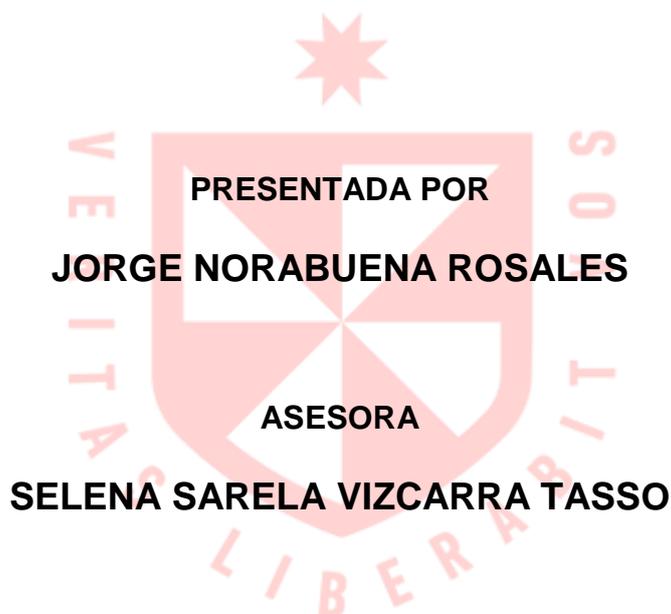


FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

UNIDAD DE POSGRADO

**PROPUESTA DE UN PLAN DE INOCUIDAD PARA GARANTIZAR  
LA SEGURIDAD ALIMENTARIA DEL D'VERAS RESTAURANT  
KARAOKE CHACLACAYO, 2022**



TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN DE  
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

LIMA – PERÚ

2023



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE INOCUIDAD PARA GARANTIZAR LA  
SEGURIDAD ALIMENTARIA DEL D'VERAS RESTAURANT KARAOKE**

**CHACLACAYO, 2022**

**TESIS PARA OPTAR**

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**PRESENTADA POR:**

**JORGE NORABUENA ROSALES**

**ASESORA:**

**MAG. SELENA SARELA VIZCARRA TASSO**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Gladys esposa de toda la vida y mi hijo Leonardo. Esto es por ustedes. Son todo para mí. Siempre estaremos juntos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi Alma Mater, la Universidad de San Martín de Porres, por toda la enseñanza brindada y la oportunidad de crecer personal y profesionalmente.

Agradecido con mi asesora Mag. Selena Vizcarra, infinitas gracias por su guía, apoyo y dedicación para ayudarme con esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Paginas</b>
PORTADA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
REPORTE DE SIMILITUD .....	xii
INTRODUCCION.....	13
1.1. Descripción de la situación problemática.....	13
1.2. Formulación del problema .....	16
1.3. Objetivos de la investigación .....	16
1.4. Justificación de la investigación .....	17
1.4.1. Importancia de la investigación .....	17
1.5. Viabilidad de la investigación .....	18
1.6. Limitaciones del estudio.....	18
Metodología.....	19
Estructura de la tesis... ..	19
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Antecedentes de la investigación .....	21
2.2. Bases teóricas .....	25
2. .2.1. Inocuidad alimentaria.....	25
2.2.2. Inocuidad en los restaurantes.....	28
2.2.3. Seguridad alimentaria .....	30
2.2.4. Trazabilidad .....	34

2.3. Definición de términos básicos.....	35
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	37
3.1. Diseño metodológico .....	37
3.2. Procedimiento de muestreo .....	38
3.3. Técnicas de recolección de datos .....	38
3.4. Técnicas de procesamiento de la información .....	39
3.5. Validez y confiabilidad .....	40
3.6. Aspectos éticos .....	40
CAPÍTULO III: ANALISIS, RESULTADOS, DISCUSION Y PROPUESTA.....	42
4.1. Análisis y resultados .....	42
4.1.2. Análisis y resultados de las entrevistas a los colaboradores del D`veras restaurante karaoke .....	42
4.1.3. Entrevista a los colaboradores.....	43
4.1.4. Acciones al inicio de las operaciones.....	43
4.1.5. Resultados de la guía de observación a los trabajadores del restaurante del D`veras restaurante karaoke .....	59
4.1.6. Matriz de triangulación de resultados... ..	66
4.1.7. Discusión de la investigación.....	79
Propuesta .....	81
A) Capacitaciones sobre inocuidad de los alimentos... ..	81
B) Desarrollo de la propuesta .....	81
CONCLUSIONES.....	94
RECOMENDACIONES.....	95
FUENTES DE INFORMACION... ..	96

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	107
ANEXO 2. GUION DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA.....	108
ANEXO 3. VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTO .....	110
ANEXO 4. SOLICITUD DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION 111	
ANEXO 5. AUTORIZACION PARA LA REALIZACION DEL TRABAJO DE LA INVESTIGACION EN EL D'VERAS RESTAURANT KARAOKE .....	112
ANEXO 6. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO .....	113
ANEXO 7. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO .....	116
ANEXO 8. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO .....	120

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Páginas</b>
Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	39
Tabla 2. Criterio de validez .....	40
Tabla 3. Lista de entrevistados .....	42
Tabla 4. Entrevista .....	43
Tabla 5. ¿Qué entiende por inocuidad? .....	44
Tabla 6. ¿Cuál es el sistema de inocuidad que aplica al restaurante? .....	45
Tabla 7. ¿Podría explicar el proceso del sistema de inocuidad que aplican en el restaurante? .....	46
Tabla 8. ¿Cada cuánto tiempo realiza capacitaciones relacionadas a la inocuidad de los alimentos... 48	48
Tabla 9. ¿Cuáles son los puntos críticos de control a los que se debe prestar especial atención al higienizar la cocina .....	49
Tabla 10. ¿Utiliza bitácoras para registrar los avances y resultados de los procedimientos relacionados a la inocuidad? .....	50
Tabla 11. ¿Cuáles son los procedimientos que aplican los empleados al manipular alimentos en la cocina .....	51
Tabla 12. ¿Cuentan con un cronograma de limpieza de las áreas? ¿Equipos? utensilios que se utilizan en la producción de alimentos? .....	52
Tabla 13. ¿Cuentan con procedimientos para descongelar las carnes, pescado, y	

mariscos?.....	53
Tabla 14 ¿ Como son los procedimientos de limpieza de vegetales de consumo crudo? ...	54
Tabla 15 ¿Quién se encarga de supervisar que los procedimientos relacionados a la limpieza se cumplan adecuadamente, así como también la aplicación de las medidas correctivas?.....	55
Tabla 16. ¿ Cómo manejan el control de plagas en el restaurante? .....	56
Tabla 17 ¿Considera usted que llevar a cabo un sistema de seguridad alimentaria Garantiza una comida saludable para sus clientes y mejora la reputación del restaurante.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Gerente General del D`veras restaurante karaoke .....	89
Figura 2. Azafata haciendo uso de su equipo de su equipo de protección cumpliendo con los protocolos de Bioseguridad .....	89
Figura 3. Correcto lavado de manos al iniciar el servicio .....	90
Figura 4. Personal de cocina correctamente protegido y con guantes para evitar riesgos de contaminación .....	90
Figura 5. Mesas del restaurante con alcohol para desinfección de manos.....	91
Figura 6. El bar del D´veras restaurante .....	91
Figura 7. la presentación de las mesas y sillas en el servicio del comedor.....	92
Figura 8. Personal de steward lavando vajillas .....	92
Figura 9. Uso de guantes durante la producción.....	92
Figura 10. Uso de tablas para cortes de carnes rojas.....	93
Figura 11. Servicios higiénicos del personal de servicio .....	93

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad proponer un plan de inocuidad para garantizar la seguridad alimentaria en el D´veras Restaurant Karaoke.

La investigación tuvo como objetivo determinar la importancia de elaborar un plan de inocuidad para garantizar la seguridad alimentaria en el D´veras Restaurant Karaoke, Cabe mencionar que la investigación tuvo un enfoque cualitativo, se utilizó un diseño investigación acción, de tipo aplicada y con un nivel descriptivo, Así mismo, la muestra estuvo conformada por todos los colaboradores del establecimiento en investigación.

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de entrevistas, con el objetivo de conocer la realidad del restaurante con relación a la inocuidad, luego se empleó la técnica de observación para constatar si las medidas relacionadas a la inocuidad y seguridad de alimentos eran aplicadas adecuadamente.

Los resultados obtenidos demostraron que la gerencia y los colaboradores del restaurante reconocen la importancia de contar con sistema de inocuidad para garantizar alimentos seguros en todos los procesos de la producción de los alimentos, libre de contaminación para su comercialización. finalmente se concluye que aplicar plan de inocuidad de los alimentos son importantes para producir alimentos seguros para los consumidores del restaurante, Así también como a los colaboradores.

**Palabras clave:** Sistema, procesos, inocuidad, seguridad alimentaria.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to propose a safety plan to guarantee food safety in the D'veras karaoke restaurant.

The objective of the research was to determine the importance of developing a safety plan to guarantee food safety in the D'veras Restaurant Karaoke. It is worth mentioning that the research had a qualitative approach, an action research design was reduced, of an applied type and with a descriptive level, Likewise, the sample was made up of all the collaborators of the establishment under investigation.

For data collection, the interview technique was shown, with the aim of knowing the reality of the restaurant in relation to safety, then the observation technique was used to verify if the measures related to food safety and safety were properly applied.

The results obtained showed that the management and collaborators of the restaurant affirm the importance of having a safety system to guarantee safe food in all the processes of food production, free of contamination for its commercialization. Finally, it is concluded that applying a food safety plan is important to produce safe food for restaurant consumers, as well as for employees.

Keywords: System, processes, safety, food security.

## REPORTE DE SIMILITUD

NOMBRE DEL TRABAJO

Reporte TESIS - JORGE NORABUENA RO SALES

AUTOR

Jorge Norabuena Rosales

RECuento de PALABRAS

22522 Words

RECuento de CARACTERES

128582 Characters

RECuento de PÁGINAS

122 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.2MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 20, 2023 6:23 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 20, 2023 6:25 PM GMT-5

### ● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 12% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

  
Mg. Selena Sarela Vizcarra Tasso

## **INTRODUCCION**

### **1.1. Descripción de la situación problemática**

La crisis sanitaria ocasionada por la pandemia de la COVID – 19 ha originado un desplome en diferentes mercados del mundo, llevando a algunos a un incipiente riesgo crediticio principalmente en los diferentes sectores, entre ellos la actividad turística (El País, 2020).

Para mitigar los efectos económicos de la Pandemia por la COVID-19, las empresas de restauración continúan en la búsqueda de nuevas formas de restaurar la seguridad y disminuir el riesgo de contagio, por ello se han aplicado las medidas sugeridas por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), con el objetivo de preservar la salud y la seguridad de las personas durante el servicio a sus clientes. Estos desafíos han generado nuevos patrones de comportamiento en los consumidores que reflejan un cambio en la sociedad en su conjunto, las medidas de bioseguridad se han convertido en un requisito importante que involucra a las empresas y al turista.

En el Perú, se ha realizado un trabajo multisectorial con la participación del Ministerio de Salud (MINSA, 2019), Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y el Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR), en la elaboración de protocolos sanitarios para las empresas turísticas entre ellos los establecimientos que comercializan alimentos, implementadas antes del reinicio o apertura de los restaurantes. (MINCETUR, 2020)

De igual forma, las modalidades de servicio de alimentos y bebidas debieron

también reinventarse, los bufets, los negocios de servicio de comidas, los restaurantes y hoteles han tenido que transformar sus cartas de menú a un formato digital con códigos QR, un cambio que permanecerá en el tiempo (Hernández, 2020).

En el Perú la pandemia de la COVID 19 originó que más de 45,000 empresas turísticas plenamente constituidas y formalizadas cierren sus puertas y la pérdida de más de dos millones de empleos, según información del Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI, (Diario Gestión, 2020)].

El sector turismo ha sido el más perjudicado por la pandemia de la COVID - 19. En el Perú con casi 100 mil restaurantes (entre formales e informales que están en proceso de formalización), cerrados en el primer año de pandemia, debemos tener en cuenta que antes de esta existían más de 200 mil restaurantes que daban empleo a más de un millón de trabajadores.

Por otro lado, entre marzo y mayo del 2020 se dejaron de facturar \$ 700 millones de dólares, considerando solamente los restaurantes formales, todo a causa de la pandemia (USIL informa 2020)

Para poder enfrentar esta crisis sanitaria además de los protocolos de bioseguridad que tienen como finalidad reducir el riesgo de contagio de la COVID- 19, las empresas alimentarias cuentan también con una gestión de inocuidad que siguen los principios de los Análisis de Peligro en Puntos Críticos de Control (APCC) con el fin de reducir los riesgos de contaminación, de igual modo, la inocuidad asegura que no se contaminen los alimentos en sus diferentes etapas de elaboración. Estos sistemas que garantizan la inocuidad están basados en procedimientos que engloban las buenas prácticas en relación a

manipulación,

producción conservación y comercialización de los alimentos, evitando que estos se contaminen.

Según The Food and Agriculture Organization (FAO, 2020), “también se requiere de condiciones como mantener la limpieza en los espacios, conservación, almacenamiento y temperatura adecuada de los alimentos. Para esto se aplican procesos inocuos en los puntos críticos donde se manipulan y producen los alimentos, así mismo, es importante asegurar que los lugares de operatividad se mantengan libres de contaminación”.

Es importante destacar que las aplicaciones de medidas de control de higiene se deben realizar en todas las etapas de elaboración de los alimentos que garanticen una óptima calidad para el consumo. De igual manera, la inocuidad y la seguridad alimentaria en los restaurantes es de vital importancia, se debe garantizar sus políticas referentes a los procesos de conservación, manipulación y producción de alimentos.

Es así que el presente estudio se centrará en proponer un plan de inocuidad alimentaria para garantizar la calidad en todos los procesos del “D´veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo, 2021, tales como el almacenamiento, manipulación, producción y comercialización de alimentos, como consecuencia tendrá la garantía en la seguridad alimentaria, por esta razón se propone la presente investigación orientada a la inocuidad de los alimentos en la unidad de análisis, surgiendo a partir de esta problemática las preguntas de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿De qué manera la elaboración de un plan de inocuidad garantiza la seguridad alimentaria en el “¿D´veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo, 2022?

### **Problemas específicos**

¿Qué sistema de inocuidad se adecua a la seguridad alimentaria en el “D´veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo, 2022?

¿De qué manera la inocuidad alimentaria desarrolla una cultura de higiene en el “D´veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo, ¿2022?

¿De qué manera la inocuidad alimentaria mejora la calidad en el “D´veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo,2022?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Elaborar un plan de inocuidad para la mejora de la calidad en el D`veras Restaurant Karaoke Chaclacayo 2022.

### **Objetivos específicos**

Identificar un sistema de inocuidad que se adecua a la seguridad alimentaria en el “D´veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo, 2022.

Describir como la inocuidad alimentaria desarrolla una cultura de higiene en el “D´veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo, 2022.

Explicar cómo la inocuidad alimentaria mejora la calidad en el “D´veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo, 2022.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Importancia de la investigación**

La investigación tiene una implicancia práctica que pueda ser referente de las acciones adecuadas en la elaboración de los alimentos y se apliquen correctamente, reduciendo el riesgo de los problemas de salud, a los que puedan exponerse quienes lo consumen, para ello es importante determinar el sistema de inocuidad que se adapte al restaurante en mención.

El presente estudio es fundamental porque además de identificar los procedimientos aplicados en la unidad de análisis, permitió establecer un proceso inocuo que garantice la seguridad alimentaria en el restaurante “D’veras Restaurant Karaoke”.

Los resultados que se obtengan se darán a conocer a la gerencia, y con la información se tomarán las decisiones correctivas que fortalecerán sus procesos y les permitirán brindar un servicio de calidad. De igual manera, las aplicaciones de estas medidas van a convertirse en una garantía de inocuidad, como son los aspectos de higiene, saneamiento en todas las fases del proceso que incluye a los colaboradores, proveedores, transporte y la comercialización de los productos y servicios que ofrece el “D’veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo, 2022.

Los comensales consumirían alimentos de buena calidad y al mismo tiempo, el establecimiento cumplirá con los requisitos que exigen las autoridades sanitarias del distrito de Chaclacayo, a través de su área de fiscalización sanitaria que exhorta a comercializar alimentos seguros, inocuos y de calidad aplicando las medidas de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), con ello se logrará mejorar la percepción del cliente como también la reputación del establecimiento.

