este trabajo se evidenció la importancia de la Infraestructura Nacional de Calidad para el desarrollo de los países y de manera específica su relación con el sector de la restauración alimentaria.

En los servicios de restauración de la industria turística cubana la normalización aporta beneficios tales como: brindar capacidades para distinguir entre servicios que contengan ofertas similares; ayudar para que el desarrollo, fabricación, prestación y suministro de bienes y servicios sean más eficientes, más seguros y más limpios; suministrar informaciones precisas y apropiadas a los consumidores.

Por su parte, la implementación de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental, la seguridad y salud en el trabajo y la inocuidad de los alimentos, y su manejo integrado permite a las organizaciones, que brindan servicios de restauración alimentaria, satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Soto, A.M.; Guerra Bretaña, R.M.; Ramírez García, J.R. (2018): "La gestión integral de los riesgos en el Centro de Biomateriales de la Universidad de La Habana". En *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* Junio 2018. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/06/gestion-integral-riesgos.html>. Consultado en 07/03/2019 a 12:15.
- Araluce Letamendía, M. M. (2001): "Empresas de Restauración Alimentaria, un Sistema de Gestión Global". Editorial Díaz de Santos. Madrid.
- Ardila Colmenares, A. C.; Moreno Arroyave, L. K. (2016): "Mejora al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa Presto Sucursal Bucaramanga". Disponible en: repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/292/1/SG%20-SST%20PRESTO.pdf. Consultado en: 15/06/2018 a 14:25.
- BSI (2017): "Keeping Food Safe, Sustainable and Socially Responsible". Disponible en: <https://www.bsigroup.com/LocalFiles/en-MY/Food%20Safety/Food%20Brochure%20v8%20-%20Feb-letter%202017.pdf>. Consultado en 05/03/2019 a 09:25.
- Daza H., J. M. (2013): "Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros". En *Criterio Libre* N. 11, V. 19, pp. 263-280.

- Dirección Metropolitana Ambiental. (2008): "Guía de Prácticas Ambientales para Restaurantes. Dirección Metropolitana Ambiental". Quito. Disponible en: www.quitoambiente.gov.ec/. Consultado en 07/03/2019 a 10:10.
- Chung, Y-Ch.; Chen, S-M.; Lin, Sh-F. (2018): "Demand Analysis of Service Quality in Café H". En *International Journal of Business and Management Invention* V. 7, N. 5, pp. 22–25.
- Falcón, M. (2014): "Promover el Trabajo Seguro en la Organización". CIMAPRO, ILO. México. Disponible en: <https://docplayer.es/28297533-Promover-el-trabajo-seguro-en-la-organizacion-empresa.html>. Consultado en 15/06/2018 a 10:10.
- Fernández Rodríguez N.; Sosa Vera R. (2018): "Curso Normalización y Evaluación de la Conformidad". En *Programa de Maestría en Gestión de la Calidad y Ambiental*. Universidad de La Habana.
- Fernández Rodríguez, N. (2016): "Las políticas de calidad, el sistema nacional de la calidad y la infraestructura nacional de la calidad". En *Revista Normalización* N. 2-3, mayo-diciembre 2016, pp. 10-17.
- Gesualdo, G. (2011): "La calidad en el turismo: un marco conceptual". En *Sistema de gestión de la calidad aplicado a la hostelería*. Disponible en: <http://sgc-aplicado.blogspot.com/2011/07/la-calidad-del-turismo-un-marco.html>. Consultado en: 15/06/2018 a 11:05.
- Guerra Bretaña, R. M. (2017): "Curso Manejo Integrado de Sistemas de Gestión". En *Programa de Maestría en Gestión de la Calidad y Ambiental*. Universidad de La Habana.
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (2008): "IRAM-SECTUR 42800:2008. Sistema de gestión de la calidad y el ambiente para restaurantes – Requisitos". Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) y Secretaria de Turismo de la Nación (SECTUR). Buenos Aires.
- ISOTools (2015): "Dificultades en la implantación de un sistema de gestión integral". En *Empresa Excelente Junio 2015*. Disponible en: <http://info.isotools.org/integrar-sistemas-gestion>. Consultado en 21/07/2015 a 10:05.
- Madrigal, J.B. (2006): "Sistemas de gestión integrados". En *Mesa Redonda sobre la Integración de los Sistemas de Gestión, Evento Científico y de Calidad del CEINPET, 6-7 de septiembre*. Centro de Investigaciones el Petróleo (CEINPET). La Habana.
- Moledo Froján, F. J. (2016): "Integración de Sistemas de Gestión basados en Normas". En *Anales*, Asociación Ingenieros ICAI. Disponible en: <https://www.icaei.es/articulo-revista/integracion-de-sistemas-de-gestion-basados-en-normas/>. Consultado en 15/06/2018 a 10:25.
- Moreno Pino., M.R.; Olán Céspedes, Y.; Batista Paz, R.; Pozo Batista, M.; Felipe Nápoles, L. (2012): "La gestión de la calidad en el proceso de manejo de quejas en el área de restauración". En *Contribuciones a la Economía* Marzo 2012. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2012/pcpbn.pdf>. Consultado en 15/06/2018 a 9:35.
- Muñoz Ledesma, J. (2015): "La infraestructura de la calidad. Normalización y certificación turística". Disponible en: <https://docplayer.es/63627944-Objetivos-de-la-presentacion.html>.
- Navarro, R. (2006): "La normalización de los servicios turísticos en Cuba, una necesidad del momento". En *Memorias del 6 Simposio Internacional de Calidad CALIDAD 2006*. Palacio de Convenciones. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2012): "NC 26:2012. Atmósfera. Ruido en zonas habitables. Requisitos Higiénicos- sanitarios". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2012): "NC 27:2012 Vertimiento de aguas residuales a las aguas terrestres y al alcantarillado. Especificaciones". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (1999): "NC 39:1999. Calidad del aire. Requisitos higiénico-sanitarios". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2001): "NC 126:2001. Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2014): "NC 127:2014 Industria Turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2005a): "NC-ISO/IEC 17000:2005. Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.