De no aplicarse las buenas prácticas los alimentos están propensos a contaminarse por bacterias u otros agentes patógenos que causan Enfermedades de Transmisión Alimentaria (ETA) a los colaboradores y clientes, ocasionando situaciones de riesgo, como a pagar multas, reparaciones a los perjudicados. Esto podría implicar el cierre del establecimiento y una imagen negativa del negocio.

El presente estudio es importante porque ayuda al desarrollo de los procesos de manera sistemática en la gestión de la inocuidad alimentaria, lo cual presenta un rol fundamental en el prestigio de las organizaciones.

### **1.5. Viabilidad de la investigación**

La investigación es posible de realizar por contar con la información necesaria para su desarrollo. Asimismo, se cuenta con los recursos financieros y materiales para el logro de la investigación, de igual forma se tiene acceso a los diversos repositorios y bibliotecas nacionales e internacionales con temas que tienen vinculación con el estudio de investigación en especial la Biblioteca de la Universidad San Martín de Porres.

Contando además con el apoyo de la gerencia del restaurante, lo cual es una oportunidad para apreciar en directo el desarrollo de los procesos relacionados a la presente investigación.

### **1.6. Limitaciones del estudio**

El trabajo de investigación muestra cierta limitación ocasionada por la pandemia de la COVID – 19, lo cual restringe el tiempo de permanencia en el establecimiento para recopilar la información acerca de la situación actual del “D´veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo, referente a los procesos de elaboración,

conservación, producción y manipulación de alimentos, por lo tanto, estos datos se obtienen a través de las vías virtuales información obtenidas de la gerencia.

## **Metodología**

El estudio se realizará bajo el paradigma cualitativo, la cual “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en su relación con el contexto la investigación es de alcance descriptivo, se utilizará el diseño de Investigación Acción.

## **Estructura de la tesis**

La investigación se elaboró bajo los lineamientos establecidos por la Universidad de San Martín de Porres. Las primeras páginas están compuestas de la siguiente manera: Portada, dedicatoria, agradecimiento, índice, resumen y abstract. Luego sigue la introducción a la presente investigación donde se trata el problema de investigación, los objetivos, la importancia, viabilidad, la limitación y la estructura de la tesis.

A continuación, se desarrollan cuatro capítulos, el primer capítulo es el marco teórico; abarca los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las definiciones y términos básicos.

En el segundo capítulo, metodología; se muestra el diseño metodológico, el procedimiento del muestreo, técnicas de recolección de datos y los aspectos éticos

El tercer capítulo, se titula análisis, resultados, discusión y propuesta. Primero se exponen los resultados obtenidos con sus respectivos análisis, segundo, se comparan los resultados con los antecedentes y las bases teóricas utilizadas en el estudio de investigación, tercero, se plantean dos propuestas; una

Para garantizar la inocuidad de los alimentos y la otra para asegurar la seguridad de los alimentos aplicando medidas y condiciones en todas las fases de conservación, producción, manipulación, y comercialización de los alimentos.

Finalmente, se muestran las conclusiones, las recomendaciones, las fuentes de información, y los anexos utilizados en el estudio de la investigación.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes nacionales

Janampa (2019) en la tesis para obtener grado de magister en gestión de empresas turísticas, *“Diseño de Medidas de Seguridad para lograr la inocuidad de los alimentos en el Restaurante la Caribeña”*, el estudio tuvo como objetivo confeccionar medidas preventivas de seguridad para lograr alimentos inocuos, cuya situación muestra la realidad de la gran mayoría restaurantes de capacidad reducida, ubicados en Lima y el Callao. De enfoque mixto, el diseño utilizado fue descriptivo simple, explicativo y correlacional, asimismo, se plantearon hipótesis a través de la relación causa efecto. Los instrumentos utilizados fueron las encuestas y entrevistas, concluyendo que la relación entre las medidas de seguridad en un sistema de gestión, logrando la seguridad alimentaria y por consiguiente la inocuidad de los alimentos, por ende, la propuesta del trabajo de investigación fue la implementación de un sistema que garantice la seguridad alimentaria a partir de la estandarización de los procesos de producción y elaboración de alimentos.

El antecedente en mención es valioso para el estudio ya que analiza y evalúa la relación entre las medidas de seguridad y la inocuidad existente en un restaurante, teniendo similitud con la investigación que se presenta.

Valdez del Rosario (2019) en la tesis para obtener el grado de maestro en Gestión Pública, el tema de investigación *“Programa de inocuidad agroalimentaria en el conocimiento de la manipulación de alimentos primarios de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2019”*, el objetivo fue determinar el

efecto de la aplicación del programa de inocuidad agroalimentaria de la manipulación de alimentos primarios en la Municipalidad de Chancay. La investigación tuvo el propósito de determinar la relación entre las variables y aportar mejoras de solución al programa de inocuidad; asimismo, el tipo de investigación fue aplicada, pre experimental, método hipotético deductivo. Tuvo una población de 80 comerciantes, utilizando la encuesta y como instrumento fue el cuestionario, su confiabilidad mediante Kr20 fue de (0,856), teniendo como resultados que según la prueba de Wilcoxon la aplicación del programa de inocuidad agroalimentaria tiene un resultado positivo en la aplicación de la manipulación de alimentos primarios en la Municipalidad, asimismo, la aplicación del programa de inocuidad agroalimentaria tiene efecto positivo en la limpieza y desinfección de la manipulación de alimentos primarios en la Municipalidad de Chancay, 2019.

El antecedente en mención tiene similitud con la presente investigación ya que estudian la inocuidad y manipulación de los alimentos, se valora ya que coincide con una de las variables en el plan de tesis.

### **Antecedentes internacionales**

Monge (2020) para optar el grado de magister en alimentos, mención gestión, calidad e inocuidad de los alimentos Universidad de Chile, con el tema “*Evaluación de conocimientos de inocuidad alimentaria en manipuladores de alimentos de establecimientos de comida étnica de la comuna de providencia*”, el objetivo fue evaluar el nivel de conocimiento de inocuidad alimentaria, actitudes y prácticas de higiene personal de los manipuladores de restaurantes de comida sushi y china, el estudio fue cuantitativo, se realizó un estudio transversal, con

variables independientes, además se utilizó la estadística descriptiva para obtener información y resultados a través de tablas de frecuencias y/o porcentajes gráficos. Se aplicó un cuestionario de conocimientos, actitudes y prácticas a un total de 140 personas en 70 restaurantes de la comuna, calculándose el puntaje de conocimiento relativo y efectuó un análisis bivariado y multivariado para evaluar el efecto de las variables categóricas sobre el puntaje de conocimiento de los colaboradores, llegando a la conclusión que los colaboradores presentan un mayor nivel de educación y capacitación en inocuidad alimentaria respecto a los de restaurantes de comida tipo china.

Del antecedente previamente mencionado, se destaca el estudio hacia la variable uno, incluida en el presente trabajo de investigación, consiguiendo comprender la importancia de inocuidad de los alimentos en un restaurante, conociendo los problemas reales que afectan alcanzar la calidad deseada.

Torres et al. (2022) en su artículo científico denominado *“Análisis de la seguridad alimentaria y nutricional, la COVID 19, región de Occidente de Honduras”*, abordan como objetivos la reconstrucción de una visión de país y plan de nación que fortalezca los diferentes pilares de la Seguridad Alimentaria y Nutricional, de igual manera brindar mediante los hallazgos documentos que muestren la ruta con el propósito de generar conocimiento de las intervenciones institucionales que trabajan para del desarrollo socioeconómico del país. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, la investigación descriptiva correlacional, utilizando como técnica la encuesta que permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Como conclusión se pudo determinar la importancia de encausar un diagnóstico que permita identificar los principales

obstáculos para lograr las metas e indicadores en la recuperación y reactivación de la economía; asimismo el componente de la Seguridad Alimentaria es importante promover a partir de actividades económicas que permitan fortalecer las estructuras locales para desarrollar iniciativas productivas en la sociedad como cooperativas, de igual modo la seguridad alimentaria está relacionada con el estado nutricional de los alimentos (ingestión, absorción y utilización), de igual modo se deben adoptar estrategias diferenciadas a grupos vulnerables, que contribuyan a la salud y nutrición en el occidente de Honduras.

Del antecedente previamente mencionado, se destaca la importancia de la variable seguridad alimentaria que es la segunda variable en el presente trabajo de investigación, consiguiendo comprender la importancia dar acceso a las personas a los alimentos inocuos, seguros y nutritivos en especial a partir de la COVID - 19.

Viera et al. (2019) en el artículo científico *“El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador”*, tuvo como objetivo examinar el control y la garantía de la calidad de los alimentos con base en el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, Hazard, Analysis Crittical and Control Points (HACCP). El método fue aplicado, descriptivo, no probabilístico. La muestra fue seleccionada por conveniencia. La técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados mostraron que más de la mitad de los encuestados tienen información acerca de la administración de alimentos y bebidas, también en el servicio culinario, finalmente, se entiende la importancia de recibir información en reglas y procedimientos de calidad de alimentos, sin embargo, ignoran los sistemas de control calidad.

Se llegó a la conclusión que el sistema HACCP cumple un rol fundamental en cuanto a la elaboración, preparación y conservación de los alimentos para inspeccionar, optimizar la producción y de esta forma generar una nueva cultura de inocuidad alimentaria en las empresas de este rubro, lo que es obligación de los administradores, empresarios, trabajadores involucrados en el área de alimentos y en especial es responsabilidad del funcionario público para que aplique la normativa.

Del antecedente mencionado, se destaca la importancia del sistema HACCP cumple un rol fundamental en cuanto a su utilización en los restaurantes, debido a su importancia dentro de las variables seguridad alimentaria e inocuidad es indispensable referir este sistema para fundamentar la investigación presentada.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Inocuidad alimentaria**

La presente investigación tiene como primera variable la inocuidad alimentaria, la que se tratará a lo largo de este apartado.

Según Avdalov (2007) inocuidad es “la garantía de que un alimento no causará daño al consumidor cuando sea preparado o ingerido de acuerdo con el que se destine” (p. 4).

De acuerdo a al párrafo anterior es fundamental que los alimentos se preparen y comercialicen de manera inocua, seguros y libres de ETA, para el consumo humano.

Los alimentos seguros son un requisito clave para las empresas que los elaboran, la inocuidad es un elemento clave en los procesos que requiere la cadena de fabricación de suministros debido a que estos deben garantizar que no causaran daño al consumirlos. Estos procedimientos se utilizan en todos los establecimientos que comercializan provisiones como hoteles, restaurantes, cafeterías, afines inclusive en los más pequeños, donde se manipulan alimentos siempre logrando procesos de seguridad e inocuidad.

Es también responsabilidad de la industria alimentaria generar procedimientos que respondan a las necesidades de los clientes, así como lo mencionan Arispe y Tapia (2007), el cliente solicita y confía en que al recibir un alimento este se encuentre inocuo, haya sido manufacturado, que el proceso se realice manera óptima desde el inicio hasta la entrega del producto final, cumpliendo todas las expectativas requeridas.

Cuando se relaciona inocuidad y seguridad en los alimentos, Donqyu (2021) destaca que la inocuidad de los alimentos es primordial para establecer técnicas agroalimentarias eficaces, inclusivas, resilientes y sustentables que faciliten alimentos sanos para el mundo.

Por otro lado, las enfermedades de transmisión alimentaria forman parte de los inconvenientes de salud más perjudiciales del mundo contemporáneo y un motivo fundamental de disminución de la producción monetaria (Requena, 2015).

Como parte de la inocuidad, es también indispensable determinar la conservación de los alimentos ya sea que provengan de plantas o animales siendo por ello de origen orgánico y es, esencialmente el entorno biológico el origen de una sucesión de mutaciones que no solo modifican sus características originales, sino que producen su deterioro (Casp, 2003).

Es relevante mencionar que existen elementos importantes para la seguridad alimentaria, siendo la conservación uno de los principales, conformados por: el almacén, equipos frigoríficos, según la variedad del producto. Los alimentos refrigerados deben mantenerse a un rango de temperatura de 4°C a 1°C y los congelados deben mantenerse a un rango de -18°C como lo señala MINSA/DIGESA NTS°142 –V- 01 en la norma sanitaria para los restaurantes servicios y afines.

Al ser manipulados los insumos pueden contener patógenos por contacto en como en el lavado de manos, el uso de las mesas de trabajo, los utensilios, entre otros, los que podrían ocasionar enfermedades transmitidas a través de los alimentos, para ello es necesario prevenir como lo menciona Gómez (2016) evitando el contacto entre los alimentos cocidos y crudos, nunca utilizar los mismos utensilios, tener presente la limpieza para la eliminación de patógenos que puedan ser causantes de enfermedades.

Es allí donde prima la importancia del conocimiento de los colaboradores acerca de las buenas prácticas, seguridad alimentaria, inocuidad y en especial la contaminación cruzada.

Los sistemas de inocuidad, en la actualidad son la base importante de las empresas para que puedan lograr alimentos inocuos, entre los más destacados se encuentran: el sistema Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP), Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Procesos Operativos Estandarizados de Saneamientos (POES), entre otros.

Las BPM, son un conjunto de prácticas y políticas de carácter forzoso, para todos los establecimientos donde se elaboren, manipulen y comercialicen alimentos para el consumo humano. Es un instrumento aplicado para garantizar la inocuidad de los alimentos y así lograr alimentos libres de contaminación y saludables.

“El APPCC (en inglés HACCP) es una herramienta de carácter preventiva que consiste en identificar y evaluar puntos críticos vinculados con la seguridad de los alimentos siendo su principal objetivo garantizar que los productos obtenidos sean inocuos, mientras que los POES son medidas vinculadas a la limpieza, desinfección y depuración que se destinan en todo el desarrollo de las operaciones para certificar la calidad de los alimentos”, según Feldman & Teisair (2021).

### **2.2.2. Inocuidad en los restaurantes**

La contaminación directa ocurre cuando los alimentos son manipulados por una persona infectada por agentes patógenos o el producto entra en contacto con otro que está infectado.

La contaminación indirecta sucede cuando las manos o las herramientas (utensilios, equipos entre otros) que sirven para elaborar el producto están infectados y se transforman en vehículos de contaminación (MINSA, 2018).

Por lo indicado en el párrafo anterior es prioridad establecer que la contaminación de los alimentos se puede realizar de manera rápida si es que no se cuida el proceso de producción de los mismos, por ello es prioridad que el manipulador preste atención y se encuentre capacitado en todo el proceso para evitar los diferentes tipos de contaminación cruzada.

La contaminación de tipo químico se realiza principalmente por utilizar productos como los plaguicidas, las hormonas para activar el crecimiento de los animales, las medicinas que los animales reciben, productos de limpieza al manipular el menaje en la preparación de los alimentos sin olvidar que existen alimentos naturales que contienen cianuro (Requena, 2015).

De igual manera la contaminación biológica se origina por microorganismos patógenos ocasionados por diferentes insectos como moscas, mosquitos, cucarachas, en algunos casos pueden ser partes de ellos, que podrían quedar incluidos y en contacto en la preparación de los alimentos, lo que podría provocar enfermedades a los consumidores (Martínez, 2014).

Otro de los elementos que tienen incidencia en la variación de la composición de los alimentos son los cambios físicos como la pérdida del contenido en agua (deshidratación o desecación), enfriamiento, defectos de forma, variaciones de temperatura que tienen

influencia en las propiedades físicas de los alimentos el

clima (calor, humedad, la luz) y otros elementos que puedan afectar al producto (Martínez, 2013).

Para evitar que las enfermedades transmitidas por los alimentos tengan efectos nocivos en la salud de las personas es clave controlar las técnicas de almacenamiento, producción y comercialización de toda la cadena alimentaria, debido a que estos son sometidos en ocasiones a diferentes procesos en su producción, preparación y entrega. Hay que destacar que esta última fase de la cadena es la más significativa, debido a que la contaminación puede provenir de diferentes fuentes como los manipuladores es allí donde la seguridad es básica para el fortalecimiento de la inocuidad de los alimentos y no poner en peligro la salud de los consumidores

En referencia al párrafo anterior la OMS (2020), sostiene que las compañías de alimentos corresponden destinar y gestionar sistemas de inocuidad en los procesos de los alimentos para que se eviten los riesgos de infección, para impedir la contaminación de los mismos, para ello se deben utilizar sistemas de gestión de alimentos establecidos en programas y técnicas de gestión basados en buenas prácticas de elaboración en los procesos alimentarios.

### **2.2.3. Seguridad alimentaria**

Una buena alimentación trae múltiples beneficios para el cuerpo humano, ya que la alimentación está muy relacionada con la salud física y mental, por ello la importancia de una buena nutrición está directamente relacionada a mejorar los niveles de estrés en especiales en estos momentos de pandemia que se viven.

La seguridad alimentaria permite que los alimentos no presuman un riesgo para la salud de los individuos, por lo antes mencionado Evorá et al. (2020) refieren que “los alimentos resultan esenciales para la supervivencia humana y constituyen además un aporte al bienestar a través del acto de comer. Sin embargo, también pueden ser causa de enfermedades al hombre” (p.16).

En este sentido, es importante recalcar que la seguridad alimentaria debe garantizar que todos los habitantes puedan tener acceso cuando lo requieran a alimentos seguros, inocuos y nutritivos lo que va a redundar en la mejora su calidad de vida acorde con sus actividades físicas y resistentes para subsistir de manera saludable (Jiménez 2017, citado en Pachón et al., 2018). Asimismo, el término seguridad alimentaria, se deriva de dos pilares que proceden del idioma inglés: *food security* y *food safety* referente a la inocuidad de los alimentos (Filiol, 2019).

Desde el punto de vista de la importancia de la seguridad alimentaria es destacable referir que la alimentación está cambiando de acuerdo a los nuevos tiempos que se viven, como consecuencia de la COVID – 19.

Actualmente existe una tendencia que permite que las personas tomen mayor conciencia acerca de la importancia de tener una nutrición saludable y es allí donde participan los médicos y nutricionistas, para cambiar nuestros hábitos alimenticios, no hay duda que la alimentación cobra un gran protagonismo con las actividades sociales, debido a los cambios como, por ejemplo la aparición y difusión de iniciar dietas saludables apoyados por conocimiento de una práctica de alimentación responsable (Cantarero, 2012).

Hay que mencionar, además, que la seguridad alimentaria se encuentra inmersa dentro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS, 2030), cabe recalcar que la alimentación debe ser accesible para todos, por ello la pobreza y la desigualdad son factores que pueden ser la causa de no llegar a cumplir con este objetivo tanpreciado e importante como es lograr una alimentación saludable, segura y nutritiva, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU (2015), dice la sostenibilidad demanda establecer prácticas que permitan el crecimiento ambiental, social y económico en el sector agrícola siendo respetuosos con el ecosistema, contribuyendo a la recuperación biológica del suelo y la tierra del planeta, generando estrategias para afrontar el cambio climático como los fenómenos meteorológicos como sequias, inundaciones entre otras catástrofes naturales.

Del párrafo antes mencionado destacar que para la elaboración de suministros se recurren a los recursos naturales, por ello la importancia de cumplir con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, la alimentación además de ser segura, nutritiva e inocua debe de ser sostenible en el tiempo para las siguientes generaciones FAO (2021),precisa que es imprescindible que todos los actores involucrados en los procesos para lograr una alimentación segura y sostenible se comprometan para la conservación del medio ambiente, por lo que en un futuro la agricultura puede verse afectada por el cambio climático.

Es así que para una alimentación segura, inocua y nutritiva es indispensable como ya se mencionó anteriormente el trabajo coordinado de todos los actores

involucrados en especial de las autoridades locales, regionales y nacionales, para asegurar una alimentación saludable para las próximas generaciones.

Por otro lado la seguridad alimentaria se puede obtener si se establecen operaciones de manufactura amigable con el ambiente, políticas apropiadas y creación de capacidades a diferente nivel, asimismo la seguridad alimentaria se torna cada vez más como un tema importante para los gobiernos, especialmente en un mundo sujeto a peligros climáticos, movimientos de precios mundiales de los suministros y petróleo, bajos sueldos, falta de oportunidades de empleo y de apoyo al agro, lo que obliga a las familias a migrar y renunciar a sus posesiones (Pérez et al., 2018)

Del párrafo anterior, existe una tendencia de la sociedad preocupada por mejorar su salud, por ello el auge del consumo de productos saludables, estudios realizados demuestran que comer una dieta saludable reduce sustancialmente riesgos de contraer enfermedades como también se requiere que la alimentación sea de calidad y que proporcione los nutrientes que el cuerpo necesita, (Urresti et al 2009)

La alimentación, como se menciona en párrafos anteriores es una de las principales preocupaciones a nivel mundial y es allí donde los gobiernos deberían de trabajar en conjunto con los actores involucrados para lograr una alianza que brinde alimentos saludables e inocuos, sanos y nutritivos, por ello los autores Garín y Torres (2017) refieren acerca de contar con una disponibilidad de alimentos, accesos físicos y económicos lo que permitirá cubrir las necesidades biológicas a través del tiempo, convirtiéndose en sostenible para las siguientes generaciones.

Es ineludible insistir que los gobiernos están en la necesidad de asegurar la alimentación para sus poblaciones, en especial procurar aumentar la producción alimentaria, es en este aspecto donde se hace imprescindible como lo menciona Luque (2017) cuidar el medioambiente entre las que tenemos por ejemplo evitar la deforestación, el cuidado del agua y en especial evitar la contaminación por fertilizantes, aspectos que podrían ocasionar enfermedades en los seres humanos y por consiguiente no garantizar una alimentación segura.

Acorde con los anteriores conceptos se puede mencionar a los autores Pérez y Cattaneo (2007) cuando refieren que el significado de seguridad alimentaria es “aplicable cuando un país tiene seguridad alimentaria cuando ninguno de sus habitantes está expuesto a la inseguridad alimentaria” (p.4).

#### **2.2.4. Trazabilidad**

Según Travaglia (2019), “Es el conjunto de procedimientos que permiten tener un completo seguimiento de la mercadería desde el lugar de recolección, cultivo o producción hasta el punto de destino” (p. 13).

Del párrafo anterior se puede mencionar que la trazabilidad de las provisiones es la capacidad de indagar y seguir un comestible en todas sus fases de producción, procesamiento y distribución (European Commission, 2013, citado en Borrero 2019). La aplicación de un sistema de trazabilidad garantiza eficazmente la información del producto desde su etapa de inicio hasta el consumidor final.

## **2.3. Definición de términos básicos**

**2.3.1. Alimentos:** Según Alvarado – Ortiz y Blanco (2015) los alimentos son sustancias químicas que ingresan al cuerpo humano, entre proteínas, carbohidratos, minerales entre otros, que sirven para que las células funcionen.

**2.3.2. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM):** Es un instrumento principal para la obtención de productos inocuos para el consumo humano, que se concentran en el cuidado y la manipulación de alimentos, son una herramienta fundamental para la obtención de productos seguros (Intedya, s.f.).

**2.3.3. ETA** (Enfermedades Transmitidas por Alimentos), componen un significativo problema de salud a nivel mundial, mayormente provocados por el uso de agua o alimentos contaminados con microorganismos, parásitos, o por las sustancias tóxicas que estos producen (ANMAT, s.f.)

**2.3.4. Calidad Alimentaria:** La calidad en los alimentos, así como las formas sensoriales (sabor, olor, textura, forma, apariencia), y las características sanitarias, química deben de cumplir un control de calidad de los alimentos para saber si son apropiados para el consumo humano (Laboratorio Louis Pasteur, s.f., párr.1).

**2.3.5. COVID -19:** OMS (2020) La COVID 19, es una enfermedad respiratoria producida por el coronavirus se trasmite de persona a persona y está considerada como una pandemia se tiene conocimiento del primer brote que se originó en la ciudad de Wuhan (República de China) a fines del 2019.

**2.3.6. Contaminante:** ISO – ONUDI (2021) cualquier agente biológico o químico, elemento extraño u otra sustancia no añadida intencional a un alimento que logre poner en peligro la inocuidad de un producto.

**2.3.7. Medidas de bioseguridad:** OMS (2005) medidas preventivas adoptadas para mitigar contagios ocasionadas por bacterias, virus de índole biológicos, químicos o físicos al personal expuesto al cumplir el desarrollo de sus labores siempre buscando la protección del medio ambiente.

**2.3.8. Procesos:** Occhiuzzi (2016) lo define como el conjunto de acciones de cuyo fin se obtiene un beneficio, información o prestación que satisface las necesidades del cliente.

**2.3.9. Trazabilidad:** Es un conjunto de procedimientos que te permiten rastrear el origen de un producto de principio a fin en cada una de sus etapas manteniendo vigilancia e identificando productos que representen un riesgo para el consumo humano (ANMAT, s/f)

**2.3.10 FDA (*Food and Drug Administration*):** Tiene la responsabilidad de proteger la salud pública garantizando la inocuidad de los alimentos, de igual forma también la eficacia y la seguridad de los medicamentos para el consumo humano y animal incluyendo bienes biológicos y aparatos clínicos (Global STD Certificación, 2020).

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño metodológico

El estudio se realizará bajo el paradigma cualitativo, la cual “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en su relación con el contexto” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 390), la investigación es de alcance descriptivo, según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que “tiene como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (p. 108).

Para la investigación se utilizará el diseño de Investigación Acción ya que “trata del precepto básico el cual debe conducir a cambiar y por lo tanto este cambio debe incorporar en el propio proceso de investigación. Se indaga al mismo tiempo que se interviene”. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 552). Este diseño permitirá estudiar a los sujetos de estudio en su campo de acción que es el “D’veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo, 2022.

La presente investigación busca obtener de manera práctica los resultados y de esta manera aplicarlos, por ello en el presente estudio se utilizará la investigación aplicada, la cual es importante debido a que se propone mejoras en el sistema de gestión, se propone un plan de inocuidad (Vara, 2015).

### **3.2. Procedimiento de muestreo**

La muestra será no probabilística y por conveniencia, “muestras formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso” (Battaglia, 2008, citado en Hernández & Mendoza, 2018, p, 433).

Los participantes serán los colaboradores de las áreas de cocina, comedor y el almacén del restaurante, por ser las zonas donde se desarrolla la producción, manipulación y servicio de los alimentos.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Para efectos del estudio se condujo a partir de la técnica de la entrevista semiestructurada.

Según Lopezosa (2020), “Tiene menor rigidez que las entrevistas estructuradas, ya que cuentan con preguntas fijas, pero en este caso los entrevistados pueden contestar libremente sin necesidad de elegir una respuesta específica como sucede en las entrevistas estructurada”. (p.4).

Se utilizó el guion de entrevistas y la guía de observación no participante “[Para] Jaramillo, Gil y Quintero (2019) la investigación no-participante es una técnica de recogida que permite registrar los comportamientos de las unidades de análisis sin interrumpir el natural desarrollo de la experiencia” (Bairon, 2020, p.113).

Se pudo observar de manera presencial todos los procesos y el cumplimiento de las medidas relacionadas a la inocuidad de los alimentos. Pará luego identificar las falencias y proponer un plan de mejoras que conlleve a la calidad de los productos y servicios.

**Tabla 1.**

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Observación	Guía de observación
Entrevista	Guía de entrevista

Fuente: Elaboración propia

### **3.4. Técnicas de procesamiento de la información**

Al hecho de utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección se denomina triangulación de datos, en el proceso cualitativo la recolección de la información se empleó la triangulación es así que el análisis se realiza en paralelo el análisis no es completamente uniforme ya que cada estudio requiere un esquema en particular por este motivo se emplea la triangulación en el paradigma cualitativo.

Para Flores et al (1996) los métodos cualitativos: estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de o interpretar los fenómenos de acuerdo a los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales, entrevistas, experiencia personal, etc., que describen la rutina, las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas” (Herrera, 2018).

### 3.5. Validez y confiabilidad

Para la obtención de un buen análisis del estudio se requiere de una evaluación en base a varios aspectos como la credibilidad, dependencia y la confirmación de la información recogida.

**Tabla 2**  
*Criterio de Validez*

Criterio	Entrevistas
Credibilidad	Se entrevistó a los colaboradores y al gerente del restaurante durante la hora de servicio fueron seis entrevistados.
Dependencia	Se inició a plantear las preguntas semiestructuradas del guion de la entrevista acorde con la metodología indicada.
Confiabilidad	Fue evaluada por tres profesionales expertos en la disciplina de la investigación. Se llevó a cabo una triangulación de respuestas de las entrevistas, así como los análisis de respuestas.
Transferibilidad	Guion de Entrevistas.

Fuente: Elaboración propia (2021)

### 3.6. Aspectos éticos

El estudio tiene como fundamento aportar al tema tratado, respetando las fuentes bibliográficas mencionándose a través de las referencias en APA 7, respetando el reglamento fijado por las normas establecidas por la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología, de la Universidad San Martín de Porres, asimismo se tendrá en cuenta el Código de Ético Mundial para el Turismo:

En sus artículos 2, “El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo” artículo 3, “El turismo, factor de desarrollo sostenible”; artículo 9;” Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector Turístico”. (Adoptado por la Décimo Tercera Asamblea General de la OMT 1999 citado en Congreso Internacional de Ética y turismo de la OMT 2013).

De igual manera la presente investigación tiene como referencia principal la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (2015), que son medidas adoptadas para poner fin a la pobreza proteger el medio ambiente y garantizar que todas personas gocen de paz y prosperidad, a partir de 17 objetivos integrados en lo económico, social y ambiental.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS. RESULTADOS, DISCUSION Y PROPUESTA

#### 4.1. Análisis y resultados

##### 4.1.2. Análisis y resultados de las entrevistas a los colaboradores del

##### D´veras Restaurante Karaoke.

Se llevó a cabo una entrevista a los trabajadores del restaurante, participaron 02 cocineros, una azafata, un almacenero, un *steward* y el gerente del restaurante responsable de todas las operaciones que también brinda apoyo en ciertas ocasiones en los servicios que se requiere lo cual fue relevante su participación.

Las entrevistas fueron hechas en el restaurante *in situ* de forma individual se recogió la manifestación de los colaboradores dando a conocer su criterio. Estas se realizaron haciendo una pauta a su horario de trabajo sin perjudicar el servicio ya que la entrevista estaba programada con anticipación. A continuación, se muestra la relación de los colaboradores entrevistados.

**Tabla 3**

*Lista de entrevistados*

Personal	Cantidad
Gerente	1
Jefe de cocina	1
Cocinero	1
Azafata	1
Almacenero	1
Steward	1

Nota: Elaboración Propia

Seguidamente en la tabla tres se presenta los datos referentes a la entrevista donde se toma en cuenta que la entrevista se focaliza en puntos relevantes como la inocuidad, seguridad alimentaria, y la implementación de procesos para desarrollar un sistema de inocuidad que garanticen la calidad de los alimentos en el restaurante.

**Tabla 4**  
*Entrevista*

<b>Título:</b>	Propuesta de un plan de inocuidad para garantizar la seguridad alimentaria del D´veras restaurant karaoke Chaclacayo, 2022
<b>Problema general:</b>	¿De qué manera la elaboración de un plan de inocuidad garantiza la seguridad alimentaria en el “ D´veras Restaurant Karaoke” Chaclacayo, 2022?
<b>Objetivo general:</b>	Elaborar un plan de inocuidad para la mejora de la calidad alimentaria en el D´veras restaurant karaoke Chaclacayo, 2022
<b>Actores:</b>	Colaboradores del D`veras restaurante karaoke Chaclacayo,2022.

Nota: Elaboración Propia

### 4.1.3. Entrevista a los colaboradores

#### 4.1.4. Acciones al inicio de las operaciones

Durante las actividades que se realizaron en el restaurante los colaboradores destacan que la limpieza juega un rol importante como se menciona en la tabla 4, y es necesario implementar un sistema de inocuidad alimentaria para garantizar salud de los clientes como también de los colaboradores.