- Oficina Nacional de Normalización (2005b): "NC-ISO/IEC Guía 2:2005. Normalización y actividades relacionadas. Vocabulario general". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2009): "NC-ISO/IEC Guía 76:2009. Elaboración de normas de servicio. Recomendaciones para responder a las expectativas de los consumidores". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2015a): "NC-ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2015b): "NC-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2015c): "NC-ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2018a): "NC-ISO 22000:2018. Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización de cadena alimentaria". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2018b): "NC-ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Oficina Nacional de Normalización (2018c): "NC-ISO 10002:200418 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones". Oficina Nacional de Normalización. La Habana.
- Organización Internacional de Normalización (2011): "La caja de herramientas de la evaluación de conformidad". Organización Internacional de Normalización (ISO). Ginebra.
- Organización Internacional de Normalización (2012): "Anexo SL". En *Directivas ISO/IEC. Parte 1 Procedimientos específicos para ISO*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.
- Pérez Acosta, M., Pérez Méndez, L., Urquiaga Mergarejo, I., Cruz Trujillo, A., Acosta Porta, Z., Puñales Sosa, O., Abreu López, M. (2013): "El Análisis de Riesgos como base de los Sistemas de Inocuidad de los Alimentos". Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad; Oficina nacional de Normalización. La Habana.
- Reyes Ponce, Y., Hernández Leonard, A., Hernández Ruiz, A. (2009): "Metrología para la vida". Editorial Academia. La Habana.
- Rojas Ahumada, D. (2014): "Modelo para la implementación de un sistema de gestión integral alineado a la estrategia empresarial de la organización". Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13842>. Consultado en 15/06/2018 a 10:25.
- Romaní Bendig, B, Pérez Cabellira, L. (2016): "Programa institucional de mejora para los servicios de alimentos y bebidas en el sector del turismo. Experiencias y retos. En *Memorias de la I Convención Internacional de Calidad Habana 2016*. Palacio de Convenciones. La Habana.
- Santos, L.L.; Akutsu, R.C.C.A.; Botelho, R.B.A.; Zandonadi, R. P. (2012): "Food service compliance with ISO 14001 and ISO 22000". *Revista de Nutrição* V. 25, N.3, pp. 373-380.