**Tabla 5**

*¿Qué entiende por inocuidad?*

<b>Administrador 1</b>	<b>Jefe de cocina 2</b>	<b>Almacenero 3</b>
<p>Bueno, no tengo las palabras adecuadas, pero puedo decir que son la condición necesaria que se dan para producir alimentos libres de contaminación no tenemos un manual acerca de los procedimientos para su aplicación lo hacemos de manera empírica, tratamos que los alimentos se mantengan frescos y en buenas condiciones para su uso. Personalmente superviso que los productos que utilizamos están aptos para el consumo también comunicamos al personal de las áreas, que mantengan sus zonas de trabajo ordenadas y limpias. Sin embargo, reconozco que debo tener más conocimiento acerca de la inocuidad de los alimentos y la importancia que significa para el restaurante como imagen para lograr el nivel apropiado para garantizar la salud de los clientes y del personal que trabaja en nuestro restaurante.</p>	<p>Tengo experiencia de haber trabajado en hoteles, pero no tengo mucha noción acerca de la inocuidad de los alimentos, pero en el restaurante tratamos de cumplir con medidas que requiere la inocuidad por ejemplo compramos nuestros productos a proveedores que cumplen con los protocolos de higiene en cuanto al aseo de nuestro personal le exigimos su EPP (equipo de protección personal) ha sido de mucha utilidad durante la pandemia y nos protegido del contagio de enfermedades, no tenemos mayor conocimiento después de lo mencionado deberíamos de tener mayor información acerca de la inocuidad de los alimentos para evitar las enfermedades transmitidas por los alimentos</p>	<p>No tengo conocimiento acerca de la inocuidad de los alimentos, aquí en el almacén tenemos funciones en mantener vigente los alimentos con fechas de ingreso y salida, así como el almacenamiento de productos que se conservan a diferentes temperaturas mantenemos el orden y la limpieza en todo momento. Exigimos que los alimentos ingresen en buenas condiciones para su consumo más allá no puedo decir nada al respecto puesto que no tengo información acerca de la inocuidad de los alimentos.</p>
<b>Cocinero 4</b>	<b>Azafata 5</b>	<b>Steward 6</b>
<p>Sí, tengo información acerca de la inocuidad tengo estudios de cocina considero que es importante las medidas aplicadas de la inocuidad en todos los procesos que se desarrollan en el restaurante, pero aquí en el restaurante no siempre los cumplimos. Tenemos rotación de personal frecuente a veces eso es un problema para el restaurante.</p>	<p>Cuidamos que nuestra presentación personal sea la adecuada para ofrecer nuestros productos, así como la limpieza en todo el salón del restaurante cuidamos que los servicios estén en óptimas condiciones para nuestros clientes consideramos que eso les da seguridad y confianza eso es parte de la inocuidad,</p>	<p>No tengo conocimiento de inocuidad la función que me corresponde es mantener limpia la cocina y los utensilios de que se utilizan también toda la vajilla del restaurante durante el servicio de atención, pero si uso las EPP en todo momento para evitar contaminaciones.</p>

Nota: Elaboración Propia.

Las seis respuestas de los entrevistados reflejan un deficiente conocimiento de la inocuidad ya que solo dos personas tienen un conocimiento medio de inocuidad en

los alimentos, los demás son empíricos, lo que representa un problema en la preparación de los alimentos y por otro lado el correcto uso de las EPP, por parte del personal. También manifiesta que debido a la alta rotación que tiene el restaurante hace complicado compartir conocimientos acerca de la inocuidad con el personal nuevo que ingresa ya que su permanencia es corta se debe destacar que el cocinero cuenta con estudios relacionados a la inocuidad lo cual constituye una fortaleza para el restaurante.

**Tabla 6**

*¿Cuál es el sistema de inocuidad que aplica el restaurante?*

<b>Administrador 1</b>	<b>Jefe de cocina 2</b>	<b>Almacenero 3</b>
Nosotros no aplicamos ningún sistema de inocuidad en el restaurante realizamos nuestras funciones de limpieza de manera empírica no llevamos un procedimiento basado en buenas prácticas es decir no tenemos nada registrado de qué manera se realiza las tareas de limpieza el jefe de área los capacita como manipular los alimentos, así como el uso de las herramientas y la conservación de los alimentos eso lo hace el jefe de cocina. Al igual el capitán de mozos para el servicio. Podríamos decir que esas funciones son nuestras buenas prácticas referente a la inocuidad	Las buenas prácticas BPM es la que más acerca a lo que llevamos en el restaurante cumplimos con las medidas básicas acerca de la manipulación de los alimentos, así como la limpieza general de la cocina para evitar contaminación cruzada o microbiológica siempre estamos pendiente de la limpieza y el orden en la cocina.	Nos basamos en el orden de ingreso de los productos PEPS (primero ingresa y primero sale) para evitar su vencimiento no aplicamos un sistema de inocuidad nos limitamos a realizar limpieza diaria en nuestro almacén para evitar plagas. Y aplicamos insecticidas para mantener el almacén libre de insectos, lavamos los vegetales que ingresan, así como también los jvas cambiamos de bolsas a los productos los desinfectamos con alcohol las conservas (latas) y otros productos.
<b>Cocinero 4</b>	<b>Azafata 5</b>	<b>Steward 6</b>

<p>No aplicamos un sistema de inocuidad la información con relación a limpieza y manipulación de alimentos es de boca a boca para procesar nuestros productos.</p>	<p>Aplicamos lo básico como el aseo personal, manos limpias antes de manipular los alimentos o los utensilios usamos frecuentemente alcohol y el uso obligatorio de mascarilla para el servicio.</p>	<p>Desconozco solo cumplo con las tareas encomendadas por mi jefe. No tenemos escrito un procedimiento en el cual nos guiamos para desarrollar nuestras actividades de lavado de servicio o limpieza en general.</p>
--	--	--

Nota: Elaboración Propia.

De acuerdo a la información brindada por los entrevistados en el restaurante no se aplica la inocuidad en los alimentos por desconocimiento en la mayoría de los colaboradores, pero hacen hincapié que el jefe de área los capacita de manera básica en manipulación de alimentos, resaltar que realizan una limpieza exhaustiva para mantener sus equipos libres de plagas, cabe precisar que todos los procesos que se realizan en el restaurante en especial en la cocina son básicos, lo que es preocupante, manifestado así por un colaborador que, desconoce la inocuidad y solo cumple con las tareas encomendadas por su jefe, de igual manera es fundamental recalcar que el administrador respondió que cuentan con un sistema de inocuidad en el restaurante.

**Tabla 7**

*¿Podría explicar el proceso del sistema de inocuidad que aplican en el restaurante?*

<b>Administrador 1</b>	<b>Jefe de cocina 2</b>	<b>Almacenero 3</b>
------------------------	-------------------------	---------------------

Como administrador les exijo al personal tener cuidado con la limpieza considero que es muy importante tener una cultura de higiene personal lavado de manos frecuente el uniforme limpio, así como la exigencia de los carnets de vacunación o carnet de sanidad otorgado por la municipalidad local el uso de suministros para la limpieza de las mesas de trabajo pisos etc. Exijo que las otras áreas apliquen esta misma modalidad.

Realizamos limpieza diaria del área de trabajo al ingresar a trabajar usamos nuestros equipos de protección personal utilizamos agua clorada para desinfectar los vegetales y frutas y las herramientas de trabajo después de su uso, utilizamos diferentes tablas para cortar vegetales o carne cada uno con sus colores respectivos tenemos.

El ingreso de los productos que ingresan al almacén debe llegar en perfectas condiciones son revisados antes de ingresar en el caso de las carnes y pescado llegan en temperaturas exigidas a los proveedores para no perder la cadena de frío al igual los vegetales estos son lavados por el almacenero antes de colocarlos en el almacén son etiquetados con fecha de ingreso los proveedores no ingresan al almacén del restaurante para evitar contaminación

Cocinero 4	Azafata 5	Steward 6
<p>Nosotros cambiamos nuestro uniforme diariamente nos lavamos las manos al manipular los alimentos al igual para brindar nuestros servicios tenemos alcohol para usarlo frecuentemente para utilizar las herramientas de trabajo o aplicamos los protocolos de bioseguridad mantenemos distancia reportamos si alguien está enfermo siempre nos preocupamos por nuestro aseo personal.</p>	<p>Realizamos limpieza todos los días usamos desinfectantes en El comedor todos los utensilios que se utilizan son lavados con agua caliente y remojados con agua clorada las servilletas son descartables al igual que el ketchup o mostaza de un solo uso. Los uniformes son cambiados diariamente de los mozos se revisan antes de iniciar las labores.</p>	<p>Todas las vajillas que utilizamos son lavados con detergentes líquidos al igual que la cristalería los desechos son depositados en sansones para cada tipo de desecho, utilizamos las bolsas negras en todo momento para su embalaje luego lo dejamos en un lugar designado para su evacuación.</p>

Nota: Elaboración Propia.

De acuerdo a las respuestas acerca del proceso de inocuidad en el restaurante, están relacionadas a la limpieza del restaurante, lavado de manos y aseo personal de los colaboradores, asimismo el almacenero destaca que, en su área está pendiente del ingreso de insumos en perfecto estado, cuando son pescados y mariscos se trata de no perder la cadena de frío. En conclusión, se podría

mencionar que en el restaurante se realiza un proceso de inocuidad de manera empírica.

**Tabla 8**

*¿Cada cuánto tiempo realiza capacitaciones relacionadas a la inocuidad de los alimentos?*

<b>Administrador 1</b>	<b>Jefe de cocina 2</b>	<b>Almacenero 3</b>
<p>Las capacitaciones de inducción la realizan los encargados de las áreas en cuanto al tiempo podría decir que son esporádicas no son frecuentes la última vez que la hicimos durante la pandemia para explicar el uso de los EPP para mitigar el COVID 19</p>	<p>Las capacitaciones que realizo son inducción de las funciones que realizan en la cocina, pero no tenemos otras capacitaciones relacionadas a otros aspectos como son inocuidad y seguridad laboral, por ejemplo</p>	<p>Hasta el momento no he tenido capacitaciones yo tengo trabajando cerca de un año en el restaurante, pero me gustaría tener capacitaciones tendríamos mejor conocimiento de los productos que manejamos en el restaurante.</p>
<b>Cocinero 4</b>	<b>Azafata 5</b>	<b>Steward 6</b>
<p>Nos gustaría tener capacitaciones permanentes para estar actualizado solamente tenemos conocimiento básico de la inocuidad de los alimentos</p>	<p>Hemos tenido capacitaciones acerca del servicio atención al cliente, pero no referente a la seguridad e higiene de los alimentos.</p>	<p>Tuve inducción del manejo de la maquina lavadora de vajillas, pero no tenido otra capacitación.</p>

Nota: Elaboración Propia.

En referencia a la pregunta de las capacitaciones relacionadas a la inocuidad, lamentablemente es una debilidad del restaurante ya que se aprecia según las respuestas fue durante la pandemia o cuando ingresan colaboradores nuevos pasan por un proceso de inducción, que lo asumen como una capacitación, siendo actividades y procesos distintos, se entiende que la inducción es para ayudarles a integrar a los empleados nuevos al trabajo y tener un inicio productivo mientras que

la capacitación es un método que utilizan las empresas para que su personal alcance nuevos conocimientos que puedan aportar a la empresa.

Es así que se considera de suma importancia establecer capacitaciones constantes, con el objetivo que el colaborador se sensibilice acerca de la importancia de la inocuidad de los alimentos y por consiguiente el buen servicio al cliente; como menciona el administrador las capacitaciones las realiza cada área de trabajo.

**Tabla 9**

*¿Cuáles son los puntos críticos de control a los que se debe prestar especial atención al higienizar la cocina?*

<b>Administrador 1</b>	<b>Jefe de cocina 2</b>	<b>Almacenero 3</b>
Los puntos críticos lo tienen definido cada área, lo que tratamos de evitar son las contaminaciones causadas por bacterias u otro agente patógeno que puedan originarse en estos puntos críticos ya identificados en las áreas del restaurante.	En el caso de la cocina, los puntos críticos son las mesas de trabajo, las campanas extractoras, las parrillas, sumideros, desagües, muebles de acero, máquinas de refrigeración, las vajillas tablas y utensilios de operación.	Los puntos críticos la zona donde se encuentran las parihuelas, las máquinas de refrigeración la zona de recepción de mercadería donde se mantiene la distancia con el proveedor la zona de lavado de las verduras y frutas y tubérculos. Ya que estos van a ser utilizados en la cocina
<b>Cocinero 4</b>	<b>Azafata 5</b>	<b>Steward 6</b>
En la zona de producción se deben en cuenta el color de tablas para cada elemento a elaborar por ejemplo no picar verduras en una tabla donde picas carnes u otros productos, las herramientas como son el cuchillos y trinchas deben estar reposados en agua clorada para evitar contaminación cruzada.	Las vajillas platos fuentes son entregadas a la cocina secadas correctamente y desinfectadas con alcohol y colocadas en la meza de despacho lo cual debe estar limpia y ordenada para que el cocinero las utilice para las comidas calientes o frías. El carrito de postres, las mesas. Sillas, los interruptores, el celular. Son puntos críticos que deben tener en cuenta para higienizar prioritariamente	La Zona del lavadero es un punto crítico a tomar en cuenta por su alto volumen del lavado de vajillas y la recepción de desechos de alimentos así el cuidado de la cristalera para evitar roturas que puedan originar accidentes.

Nota: Elaboración Propia.

Los colaboradores tienen conocimiento de los puntos críticos del área de la cocina prestando especial atención en ellos, por ejemplo el jefe de cocina menciona que los principales puntos son las mesas de trabajo, utensilios de trabajo; el almacenero también tiene claro que el recibir los insumos es lo más importante y por ello lo realiza con sus propios protocolos, finalmente el cocinero quien es la persona que conoce más de inocuidad tiene en claro de utilizar por ejemplo por colores las tablas de picar para evitar la contaminación cruzada.

**Tabla 10**

*¿Utiliza bitácoras para registrar los avances y resultados de los procedimientos relacionados a la inocuidad?*

Administrador 1	Jefe de cocina 2	Almacenero 3
<p>No utilizamos documentos que nos registran los procedimientos de limpieza o de prevención lo hacemos de manera empírica considero que deberíamos de tener formatos de guía para llevar un patrón de procedimientos.</p>	<p>No tenemos un manual de procedimientos de limpieza lo hacemos en base a la experiencia que tenemos y de esa manera lo corregimos lo reportamos como incidente, pero no hay registro de avances ni tampoco de resultados las medidas correctivas lo hacemos de manera verbal no tenemos nada que se realice por escrito.</p>	<p>No contamos con registros con relación a la inocuidad solo tenemos documentos de facturación de recepción de mercadería y solicitudes de pedidos. Sería necesario para el restaurante</p>
Cocinero 4	Azafata 5	Stewart 6

---

La comunicación es verbal relacionada a la inocuidad, pero no llevamos controles debo admitir que sería necesario llevar registros que nos permitan llevar un control adecuado de la limpieza y otros factores que contribuyan a mejorar la gestión de inocuidad en la empresa

Solo tenemos un cuaderno de apuntes de los inventarios o de cualquier incidente que sucediera en el salón de servicio. Sería de mucha utilidad porque garantizaría la salud de todos los que trabajamos en el área, así como también de nuestros clientes.

No utilizamos registros ni documentos de incidentes.

---

Nota: Elaboración Propia

El no utilizar registros toda la información recogida de los incidentes o detalles ocurridos se perderán y no habrá antecedentes registrados como historia para que no se vuelvan a repetir si son negativos y si son positivos se registrarán como patrón para tenerlo como referencia en base a ello se aplican las medidas correctivas, por lo tanto, es fundamental que la empresa empiece a tener formatos de como aplica sus procedimientos acerca de la inocuidad esto le beneficiara enormemente para sus objetivos, también se benefician los trabajadores al adquirir nuevas responsabilidades que lo van hacer crecer profesionalmente y personalmente al adquirir nuevos conocimientos en base a la inocuidad.

### **Tabla 11**

*¿Cuáles son los procedimientos que aplican los empleados al manipular alimentos en el restaurante?*

---

**Administrador 1**

**Jefe de cocina 2**

**Almacenero 3**

---

Que las personas que son contratadas para trabajar en el restaurante tengan vigente su carnet de sanidad, que gocen de buena salud que tengan experiencia en el rubro y no tengan enfermedades

Como jefe de cocina exijo la higiene personal, el lavado correcto de manos, la utilización de sus EPP como la mascarilla, toca, y sus mandiles descartables también las uñas limpias y cortadas, bien afeitados en el caso de las Damas , pelo recogido y con toca , gorra guantes, y calzado adecuado para la zona de cocina.

Todos los almaceneros manejamos nuestros equipos de protección, guantes mascarilla, mandiles descartables y botas. Contamos con lavaderos de manos surtidos con gel y alcohol.

<b>Cocinero 4</b>	<b>Azafata 5</b>	<b>Steward 6</b>
Nos cambiamos diariamente los uniformes, comunicamos a nuestro jefe si tuviéramos algún síntoma de enfermedad para evitar una contaminación biológica, lavamos constantemente nuestras herramientas, no mezclamos las carnes crudas con las cocidas, no usamos anillos ni pulseras.	Al atender nuestros clientes mantenemos nuestra distancia utilizamos nuestra mascarilla, siempre estamos con el gel a la mano para limpiar las mesas y sillas las vajillas las tomamos por los bordes los cubiertos por el mango los vasos por el fondo los panes lo colocamos con pinzas en las canastillas.	Nosotros no manipulamos alimentos, pero las vajillas las lavamos con agua calientes y detergentes adecuado para su desinfección.

Nota: Elaboración Propia.

Los colaboradores concuerdan en que utilizan EPP, para protegerse al realizar sus labores diarias, mantienen la distancia adecuada debido a los protocolos de bioseguridad implementados por el gobierno, asimismo se debe recalcar que desconocen acerca de seguridad alimentaria y confunden con inocuidad.

### **Tabla 12**

*¿Cuentan con un cronograma de limpieza de áreas? ¿equipos, utensilios que se utilizan en la producción de alimentos?*

<b>Administrador 1</b>	<b>Jefe de cocina 2</b>	<b>Almacenero 3</b>
------------------------	-------------------------	---------------------

No contamos de manera oficial es decir con registro establecido como política, pero la responsabilidad nuestra es que cada vez que se utilicen las instalaciones, o herramientas de trabajo deben de quedar limpias desinfectadas y ordenadas.

La limpieza la realizamos todos los días al igual que los equipos y los utensilios pero no tenemos un cronogramas de limpieza general que permita hacer una limpieza prolija que nos garantice el control total de la limpieza.

No contamos con un cronograma establecido lo realizamos cuantas veces sea necesario y con nuestro personal.

Cocinero 4	Azafata 5	Steward 6
Después de la faena limpiamos el piso las mesas de trabajo y otras herramientas utilizadas luego dejamos todo limpio y al día siguientes volvemos hacerlo antes de iniciar nuestra labor.	La limpieza de los cubiertos y vajillas son desinfectadas con alcohol, así como los manteles son llevados a la lavandería después de su uso no tenemos un cronograma de limpieza total del salón de servicio los cubiertos permanecen en agua clorada después de ser lavados con detergente y luego enjuagados y puestos en servicio de nuevo.	Las vajillas, ollas, son lavados al termino de funcionamiento del restaurante y puestos en repisas para reposar y secado esa es la función diaria que hacemos.

Nota: Elaboración Propia.

De acuerdo a las respuestas en el restaurante no se cuenta con un cronograma de limpieza de áreas, pero el administrador hace hincapié que es responsabilidad de cada colaborador el mantener limpio y ordenado sus áreas de trabajo, es importante destacar que todos los colaboradores están comprometidos con la limpieza de su centro de labores.

**Tabla 13**

*¿Cuentan con procedimientos para descongelar las carnes, pescado y mariscos?*

Administrador 1	Jefe de cocina 2	Almacenero 3
-----------------	------------------	--------------

Si contamos lo maneja el jefe de cocina aplicando sus métodos lo cual le permite elaborar sus platos sin ningún problema no hemos tenido quejas de los clientes se basa en su experiencia de manejar estos productos.

En el caso de las carnes rojas aplicamos métodos que nos garantizan el buen estado de las carnes para preparación al igual a los pescados y mariscos, tenemos marcadas las tablas para cada tipo de carne

Los productos vienen embolsados con sus respectivas fechas de caducidad y los cárnicos vienen a temperatura de congelación para no perder la cadena de fríos inmediatamente son colocados en los congeladores del restaurante

Cocinero 4	Azafata 5	Steward 6
Nos basamos en los procedimientos para manipular todo tipo de carne estos los ha establecido el jefe de cocina lo hacemos lo indica.	No manipulamos carnes ni pescados. Solo damos servicio	No manipulamos carnes nos limitamos a limpiar los recipientes donde se manipulan carnes y pescados

Nota: Elaboración Propia.

De acuerdo a las respuestas de los colaboradores si cuentan con un proceso para mantener las carnes congeladas en buen estado como menciona el cocinero garantizan el buen estado de las carnes sin perder la cadena de frio para la preparación de los alimentos, por ejemplo, tienen marcadas las tablas para evitar la contaminación cruzada entre carne de res y pescados.

### Tabla 14

*¿Cómo son los procedimientos de limpieza de vegetales de consumo crudo?*

Administrador 1	Jefe de cocina 2	Almacenero 3
-----------------	------------------	--------------

En la cocina tenemos los implementos necesarios para llevar a cabo los procedimientos de limpieza contamos con la zona adecuada y las tablas correctas e identificadas para ser procesadas en la limpieza de los vegetales, carnes, pescados al igual con los suministros y herramientas de limpieza .	El primer lugar los vegetales recibidos por almacén son lavados y reposados en agua clorada por espacio de 5 minutos se utiliza esponjas para librarlos de tierra y bacterias antes de ser guardados luego son solicitados por la cocina para la preparación de los platos.	Al recibir los vegetales, la lavamos con abundante chorro de agua para colocarlos en jvas limpias y colocarlos en el almacén a temperatura de 8 grados las carnes y pescados vienen embolsados y son llevados directamente al congelador previamente rociados con alcohol para su desinfección.
--	---	---

<b>Cocinero 4</b>	<b>Azafata 5</b>	<b>Steward 6</b>
En el caso de las lechugas como otros vegetales la limpieza se hace con agua clorada se examina las hojas para ver si hay residuos de alguna bacteria.	Cuando brindamos servicios de ensaladas siempre van acompañadas de tijeras o tenedores para evitar el contacto con las manos.	No manipulamos vegetales, pero los residuos de vegetales tienen un depósito definido para su uso.

Nota: Elaboración Propia.

Tienen conocimiento acerca de la limpieza de los vegetales como también su temperatura de cocción, principios básicos de manipulación de vegetales para su consumo, así como el detalle de su limpieza eso le garantiza producir alimento libre de contaminación, lo cual es necesario mencionar y considerarla como una fortaleza para el restaurante.

### **Tabla 15**

*¿Quién se encarga de supervisar que los procedimientos relacionados a la limpieza se cumplan adecuadamente, así como también la aplicación de las medidas correctivas?*

<b>Administrador 1</b>	<b>Jefe de cocina 2</b>	<b>Almacenero 3</b>
------------------------	-------------------------	---------------------

No tenemos una persona exclusivamente para ello puesto que esto es un restaurante pequeño, pero de hacer esto se encarga los responsables de las áreas

En la cocina soy el responsable de la limpieza y de las medidas correctivas a tomar cuando se debe rectificar algo o modificar relacionado a la limpieza

El administrador supervisa nuestra área y cuando se percata que se debe corregir algo lo debemos de acatar como también el jefe de cocina. Ya que dependemos de ellos.

Cocinero 4	Azafata 5	Steward 6
<p>Las supervisa el jefe de cocina, pero también nos da la responsabilidad de manejarlo correctamente tenemos comunicación constante para todas las operaciones que realizamos.</p>	<p>Las medidas correctivas están a cargo del capitán de mozo en coordinación con el administrador</p>	<p>Mi labor depende del jefe de cocina él me ordena las tareas como también aplica las medidas correctivas que deben realizarse.</p>

Nota: Elaboración Propia.

De acuerdo a las respuestas obtenidas no tienen un supervisor en el restaurante por ser todavía pequeño, están en crecimiento y como menciona el administrador cada área se encarga de limpiar y supervisar su área de trabajo, es en el área de cocina que es el jefe quién da las ordenes como mantener la limpieza y están a su cargo el ayudante de cocina y el *steward*.

**Tabla 16**

*¿Cómo manejan el control de plagas en el restaurante?*

Administrador 1	Jefe de cocina 2	Almacenero 3
-----------------	------------------	--------------

---

<p>La necesidad de realizar fumigaciones está sujeto a la solicitud de las áreas que lo requiere para evitar las plagas</p>	<p>Evitamos la concentración de residuos que puedan atraer insectos tratamos de arreglar los desagües oportunamente, realizamos limpieza diariamente si hubiera insectos utilizamos insecticidas y otros químicos</p>	<p>Las ventanas están protegidas por mallas para evitar el ingreso de insectos realizamos limpieza por todo el almacén cuando se presentan insectos o roedores colocamos insecticidas para su eliminación. No tenemos un sistema de prevención de plagas</p>
---	---	--

---

<b>Cocinero 4</b>	<b>Azafata 5</b>	<b>Steward 6</b>
<p>Mantenemos limpia la zona de producción nuestros muebles son de acero eso no permite la acumulación de residuos que puedan almacenar bacterias.</p>	<p>Al terminar la atención dejamos todo ordenado y limpio desinfectado con alcohol las mesas y sillas usamos desodorante de ambiente para evitar olores que puedan atraer moscas</p>	<p>Mi zona siempre se mantiene limpia el piso los recipientes de desechos son lavados después de uso aplicamos detergentes fuertes como ácidos para los desagües.</p>

Nota: Elaboración Propia.

De acuerdo a las respuestas el administrador menciona que el manejo de plagas lo realizan de acuerdo a las necesidades y requerimientos de las áreas del restaurante, asimismo el cocinero menciona que mantienen la zona de producción limpia para evitar la acumulación de bacterias y residuos para evitar atraer a los insectos, en definitiva, los colaboradores están sensibilizados con la limpieza.

### **Tabla 17**

*¿Considera usted que llevar a cabo un sistema de seguridad alimentaria garantiza una comida saludable para sus clientes y mejora la reputación del restaurante?*

---

<b>Administrador 1</b>	<b>Jefe de cocina 2</b>	<b>Almacenero 3</b>
------------------------	-------------------------	---------------------

---

Totalmente de acuerdo que tener un sistema de seguridad alimentaria nos va a beneficiar económicamente y nos dará prestigio al restaurante nos permitirá brindar un servicio de calidad. elevará la categoría del establecimiento.

Nos gustaría contar con un sistema de seguridad alimentaria espero que el restaurante tenga un presupuesto para ello.

Sería fantástico para el restaurant estandarizamos los procesos de limpieza nos dará seguridad y bienestar para los trabajadores

<b>Cocinero 4</b>	<b>Azafata 5</b>	<b>Stewart 6</b>
La gente toma en cuenta hoy en día la limpieza como una prioridad exige calidad de los, lugares donde se expende comida sería genial tener un sistema de seguridad uno capacitaría y obtendría mayor información acerca de la inocuidad.	Espero que el restaurante cuente con un sistema de seguridad alimentaria tendríamos capacitación para poder aprender y entregar mejor servicio a nuestros consumidores.	Aprenderíamos más cosas acerca de la higiene de los alimentos estoy de acuerdo.

Nota: Elaboración Propia.

Todas las respuestas concuerdan que es importante el contar con un sistema de seguridad alimentaria, el administrador manifiesta que les permitirá brindar un servicio de calidad lo que va redundar en la mejorar de la categoría del establecimiento del restaurante, de igual manera todos los colaboradores esperan que la empresa a mediano plazo logre un sistema de seguridad alimentaria para la mejora del servicio y la atención al cliente.

4.1.5. “Resultados de la Guía de observación a los trabajadores del restaurante “D´veras restaurante karaoke”

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INDICADORES DE ITEM	Del tiempo de observación			Observaciones
			Siempre	A veces	Nunca	
INOCUIDAD	Enfermedades de transmisión alimentaria	Medidas de higiene y prevención				
		Lavan sus manos con detergente antes de preparar alimentos y frecuentemente durante su preparación				Se lavan las manos después de utilizar los servicios higiénicos. Utilizan gel (alcohol)
		Utilizan EPP durante toda en el manejo de las operaciones de producción	X			Utilizan papel toalla para secarse las manos. El restaurante no ha puesto en práctica la identificación de peligros y la evaluación de riesgos y controles (IPERC) en las diferentes etapas de producción y servicio El restaurante no cuenta con programa de inocuidad
		Tachos de residuos de colores		X		Utilizan mandiles, mascarillas, tocas descartables les permite cambiarse diariamente o cuantas veces sea necesario. Utilizan tachos de diferente color para cada tipo de residuo. No siempre mantienen sus tapas de protección
		Lavados de herramientas			X	No Lavan adecuadamente los utensilios en los momentos de alta producción

Fuente: Elaboración propia (2022)

Lavado y desinfección de X superficies y equipo

Los lavan permanentemente con  
detergentes apropiados de limpieza.  
utilizando esponjas y wetex.

“Resultados de la Guía de observación a los trabajadores del restaurante “D’veras restaurante karaoke”

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INDICADORES DE ITEM	Del tiempo de observación			Observaciones
			Siempre	A veces	Nunca	
INOCUIDAD	Conservación de alimentos	Mantienen la cadena de frio durante todo el proceso de recepción almacenamiento, manipulación y comercialización Entre 0° y 5° grados a – 18°grados de refrigeración dependiendo el producto.		X		Utilizan instrumento de temperatura que le indica el grado de refrigeración de los equipos  Cuentan con equipos de refrigeración para carnes y pescados de manera individual, así como también para verduras y frutas.  Utilizan una zona de producción con aire acondicionado para su porcamente de los alimentos. Permite que nos y rompa la cadena de frio. La recepción de las carnes y pescados llegan en frigoríficos a temperatura de congelación en el caso del pescado – 18° y las carnes -4°
		Recepción de alimentos	X			Los vegetales igualmente son recibidos por el proveedor cumpliendo con las temperaturas requeridas a 5 grados para frutas y verduras.
		Zonas de recepción		X		Cuentan con una zona de recepción las verduras son llevadas a que sean lavadas para luego almacenarlas en los frigoríficos correspondiente
		Inspección de llegada de alimentos			X	No se inspecciona si los alimentos han llegado en condiciones óptimas para su consumo mediante una evaluación sensorial y visual.
		Rotación de alimentos			X	No Se revisa si productos llegan con fechas largas de caducidad no se utiliza el método PEPS primero en entrar y último en salir.

Fuente: Elaboración propia (2022)

“Resultados de la Guía de observación a los trabajadores del restaurante “D´veras restaurante karaoke”

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INDICADORES DE ITEM	Del tiempo de observación			Observaciones
			Medidas de prevención	Siempre	A veces	
INOCUIDAD	Contaminación cruzada	El personal mantiene limpia su zona de producción constantemente desinfecta los instrumentos que utiliza para la elaboración de los alimentos. Se lava las manos cuantas veces es necesario		X		<p>Los productos de limpieza están en zonas apartadas de la cocina</p> <p>Para el lavado de los vegetales usan agua potables y esponjas para eliminar las bacterias o residuos de tierra.</p> <p>Los pescados lo lavan bajo chorros de agua para luego desvicerarlo y finalmente filetearlo</p> <p>Utilizan tablas de colores para uso de cada producto, carnes, pescados, vegetales.</p> <p>Todos los utensilios al momento de usarlos lo lavan y desinfectan antes y después de su uso.</p>
		Platos fríos y calientes	X			Tienen un espacio definido de las preparaciones frías y calientes eso evita la contaminación de lo crudo y cocido.
		Recipientes contaminados			x	No cambian los empaques de los huevos que llegan de los proveedores ni tampoco los desinfectan.
		Mesas de trabajo		x		Las mesas de trabajo, así como las repisas, y otros muebles que están en la cocina son de acero inoxidable son lavados frecuentemente.
		Temperatura de cocidos		X		La cocción de las carnes a 70° grados y las verduras están cocinadas a 10 a 15 minutos
		Cambio de guantes				El personal cambia de guantes al manipular diferentes alimentos
		Reporte de heridas ocasionadas por cortaduras				Se reportan a los responsables para valorar el riesgo y establecer las pautas que se seguirán.
						x

Fuente: Elaboración propia (2022).

“Resultados de la Guía de observación a los trabajadores del restaurante “D’veras restaurante karaoke”

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INDICADORES DE ITEM	Del tiempo de observación			Observaciones	
			Higiene personal	Siempre	A veces		Nunca
SEGURIDAD ALIMENTARIA	Manipulación de alimentos	Aseo corporal es importante para manejar una buena higiene personal			x	<p>Los manipuladores no se bañan antes de ingresar a su centro de labores</p> <p>Portan malla y el cabello recogido</p> <p>No reciben capacitaciones acerca de manipulación de alimentos.</p> <p>Falta de una cultura de higiene personal.</p> <p>No cuentan con un comité de seguridad e higiene en el trabajo.</p>	
		Estado de salud es importante a considerar para trabajar con alimentos		x		<p>Los colaboradores se encuentran en buen estado de salud cuando sienten alguna anomalía le comunican al responsable del área.</p> <p>Cuentan con carnets de sanidad vigente.</p>	
		Los manipuladores no portan joyas.			x	Anillos, esclavas, relojes y otros durante la hora del servicio de producción.	
		Los hábitos higiénicos		x		<p>No fuman ni mastican chicle</p> <p>No estornudan sobre los alimentos</p>	
		Evitan frotarse los ojos				x	<p>No comen durante las operaciones de producción</p> <p>Agarrarse la nariz, la oreja o la cara durante el proceso de producción</p>
						x	Se tocan La nariz, las orejas.

Fuente: Elaboración propia (2022)

“Resultados de la Guía de observación a los trabajadores del restaurante “D’veras restaurante karaoke”

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INDICADORES DE ITEM	Del tiempo de observación			Observaciones	
			Alimentos naturales	Siempre	A veces		Nunca
SEGURIDAD ALIMENTARIA	Alimentación saludable	Se utilizan productos frescos, frutas, vegetales, como insumos para la preparación de los platos		X			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son lavados con chorros de agua luego reposados en agua clorada.</li> <li>• El personal utiliza guantes al manipular los vegetales.</li> <li>• Los jvas de las verduras se encuentran limpias.</li> <li>• Utilizan tabla de color verde es la adecuada para hacer cortes de productos vegetales.</li> </ul>
		Higiene de almacenes		X			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza la limpieza frecuente se lava el piso, los jvas son lavadas y desinfectadas.</li> <li>• Tienen etiquetas de color por fechas de ingreso.</li> </ul>
		Rotación de productos			X		
		Uso de termómetro		X			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de termómetro para temperatura del cocido de carnes, pescados.</li> <li>• Para medir temperatura de los frigoríficos.</li> </ul>
		Lavado de pescados y mariscos		X			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentan con un área de pescados y mariscos para su limpieza utilizan tablas de color azul.</li> </ul>
		Contaminación cruzada		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las áreas están definidas y separadas para cada producción, comidas frías, calientes.</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia (2022)

“Resultados de la guía de observación a los trabajadores del restaurante “D’veras restaurante karaoke”

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INDICADORES DE ITEM	Del tiempo de observación			Observaciones
			Siempre	A veces	Nunca	
SEGURIDAD ALIMENTARIA	Manejo de alimentos	Seguridad e higiene		x		<p>No se Remangan el uniforme hasta el codo No se enjuagar las manos con jabón hasta que se forme espuma frotar los dedos, cepillare las uñas lavarse los brazos hasta la altura de los codos por un espacio como mínimo 30 segundos, secarse con papel toalla.</p> <p>Se secan con el mandil.</p> <p>No realizan desinfección de las manos con gel.</p> <p>Estornudar Toser se cubren con el codo</p>
		Presentación personal		x		<p>Completamente afeitados.</p> <p>Uniforme de color blanco.</p> <p>Realizan su cambio diariamente.</p> <p>Zapatos zuecos de color negro.</p> <p>Cofia, cubre bocas, y malla para cubrir el cabello.</p>
		Limpieza		x		<p>Mandil descartable.</p> <p>Se limpia constantemente las superficies de trabajo, utensilios de trabajo después de cada uso.</p>
					x	

No cuentan con un manual de procedimiento que definan la política y reglas acerca del descongelamiento de los alimentos.

### Descongelamiento

Organizar los productos en su debido lugar. X

El uso de envases térmicos x

Alimentos expirados x

- Las frutas, las carnes, verduras, cada uno en un recipiente distinto y con fechas de ingreso.
- Uso de envases para mantener los alimentos calientes en calientes, fríos en fríos.
- Verificación de los alimentos no estén expirados para evitar intoxicaciones.
- Desechar los alimentos vencidos.

Fuente: Elaboración propia (2022)

## 4.1.6. Matriz de triangulación de resultados

### Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 1

---

CATEGORÍA: INOCUIDAD ALIMENTARIA

SUB-CATEGORÍA: Enfermedades de transmisión alimentaria PREGUNTA 1: ¿Qué entiende por inocuidad?

---

<b>Administrador 1</b>	Bueno, no tengo las palabras adecuadas, pero puedo decir que son la condición necesaria que se dan para producir alimentos libres de contaminación no tenemos un manual acerca de los procedimientos para su aplicación lo hacemos de manera empírica, tratamos que los alimentos se mantengan frescos y en buenas condiciones para su uso. Personalmente superviso que los productos que utilizamos están aptos para el consumo también comunicamos al personal de las áreas, que mantengan sus zonas de trabajo ordenadas y limpias. Sin embargo, reconozco que debo tener más conocimiento acerca de la inocuidad de los alimentos y la importancia que significa para el restaurante como imagen para lograr el nivel apropiado para garantizar la salud de los clientes y del personal que trabaja en nuestro restaurante.
<b>Jefe de cocina 2</b>	Tengo experiencia de haber trabajado en hoteles, pero no tengo mucha noción acerca de la inocuidad de los alimentos, pero en el restaurante tratamos de cumplir con medidas que requiere la inocuidad por ejemplo compramos nuestros productos a proveedores que cumplen con los protocolos de higiene en cuanto al aseo de nuestro personal le exigimos su EPP (equipo de protección personal) ha sido de mucha utilidad durante la pandemia y nos protegido del contagio de enfermedades, no tenemos mayor conocimiento después de lo mencionado deberíamos de tener mayor información acerca de la inocuidad de los alimentos para evitar las enfermedades transmitidas por los alimentos.
<b>Almacenero 3</b>	No tengo conocimiento acerca de la inocuidad de los alimentos, aquí en el almacén tenemos funciones en mantener vigente los alimentos con fechas de ingreso y salida, así como el almacenamiento de productos que se conservan a diferentes temperaturas mantenemos el orden y la limpieza en todo momento. Exigimos que los alimentos ingresen en buenas condiciones para su consumo más allá no puedo decir nada al respecto puesto que no tengo información acerca de la inocuidad de los alimentos.
<b>Cocinero 4</b>	Sí, tengo información acerca de la inocuidad tengo estudios de cocina considero que es importante las medidas aplicadas de la inocuidad en todos los procesos que se desarrollan en el restaurante, pero aquí en el restaurante no siempre los cumplimos. Tenemos rotación de personal frecuente a veces eso es un problema para el restaurante.
<b>Azafata 5</b>	Cuidamos que nuestra presentación personal sea la adecuada para ofrecer nuestros productos, así como la limpieza en todo el salón del restaurante cuidamos que los servicios estén en óptimas condiciones para nuestros clientes consideramos que eso les da seguridad y confianza eso es parte de la inocuidad.
<b>Steward 6</b>	No tengo conocimiento de inocuidad la función que me corresponde es mantener limpia la cocina y los utensilios de que se utilizan también toda la vajilla del restaurante durante el servicio de atención, pero si uso las EPP en todo momento para evitar contaminaciones.

Según las respuestas de los entrevistados no hay un concepto muy claro acerca de la inocuidad de los alimentos, sin embargo, mantienen la limpieza y el orden de los productos en forma empírica en base a su experiencia.

**Resultados** Los colaboradores coinciden en que la limpieza, el orden y el uso de los equipos de protección y con una información adecuada acerca de la inocuidad mejorará sus procesos de almacenamiento, producción y manipulación de alimentos en el restaurante para brindar productos seguros y libre de contaminación. Mediante la observación se determinó que se cumple con los procesos de limpieza como parte de la inocuidad y la reducción de las enfermedades de transmisión de alimentos.

Fuente: Elaboración propia,

### *Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 2*

---

**CATEGORÍA: INOCUIDAD ALIMENTARIA**  
**SUB-CATEGORÍA: Enfermedades de transmisión alimentaria**  
**PREGUNTA 2: ¿Cuál es el sistema de inocuidad que aplica el restaurante?**

---

Administrador	1	Nosotros no tenemos un sistema de inocuidad establecido en el restaurante realizamos nuestras funciones de limpieza llevamos un procedimiento basado en buenas prácticas es decir no tenemos nada registrado de qué manera se realiza las tareas de limpieza el jefe de área los capacita como manipular los alimentos, así como el uso de las herramientas y la conservación de los alimentos eso lo hace el jefe de cocina. Al igual el capitán de mozos para el servicio. Podríamos decir que esas funciones son nuestras buenas prácticas referente a la inocuidad
Jefe de cocina	2	Las buenas prácticas BPM es la que más acerca a lo que llevamos en el restaurante cumplimos con las medidas básicas acerca de la manipulación de los alimentos, así como la limpieza general de la cocina para evitar contaminación cruzada o microbiológica siempre estamos pendiente de la limpieza y el orden en la cocina.
Almacenero	3	Nos basamos en el orden de ingreso de los productos PEPS (primero ingresa y primero sale) para evitar su vencimiento no aplicamos un sistema de inocuidad nos limitamos a realizar limpieza diaria en nuestro almacén para evitar plagas. Y aplicamos insecticidas para mantener el almacén libre de insectos, lavamos los vegetales que ingresan, así como también los javas cambiamos de bolsas a los productos los desinfectamos con alcohol las conservas (latas) y otros productos.
Cocinero	4	No aplicamos un sistema de inocuidad la información con relación a limpieza y manipulación de alimentos es de boca a boca para procesar nuestros productos.
Azafata	5	Aplicamos lo básico como el aseo personal, manos limpias antes de manipular los alimentos o los utensilios usamos frecuentemente alcohol y el uso obligatorio de mascarilla para el servicio.
Steward	6	Desconozco solo cumplo con las tareas encomendadas por mi jefe. No tenemos escrito un procedimiento en el cual nos guiamos para desarrollar nuestras actividades de lavado de servicio o limpieza en general.

## Resultados

Los colaboradores manifiestan respuestas no precisas con relación a la aplicación del sistema de inocuidad

Los colaboradores mantienen la limpieza y la desinfección de los instrumentos de manipulación, pero deben capacitarse para entender la magnitud y los beneficios de llevar a cabo de un sistema de inocuidad para garantizar alimentos inocuos en todas las fases de la producción y comercialización de los productos. En las observaciones se pudo comprobar que existe una cultura de buenas prácticas que la aplican el desarrollo de sus funciones.

Fuente: Elaboración propia,

### Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 3

---

#### CATEGORÍA: INOCUIDAD

#### SUB-CATEGORÍA: Enfermedades de transmisión alimentaria

#### PREGUNTA 3: ¿Podría explicar el proceso del sistema de inocuidad que aplican en el restaurante?

---

Administrador	1	Como administrador les exijo al personal tener cuidado con la limpieza considero que es muy importante tener una cultura de higiene personal lavado de manos frecuente el uniforme limpio, así como la exigencia de los carnets de vacunación o carnet de sanidad otorgado por la municipalidad local el uso de suministros para la limpieza de las mesas de trabajo pisos etc. Exijo que las otras áreas apliquen esta misma modalidad
Jefe de cocina	2	Realizamos limpieza diaria del área de trabajo al ingresar a trabajar usamos nuestros equipos de protección personal utilizamos agua clorada para desinfectar los vegetales y frutas y las herramientas de trabajo después de su uso, utilizamos diferentes tablas para cortar vegetales o carne cada uno con sus colores respectivos tenemos.
Almacenero	3	El ingreso de los productos que ingresan al almacén debe llegar en perfectas condiciones son revisados antes de ingresar en el caso de las carnes y pescado llegan en temperaturas exigidas a los proveedores para no perder la cadena de frío al igual los vegetales estos son lavados por el almacenero antes de colocarlos en el almacén son etiquetados con fecha de ingreso los proveedores no ingresan al almacén del restaurante para evitar contaminación
Cocinero	4	Nosotros cambiamos nuestro uniforme diariamente nos lavamos las manos al manipular los alimentos al igual para brindar nuestros servicios tenemos alcohol para usarlo frecuentemente para utilizar las herramientas de trabajo o aplicamos los protocolos de bioseguridad mantenemos distancia reportamos si alguien está enfermo siempre nos preocupamos por nuestro aseo personal.
Azafata	5	Realizamos limpieza todos los días usamos desinfectantes en el comedor todos los utensilios que se utilizan son lavados con agua caliente y remojados con agua clorada las servilletas son descartables al igual que el kétchup o mostaza de un solo uso. Los uniformes son cambiados diariamente de los mozos se revisan antes de iniciar las labores.
Steward	6	Todas las vajillas que utilizamos son lavados con detergentes líquidos al igual que la cristalería los desechos son depositados en sansones para cada tipo de desecho, utilizamos las bolsas negras en todo momento para su embalaje luego lo dejamos en un lugar designado para su evacuación.

Los colaboradores coinciden en sus respuestas acerca de la importancia de la limpieza diaria en las áreas del restaurante y respetar los protocolos de

bioseguridad, así como también de la higiene personal y el control de ingreso de los productos se evitan contaminaciones.

## Resultados

Los colaboradores dan a conocer que mediante sus operaciones diarias que antes y después de la producción debe mantenerse limpio y seguro el área para su funcionamiento.

Se observó que los insumos de limpieza lo tienen en zonas apartadas para evitar contaminación de tipo químico, así como también los utensilios están definidos para cada tipo de producto. Pero hay otros procedimientos que lo obvian por falta de capacitaciones

Fuente: Elaboración propia,

## Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 4

### CATEGORÍA: INOCUIDAD

#### SUB-CATEGORÍA: Conservación de alimentos

#### PREGUNTA 4: ¿Cada cuánto tiempo realiza capacitaciones relacionadas a la inocuidad de los alimentos?

Administrador	1	Las capacitaciones de inducción la realizan los encargados de las áreas en cuanto al tiempo podría decir que son esporádicas no son frecuentes la última vez que la hicimos durante la pandemia para explicar el uso de los EPP para mitigar el COVID 19
Jefe de cocina	2	Las capacitaciones que realizo son inducción de las funciones que realizan en la cocina, pero no tenemos otras capacitaciones relacionadas a otros aspectos como son inocuidad y seguridad laboral, por ejemplo
Almacenero	3	Hasta el momento no he tenido capacitaciones yo tengo trabajando cerca de un año en el restaurante, pero me gustaría tener capacitaciones tendríamos mejor conocimiento de los productos que manejamos en el restaurante.
Cocinero	4	Nos gustaría tener capacitaciones permanentes para estar actualizado solamente tenemos conocimiento básico de la inocuidad de los alimentos
Azafata	5	Hemos tenido capacitaciones acerca del servicio atención al cliente, pero no referente a la seguridad e higiene de los alimentos.
Steward	6	Tuve inducción del manejo de la maquina lavadora de vajillas, pero no tenido otra capacitación

Los colaboradores dan a conocer que no tienen capacitaciones que la información que reciben son verbales de jefe a operario más allá de eso no reciben nada más.

## Resultados

Los colaboradores coinciden que deben tener capacitaciones ya que al no tenerla los limita de información acerca de la inocuidad de los alimentos, se observa en cuanto a las condiciones de las instalaciones del local no son idóneas para el aseo personal lo cual les genera incomodidad para su presentación de imagen a la hora de la atención a los clientes.

Fuente: Elaboración propia,

## Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 5

---

### CATEGORÍA: INOCUIDAD

#### SUB-CATEGORÍA: Contaminación cruzada

#### PREGUNTA 5: ¿Cuáles son los puntos críticos de control a los que se debe prestar especial atención al higienizar la cocina?

---

Administrador	1	Los puntos críticos lo tienen definido cada área, lo que tratamos de evitar son las contaminaciones causadas por bacterias u otro agente patógeno que puedan originarse en estos puntos críticos ya identificados en las áreas del restaurante
Jefe de cocina	2	En el caso de la cocina, los puntos críticos son las mesas de trabajo, las campanas extractoras, las parrillas, sumideros, desagües, muebles de acero, máquinas de refrigeración, las vajillas, tablas y utensilios de operación.
Almacenero	3	Los puntos críticos la zona donde se encuentran las parihuelas, las máquinas de refrigeración la zona de recepción de mercadería donde se mantiene la distancia con el proveedor la zona de lavado de las verduras y frutas y tubérculos. Ya que estos van a ser utilizados en la cocina
Cocinero	4	En la zona de producción se deben tener en cuenta el color de tablas para cada elemento a elaborar por ejemplo no picar verduras en una tabla donde piques carnes u otros productos, las herramientas como son los cuchillos y trinchas deben estar reposados en agua clorada para evitar contaminación cruzada.
Azafata	5	Las vajillas, platos, fuentes son entregadas a la cocina secadas correctamente y desinfectadas con alcohol y colocadas en la mesa de despacho lo cual debe estar limpia y ordenada para que el cocinero las utilice para las comidas calientes o frías. El carrito de postres, las mesas, sillas, los interruptores, el celular. Son puntos críticos que deben tener en cuenta para higienizar prioritariamente.
Steward	6	La zona del lavadero es un punto crítico a tomar en cuenta por su alto volumen del lavado de vajillas y la recepción de desechos de alimentos así el cuidado de la cristalería para evitar roturas que puedan originar accidentes.  Los colaboradores responden claramente la identificación de los puntos críticos de control.
<b>Resultados</b>		Los colaboradores toman con responsabilidad la manipulación de los alimentos y la limpieza en los puntos críticos de control, en las observaciones se pudo comprobar que las zonas consideradas como puntos críticos no son limpiadas prolijamente ya que esto se requiere de más tiempo o ser programadas anticipadamente y ser aplicadas correctamente cuando no está en servicio las instalaciones.

---

Fuente: Elaboración propia,

## Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 6

---

### **CATEGORIA: INOCUIDAD**

#### **SUB-CATEGORÍA: Contaminación cruzada**

#### **PREGUNTA 6: ¿Utiliza bitácoras para los avances y resultados de los procedimientos relacionados a la inocuidad?**

---

Administrador	1	No utilizamos documentos que nos registran los procedimientos de limpieza o de prevención lo hacemos de manera empírica considero que deberíamos de tener formatos de guía para llevar un patrón de procedimientos.
Jefe de cocina	2	No tenemos un manual de procedimientos de limpieza lo hacemos en base a la experiencia que tenemos y de esa manera lo corregimos lo reportamos como incidente, pero no hay registro de avances ni tampoco de resultados las medidas correctivas lo hacemos de manera verbal no tenemos nada que se realice por escrito.
Almacenero	3	No contamos con registros con relación a la inocuidad solo tenemos documentos de facturación de recepción de mercadería y solicitudes de pedidos. Sería necesario para el restaurante
Cocinero	4	La comunicación es verbal relacionada a la inocuidad, pero no llevamos controles debo admitir que sería necesario llevar registros que nos permitan llevar un control adecuado de la limpieza y otros factores que contribuyan a mejorar la gestión de inocuidad en la empresa
Azafata	5	Solo tenemos un cuaderno de apuntes de los inventarios o de cualquier incidente que sucediera en el salón de servicio. Sería de mucha utilidad porque garantizaría la salud de todos los que trabajamos en el área, así como también de nuestros clientes.
Steward	6	No utilizamos registros ni documentos de incidentes.  Los colaboradores dicen que no utilizan bitácoras para registrar incidentes o accidentes relacionados a la inocuidad.

### **Resultados**

Los colaboradores coinciden en sus respuestas que deben tener un registro de los avances y resultados de los procedimientos ya eso le garantizaría la salud de los consumidores como de los trabajadores, así como la mejora de los controles relacionados a la inocuidad. Se observa la voluntad de contar con estas herramientas que le serán de mucha utilidad para el desarrollo de sus labores. Como también como medida de prevención para futuros incidentes.

---

Fuente: Elaboración propia,

## Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 7

---

### CATEGORÍA: SEGURIDAD ALIMENTARIA

#### SUB-CATEGORÍA: Manipulación de alimentos

#### PREGUNTA 7: ¿Cuáles son los procedimientos que aplican los empleados al manipular alimentos en el restaurante?

---

Administrador	1	Que las personas que son contratadas para trabajar en el restaurante tengan vigente su carnet de sanidad, que gocen de buena salud que tengan experiencia en el rubro y no tengan enfermedades.
Jefe de cocina	2	Como jefe de cocina exijo la higiene personal, el lavado correcto de manos, la utilización de sus EPP como la mascarilla, toca, y sus mandiles descartables también las uñas limpias y cortadas, bien afeitados en el caso de las Damas, pelo recogido y con toca, gorra guantes, y calzado adecuado para la zona de cocina
Almacenero	3	Todos los almaceneros manejamos nuestros equipos de protección, guantes mascarilla, mandiles descartables y botas. Contamos con lavaderos de manos surtidos con gel y alcohol.
Cocinero	4	Nos cambiamos diariamente los uniformes, comunicamos a nuestro jefe si tuviéramos algún síntoma de enfermedad para evitar una contaminación biológica, lavamos constantemente nuestras herramientas, no mezclamos las carnes crudas con las cocidas, no usamos anillos ni pulseras.
Azafata	5	Al atender nuestros clientes mantenemos nuestra distancia utilizamos nuestra mascarilla, siempre estamos con el gel a la mano para limpiar las mesas y sillas las vajillas las tomamos por los bordes los cubiertos por el mango los vasos por el fondo los panes lo colocamos con pinzas en las canastillas.
Steward	6	Nosotros no manipulamos alimentos, pero las vajillas las lavamos con agua calientes y detergentes adecuado para su desinfección.  Los colaboradores son exigidos por sus jefes la obligatoriedad del uso de equipo de protección personal EPP. Como el aseo personal. Igualmente, el cumplimiento de los procedimientos basadas en buenas prácticas de manufacturación
<b>Resultados</b>		Los colaboradores coinciden en sus respuestas la importancia de la higiene en la manipulación de los alimentos. Pero también se observa que se necesita capacitaciones frecuentes al personal de producción y de servicio para optimizar estos procesos.

---

Fuente: Elaboración propia, 2022

## Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 8

---

### CATEGORÍA: SEGURIDAD ALIMENTARIA

#### SUB-CATEGORÍA: Conservación de alimentos

#### PREGUNTA 8: ¿Cuentan con un cronograma de limpieza de áreas? ¿Equipos utensilios que se utilizan en la producción de alimentos?

---

Administrador 1 No contamos de manera oficial es decir con registro establecido como política, pero la responsabilidad nuestra es que cada vez que se utilicen las instalaciones, o herramientas de trabajo deben de quedar limpias desinfectadas y ordenadas.

Jefe de cocina 2

La limpieza la realizamos todos los días al igual que los equipos y los utensilios pero no tenemos un cronogramas de limpieza general que permita hacer una limpieza prolija que nos garantice el control total de la limpieza.

Almacenero 3 No contamos con un cronograma establecido lo realizamos cuantas veces sea necesario y con nuestro personal.

Cocinero 4 Después de la faena limpiamos el piso las mesas de trabajo y otras herramientas utilizadas luego dejamos todo limpio y al día siguientes volvemos hacerlo antes de iniciar nuestra labor.

Azafata 5

La limpieza de los cubiertos y vajillas son desinfectadas con alcohol, así como los manteles son llevados a la lavandería después de su uso no tenemos un cronograma de limpieza total del salón de servicio los cubiertos permanecen en agua clorada después de ser lavados con detergente y luego enjuagados y puestos en servicio de nuevo.

Steward 6 Las vajillas, ollas, son lavados al termino de funcionamiento del restaurante y puestos en repisas para reposar y secado esa es la función diaria que hacemos.

Los colaboradores responden respuestas similares referente a la limpieza diaria pero no existe una programación definida acerca de limpieza general en días determinados para esa función.

### Resultados

Los colaboradores consideran que antes y después de las operaciones es recomendable desinfectar los utensilios, equipos, como otros instrumentos que son de uso en la producción. se observa que las limpiezas son parciales y son durante las horas de producción lo cual no es recomendable.

---

Fuente: Elaboración propia,

## Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 9

---

### CATEGORÍA: SEGURIDAD ALIMENTARIA

#### SUB-CATEGORÍA: Manipulación de alimentos

#### PREGUNTA 9: ¿Cuentan con procedimientos para descongelar las carnes, pescado y mariscos?

---

Administrador	1	Si contamos lo maneja el jefe de cocina aplicando sus métodos lo cual le permite elaborar sus platos sin ningún problema no hemos tenido quejas de los clientes se basa en su experiencia de manejar estos productos.
Jefe de cocina	2	En el caso de las carnes rojas aplicamos métodos que nos garantizan el buen estado de las carnes para preparación al igual a los pescados y mariscos, tenemos marcadas las tablas para cada tipo de carne
Almacenero	3	Los productos vienen embolsados con sus respectivas fechas de caducidad y los cárnicos vienen a temperatura de congelación para no perder la cadena de fríos inmediatamente son colocados en los congeladores del restaurante
Cocinero	4	Nos basamos en los procedimientos para manipular todo tipo de carne estos los ha establecido el jefe de cocina lo hacemos lo indica.
Azafata	5	No manipulamos carnes ni pescados. Solo damos servicio
Steward	6	No manipulamos carnes nos limitamos a limpiar los recipientes donde se manipulan carnes y pescados  Los colaboradores que manejan alimentos aplican técnicas de descongelamiento, pero las respuestas que manifiestan no dicen los tiempos que deben aplicarse a cada producto.
<b>Resultados</b>		Los procedimientos aplicados les permiten a los colaboradores elaborar adecuadamente los alimentos sin ningún inconveniente, sin embargo, se observa que deberían tener documentados los tiempos de descongelamiento definidos para cada producto que les permita estandarizar los procedimientos.

---

Fuente: Elaboración propia,

## Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 10

---

### CATEGORÍA: SEGURIDAD ALIMENTARIA

#### SUB-CATEGORÍA: Manipulación de alimentos

#### PREGUNTA 10: ¿Cómo son los procedimientos de limpieza de vegetales de consumo crudo?

---

Administrador	1	En la cocina tenemos los implementos necesarios para llevar a cabo los procedimientos de limpieza contamos con la zona adecuada y las tablas correctas e identificadas para ser procesadas en la limpieza de los vegetales, carnes, pescados al igual con los suministros y herramientas de limpieza
Jefe de cocina	2	El primer lugar los vegetales recibidos por almacén son lavados y reposados en agua clorada por espacio de 5 minutos se utiliza esponjas para librarlos de tierra y bacterias antes de ser guardados luego son solicitados por la cocina para la preparación de los platos.
Almacenero	3	Al recibir los vegetales, la lavamos con abundante chorro de agua para colocarlos en jvas limpias y colocarlos en el almacén a temperatura de 8 grados las carnes y pescados vienen embolsados y son llevados directamente al congelador previamente rociados con alcohol para su desinfección.
Cocinero	4	En el caso de las lechugas como otros vegetales la limpieza se hace con agua clorada se examina las hojas para ver si hay residuos de alguna bacteria.
Azafata	5	Cuando brindamos servicios de ensaladas siempre van acompañadas de tijeras o tenedores para evitar el contacto con las manos.
Steward	6	No manipulamos vegetales, pero los residuos de vegetales tienen un depósito definido para su uso.  Los colaboradores cumplen con sus funciones de limpieza de los vegetales antes de ser usados en la producción los lavan antes de llevarlo al almacén del restaurante.

### Resultados

Los colaboradores cumplen con sus funciones de limpieza de los vegetales antes de ser usados en la producción, sin embargo, se observa no cuentan con suficientes jvas de almacenamiento para verduras y el control de temperatura para vegetales en los equipos de almacenamiento no están regulados adecuadamente por ello las verduras terminadas siendo congeladas. No tienen un seguimiento adecuado para controlarlo.

---

Fuente: Elaboración propia,

## Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 11

---

**CATEGORÍA: SEGURIDAD ALIMENTARIA****SUB-CATEGORÍA: Alimentación saludable****PREGUNTA 11: ¿Quién se encarga de supervisar que los procedimientos relacionados a la limpieza se cumplan adecuadamente, así como también la aplicación de las medidas correctivas?**

---

Administrador	1	No tenemos una persona exclusivamente para ello puesto que esto es un restaurante pequeño, pero de hacer esto se encarga los responsables de las áreas
Jefe de cocina	2	En la cocina soy el responsable de la limpieza y de las medidas correctivas a tomar cuando se debe rectificar algo o modificar relacionado a la limpieza.
Almacenero	3	El administrador supervisa nuestra área y cuando se percata que se debe corregir algo lo debemos de acatar como también el jefe de cocina. Ya que dependemos de ellos.
Cocinero	4	Las supervisa el jefe de cocina, pero también nos da la responsabilidad de manejarlo correctamente tenemos comunicación constante para todas las operaciones que realizamos.
Azafata	5	Las medidas correctivas están a cargo del capitán de mozo en coordinación con el administrador
Steward	6	Mi labor depende del jefe de cocina él me ordena las tareas como también aplica las medidas correctivas que deben realizarse.
<b>Resultados</b>		El restaurante no tiene una persona encargada de supervisar que los procedimientos se cumplan por lo tanto cada área lo hace por su cuenta Los colaboradores supervisan de manera personal en sus áreas los procedimientos y aplican medidas correctivas, pero recomiendan que debe haber una persona que de manera independiente lo realice.

---

Fuente: Elaboración propia,

## Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 12

---

**CATEGORIA: SEGURIDAD ALIMENTARIA****SUB-CATEGORÍA: Conservación de alimentos****PREGUNTA 12: ¿Cómo manejan el control de plagas en el restaurante?**

---

Administrador	1	La necesidad de realizar fumigaciones está sujeto a la solicitud de las áreas que lo requiere para evitar las plagas
Jefe de cocina	2	Evitamos la concentración de residuos que puedan atraer insectos tratamos de arreglar los desagües oportunamente, realizamos limpieza diariamente si hubiera insectos utilizamos insecticidas y otros químicos
Almacenero	3	Las ventanas están protegidas por mallas para evitar el ingreso de insectos realizamos limpieza por todo el almacén cuando se presentan insectos o roedores colocamos insecticidas para su eliminación. No tenemos un sistema de prevención de plagas
Cocinero	4	Mantenemos limpia la zona de producción nuestros muebles son de acero eso no permite la acumulación de residuos que puedan almacenar bacterias.
Azafata	5	Al terminar la atención dejamos todo ordenado y limpio desinfectado con alcohol las mesas y sillas usamos desodorante de ambiente para evitar olores que puedan atraer moscas
Steward	6	Mi zona siempre se mantiene limpia el piso los recipientes de desechos son lavados después de uso aplicamos detergentes fuertes como ácidos para los desagües.
		El restaurante no cuenta con un sistema de prevención para el control de plagas llevando a cabo fumigaciones periódicas y parciales.
<b>Resultados</b>		Los colaboradores aplican todo tipo de insumos relacionados a la limpieza para evitar la concentración de bacterias, que puedan originar plagas.se observa que las áreas manejan la limpieza empleando criterios propios

---

Fuente: Elaboración propia,

## Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 13

---

### **CATEGORÍA: SEGURIDAD ALIMENTARIA**

#### **SUB-CATEGORÍA: Conservación de alimentos**

#### **PREGUNTA 13: ¿Considera usted que llevar a cabo un sistema de seguridad alimentaria garantiza una comida saludable para sus clientes y mejora la reputación del restaurante?**

---

Administrador	1	Totalmente de acuerdo que tener un sistema de seguridad alimentaria nos va a beneficiar económicamente y nos dará prestigio al restaurante nos permitirá brindar un servicio de calidad. elevará la categoría del establecimiento.
Jefe de cocina	2	Nos gustaría contar con un sistema de seguridad alimentaria espero que el restaurante tenga un presupuesto para ello.
Almacenero	3	Sería fantástico para el restaurant estandarizamos los procesos de limpieza nos dará seguridad y bienestar para los trabajadores
Cocinero	4	La gente toma en cuenta hoy en día la limpieza como una prioridad exige calidad de los, lugares donde se expende comida seria genial tener un sistema de seguridad uno capacitaría y obtendría mayor información acerca de la inocuidad.
Azafata	5	Espero que el restaurante cuente con un sistema de seguridad alimentaria tendríamos capacitación para poder aprender y entregar mejor servicio a nuestros consumidores.
Steward	6	Aprenderíamos más cosas acerca de la higiene de los alimentos estoy de acuerdo.
		Los colaboradores concuerdan que llevar a cabo un sistema de inocuidad les permitirá brindar un servicio de calidad
<b>Resultados</b>		Los colaboradores consideran la importancia y beneficioso que sería contar con un sistema de inocuidad para mejorar la reputación del restaurante y atraer nuevos consumidores. Manifiestan de estar dispuestos a la aplicación de un sistema de inocuidad alimentaria. Ya que esto generaría un beneficio para todos los trabajadores.

---

Fuente: Elaboración propia,

#### **4.1.8. Discusión de la investigación**

##### **Discusión del objetivo general**

En base a los resultados de los instrumentos aplicados a los colaboradores muestran una evidencia que el D`veras Restaurant Karaoke no cuenta con sistema de prevención relacionado a la inocuidad de los alimentos

Con la observación y las entrevistas se logró identificar los puntos críticos, las falencias y la falta de conocimiento algunos procesos lo realizan de manera empírica y en cual se debe enfocar y tomar acciones correctivas ya que los clientes esperan recibir alimentos libres de contaminaciones. Siendo la higiene uno de los puntos de mayor valoración a la hora de elegir un restaurant.

Tal como menciona Arispe y Tapia (2007) el cliente solicita y confía en recibir un alimento inocuo, cuyo proceso se realice de manera óptima. Para ello, el establecimiento cumple con producir alimentos de calidad y seguros, evitando enfermedades de transmisión alimentaria.

Se pudo comparar en los resultados de los antecedentes en la investigación de Janampa (2019). No solo basta encontrar establecimientos que brinden platos con buena presentación y precios accesible si no es estos deben estar preparados a niveles seguros e inocuos.

Así mismo en la investigación se busca la solución del problema y las deficiencias y coincide con la importancia de contar con un sistema de inocuidad

para garantizar la seguridad de los alimentos porque los alimentos pierden su inocuidad con agentes patógenos bacterias, virus hongos, objetos extraños. Y esto puede suceder en todas las fases de la producción, la alimentación saludable se ha convertido en una elección preferida por las personas que consumen alimentos saludables y nutricionales.

Para garantizar la elaboración de los alimentos en el restaurante y que estos no afecten la salud de las personas es importante contar con sistemas preventivos como son las BPM, HACCP, que son de uso obligatorio en las empresas que producen y comercializan alimentos porque contribuyen con la calidad de los productos en los aspectos de inocuidad mientras que el POES cumple la función de limpieza y desinfección y depuración que se llevan a cabo en el desarrollo de las operaciones para certificar los alimentos según Feldman & Teisair (2021).

También en la investigación de Monge (2020) nos comenta la importancia de la capacitación de la personal situación que podría incidir en la perdida de la inocuidad durante su elaboración.

Si no se toman las medidas correctivas adecuadas ocasionaran enfermedades de transmisión alimentaria perjudicando a los clientes y los trabajadores.

Para ello se propone un plan de mejora continua, dirigido al dueño y administrador del restaurante con el objetivo de identificar los puntos críticos, las deficiencias el nivel de conocimiento de los colaboradores con respecto a la

manipulación, almacenamiento de los alimentos, desinfección, y la limpieza de equipos, higiene personal utilización de equipo de personal debido que se observó durante el proceso de servicio, la finalidad es crear una cultura sanitaria en la empresa.

## **PROPUESTA**

### **A) Capacitaciones sobre inocuidad de los alimentos.**

Plan para la implementación de un sistema de inocuidad basado en las buenas prácticas de manufactura para los manipuladores de alimentos

### **B) Desarrollo de la propuesta.**

El plan tiene como objetivo Fortalecer las medidas de seguridad alimentaria que están aplicando los colaboradores del restaurante frente a contaminaciones que puedan originarse en todas las fases de la producción.

Corregir errores o falencias observadas durante el servicio de atención al cliente con la finalidad de mejorarlos, aplicar nuevos conocimientos través de capacitaciones al personal con temas relacionados a la manipulación de alimentos, higiene personal, lavado de manos, contaminaciones de todo tipo químico, físico, biológico uso de equipos de protección personal, limpieza y desinfección del establecimiento medidas que son importantes y necesarias durante los procesos.

Así como también lo importante que es de contar con instalaciones adecuadas, zonas delimitadas para las producciones, almacenamiento, sistemas de ventilación donde la higiene debe ser lo más importante y todo ello debe estar documentado, monitoreado y supervisado por una persona encargada para el éxito de su aplicación.

Su alcance está dirigido a todos los colaboradores de cocina, almacén, salón de servicio y proveedores para reforzar los procedimientos que se están aplicando, y establecer una cultura en materia de inocuidad alimentaria en todos los procesos.

Su ámbito aplica a todas las áreas del restaurante que presten servicio de alimentos y bebidas siendo la prioridad la seguridad de los alimentos se refiere a las medidas y procedimientos que se deben establecer durante las prácticas de almacenar, manipular y comercializar alimentos para garantizar la salud de los consumidores prolongar la fecha de vencimiento de los productos y desarrollar procedimientos idóneos para evitar las (ETAS).

Para que los procesos se desarrollen correctamente y de manera permanente los encargados de las áreas deberán hacer cumplir los procedimientos básicos de la inocuidad se exigirá a todo el personal en general que labore en el establecimiento con la intención de proteger a los clientes y el personal de servicio.

### **Políticas generales**

Lineamientos que deben de cumplirse mientras completan sus tareas diarias y en el cual el personal debe estar familiarizado.

### **Practica adecuada de lavado de manos**

- Lávese las manos en un fregadero designado para lavarse las manos
- Lávese bien con jabón y agua durante al menos 20 segundos
- Séquese las manos con una toalla de papel limpia o un secador de manos
- Abra la puerta y apague las luces con una toalla de papel antes de manipular alimentos.

- Evite tocarse el cabello y la cara después de lavarse las manos antes de manipular alimentos.

### **Desinfecte las superficies**

- Desinfectar y limpiar todas las superficies, incluidas las áreas de preparación, las tablas de cortar, los equipos, las áreas de almacenamiento, los botes de basura y los desagües del piso, es una parte importante de su régimen de seguridad alimentaria.
- Este proceso elimina los residuos de alimentos, la suciedad y los gérmenes invisibles de las superficies que pueden entrar en contacto con los alimentos. Limpiar y desinfectar las superficies con regularidad ayuda a evitar que las plagas las habiten. Las plagas pueden propagar enfermedades dañinas, como Salmonella y Listeria, a la comida de la cocina.
- Diseño de una lista de verificación de limpieza para ayudar a implementar procedimientos de saneamiento para que los empleados los sigan a diario, semanalmente y mensualmente. Usando el siguiente procedimiento de desinfección del establecimiento para ayudar a mantener las superficies de trabajo limpias y libres de gérmenes:
  - Raspe y limpie el área de escombros o restos de comida.
  - Limpie la superficie con agua jabonosa caliente.
  - Para evitar la contaminación química, enjuague la superficie con agua y un paño limpio.

- Limpie el área con una toallita desinfectante u otro desinfectante profesional.
- Permita que el área se seque al aire libre.

### **Lavar las frutas y verduras**

- Lavar todos sus productos a fondo para eliminar cualquier bacteria y suciedad que pueda haber en su superficie la única excepción a esta directriz son los productos pre- envasados y etiquetados como los prelavados.
- Lávese las manos antes de manipular los productos.
- Remoje los productos en lavado vegetal con vinagre destilado durante al menos 30 segundos antes de enjuagar y secar al aire.
- Rocíe los productos con vinagre destilado y frote con un cepillo antes de enjuagar y secar al aire.

### **Para evitar la contaminación cruzada**

- La contaminación cruzada ocurre cuando bacterias dañinas, alérgenos u otros microorganismos se transfieren de un objeto a otro sin querer. Aunque a menudo son invisibles para el ojo humano, los resultados de este proceso pueden ser extremadamente peligrosos o mortales para los consumidores desprevenidos.
- Use tablas de cortar codificadas por colores y receptáculos separados para carnes crudas, productos agrícolas y alimentos cocidos. Mediante el uso de un sistema codificado por colores, puede ayudar al personal a

realizar un seguimiento de qué herramientas se utilizan y para qué ingredientes.

- Los procedimientos adecuados de seguridad alimentaria no solo previenen la contaminación cruzada, sino que también ayudan a evitar reacciones alérgicas entre los clientes.
- Capacitación al personal para manejar adecuadamente las solicitudes de alergia de los clientes.
- Asegúrese de que los miembros del personal conozcan las alergias alimentarias comunes de como la leche, pescado, soja, nueces, maní, huevos, mariscos y trigo.

### **Preparación de alimentos a temperaturas seguras fuera de peligro.**

- Se refiere a mantener la comida caliente por encima de 60º C: o 140 grados Fahrenheit a más para los alimentos sensibles al tiempo y la temperatura como las carnes, las aves, los huevos y los productos lácteos para obtener las temperaturas más precisas asegúrese de calibrar el termómetro con frecuencia. Y los fríos deben mantenerse a 5 grados C: o 41 grados Fahrenheit
- Como regla general estos alimentos sensibles no deben permanecer en la zona de peligro por más de 2 horas durante este tiempo las bacterias pueden crecer y propagarse rápidamente.

## **La práctica de la seguridad alimentaria en el salón de servicio**

Los colaboradores pueden tener conocimiento sobre la seguridad alimentaria debemos asumir que los clientes no lo tendrán debido a esto las áreas de autoservicio son susceptibles a contaminaciones.

- Limpiar y desinfectar con frecuencia las superficies, incluidos los utensilios para servir, los recipientes para almacenar alimentos, los protectores contra estornudos y las encimeras.
- Proporcionar dispensadores de cubiertos, servilletas y popotes diseñados para dispensar artículos de un solo uso.
- Para un saneamiento adicional, proporcione paquetes de cubiertos envueltos individualmente para reducir la posibilidad de contaminación.
- Asignar empleados para monitorear a los invitados y tomar medidas correctivas si se han producido prácticas inseguras.

## **Almacenamiento de alimentos**

- Los productos se mantienen por lo menos a 6 pulgadas del suelo.
- Los alimentos y los productos químicos deben estar separados.
- Los alimentos se almacenan en un lugar limpio y seco que no esté expuesto a la contaminación.
- Los alimentos se almacenan utilizando el método PEPS (primero en entrar, primero en salir). Siglas en inglés (FIFO)

## **Mantenimiento de congeladores y refrigeradores**

- El termómetro es fácilmente visible y muestra la temperatura correcta.
- Los alimentos se almacenan al menos a 6 pulgadas del suelo en cámaras y frigoríficos.
- Los refrigeradores y congeladores deben estar limpios.
- Todos los alimentos deben estar correctamente etiquetados y fechados.

## **Saneamiento**

- La estación de lavado debe estar organizada en tres secciones para lavar, enjuagar y desinfectar.
- El equipo debe estar limpio a la vista y al tacto
- Los utensilios deben estar cubiertos para protegerlos del polvo y los contaminantes cuando se almacenan.
- La temperatura del agua se calienta a la temperatura correcta para desinfectar.

## **Eliminación de desperdicios y basura**

- La basura y los desperdicios se eliminan adecuadamente los tachos deben tener tapas o cubiertas y diferenciados para los tipos de residuos.
- Los contenedores de basura y reciclaje se vacían cuando están llenos.

- El área del contenedor de basura debe estar limpia y libre de plagas.
- Los contenedores deben limpiarse frecuentemente para prevenir plagas.

### **Higiene de los empleados**

- Uso obligatorio de los equipos de protección personal, mallas, cubre boca, guantes etc.
- Baño diario del personal, utilización de desodorantes ligeros
- Uniforme limpio y cambio diario
- Zapatos cerrados adecuados
- Uñas limpias y pelo corto
- Reporte de los empleados si estuvieran enfermos

### **Mensaje**

El mensaje de llevar a cabo este plan es que no se puede lograr la seguridad alimentaria en los alimentos sin inocuidad. Es decir que la única manera de obtener alimentos inocuos es aplicando medidas y condiciones adecuadas durante todas las etapas de la producción.

**Figura : 1**



**Gerente General del D`veras restaurante karaoke**

**Figura: 2**



**Azafata haciendo uso de su equipo de protección, cumpliendo con los  
Protocolos de Bioseguridad.**

**Figura 3**



**Correcto lavado de manos al iniciar el servicio**

**Figura: 4**



**Personal de cocina correctamente protegido y con guantes para evitar riesgos de contaminación**

**Figura: 5**



**Mesas con recipientes de alcohol para desinfección de manos**

**Figura: 6**



**El bar del D'veras restaurante .**

**Figura: 7**



**Presentación de las mesas y sillas del restaurante D´veras restaurante**

**Figura: 8**



**Personal de steward lavando vajillas**

**Figura: 9**



**El uso de guantes durante la producción**

**Figura: 10**



**Utilizando las tablas para cortes de carnes rojas**

**Figura: 11**



**Servicios higiénicos del personal del restaurante**

## CONCLUSIONES

Una vez realizadas las entrevistas a los colaboradores y gerente del restaurante al realizar el análisis de los resultados conseguidos, se llega a la conclusión que el “D´veras Restaurant Karaoke” no cuenta con un sistema de inocuidad alimentaria y el nivel de conocimiento de los colaboradores es de nivel bajo con relación a la aplicación de medidas y procedimientos orientados a producir alimentos inocuos para no afectar a la salud de los consumidores.

Actualmente el personal del restaurante aplica criterios empíricos, esto pone en evidencia que aplicar programas de prevención deberá realizarse con previas capacitaciones al personal involucrado y de manera gradual iniciando con la identificación de los puntos críticos de control para tomar medidas preventivas en cada una de las etapas de la producción como son almacenamiento, manipulación y comercialización de los alimentos a niveles aceptables y seguros para su consumo.

Es importante mencionar la inadecuada infraestructura que cuenta el restaurante lo cual no permite la colocación de equipos adecuados para el almacenamiento de los productos esto limita a trabajar en espacios que brinden seguridad debe considerarse como una prioridad para los dueños de la empresa en facilitar condiciones adecuadas. La falta de supervisión y monitoreo de los procesos son puntos débiles en el establecimiento.

La buena presentación del inmobiliario funcionando en óptimas condiciones de limpieza va a generar confianza entre los consumidores y consigo la aceptación de nuevos consumidores, en cuanto a los trabajadores va a generar modificaciones en sus funciones y responsabilidades haciendo que la cultura de la organización cambie.

## **RECOMENDACIONES**

Con la implementación de estos instrumentos preventivos relacionados a la inocuidad y seguridad alimentaria se recomienda a la gerencia programar capacitaciones frecuentes a los colaboradores para obtener conocimiento adecuado para reducir riesgos de contaminación en los alimentos aplicando correctamente los procedimientos y medidas que van garantizar, procesar alimentos inocuos.

También se recomienda destinar una partida para la compra y mejora del establecimiento compra de equipos de mejor presentación, la colocación de avisos con informes preventivos en la zona de puntos críticos como advertencia de cómo utilizar el uso de los insumos de limpieza y los procedimientos relacionados al lavado de manos, desinfección de las verduras, Colocar avisos en las puertas de los frigoríficos, con temperatura que deben permanecer las carnes y pescados. La colocación de tachos de colores diferentes para cada tipo de residuo con un color determinado para contribuir con el medio ambiente.

Todas las medidas y procedimientos aplicados deben ser supervisadas de manera constante y deben ser carácter obligatorio con sanciones para que tengan impacto efectivo para lograr en tiempos cortos los objetivos que traza la empresa. Eso ayuda mucho en los procesos, con ello se logra la calidad.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Avdalov, N. (2007). *Manual de control de calidad de los productos de la acuicultura*. Lima, Perú: Manual Moderno. <http://www.infopesca.org/sites/default/files/complemento/publilibreacceso/320/manual-de-control-de-calidad-de-los-productos-de-la-acuicultura.pdf>.

*Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica, Enfermedades Transmitidas por Alimentos*, s/f, <http://www.anmat.gov.ar/Alimentos/Enfermedades%20transmitidas%20por%20alimentos.pdf>

*Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica, Trazabilidad: Rastreo, retiro y rotulado de Alimentos*, s/f [http://www.anmat.gov.ar/portafolio\\_educativo/pdf/cap10.pdf](http://www.anmat.gov.ar/portafolio_educativo/pdf/cap10.pdf)

*Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, Objetivo N°2 Poner fin al hambre, Objetivos del Desarrollo Sostenible.*

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/hunger/>

Agencia EFE, (2020), *Más de 45,000 empresas dejaron de operar en Perú a raíz del COVID el 2020* <https://gestion.pe/economia/emprendedores-mas-de-45000-empresas-dejaron-de-operar-en-peru-a-raiz-del-covid-el-2020-noticia>

Alvarado-Ortiz Ureta, C. y Blanco Blasco, T. (2015). *Alimentos: bromatología (2a. ed. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).*  
<https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/41291?page=94>

Arispe, Ivelio, & Tapia, María Soledad. (2007). *Inocuidad y calidad: requisitos indispensables para la protección de la salud de los consumidores. Agroalimentaria, 12(24), 105-118.*  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-03542007000100008&lng=es&tlng=es.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-03542007000100008&lng=es&tlng=es)

Borrero, J. D. (2019). *Sistema de trazabilidad de la cadena de suministro agroalimentario para cooperativas de frutas y hortalizas basado en la tecnología blockchain. CIRIEC - Espana, (95), 71-94.*  
doi:<http://dx.doi.org/10.7203/CIRIEC-E.95.13123>

Calidadalimentaria (2020), Laboratorio Louis Pasteur. Obtenido de  
<http://lablouispasteur.pe/noticias/calidad-alimentaria/>

Casp Vanaclocha, A. Procesos de conservación de alimentos (2a. ed.). Madrid: Mundi-Prensa, 2003. p. <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/101973?page=17>

Carrasco Díaz S. (2013). *Metodología de la Investigación científica (6ta edición)*

Lima – Perú, Editorial San Marcos E.I.R.L.

Cantarero, L. (Ed.). (2012). *La antropología de la alimentación en España:*

*perspectivas actuales* (Vol. 213). Editorial UOC.

[https://repositorio.cesmeca.mx/bitstream/handle/11595/348/09%20La%20antropolog%C3%ADa%20de%20la%20alimentaci%C3%B3n.pdf?seq](https://repositorio.cesmeca.mx/bitstream/handle/11595/348/09%20La%20antropolog%C3%ADa%20de%20la%20alimentaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[uence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cesmeca.mx/bitstream/handle/11595/348/09%20La%20antropolog%C3%ADa%20de%20la%20alimentaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Évora Capote, I. y Lantero Abreu, M. I. (2020). *Alimentación y salud. Editorial*

*Universitaria.* <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/157438?page=18>

FAO, FIDA, OMS, PMA y UNICEF. 2021. *El estado de la seguridad alimentaria y la*

*nutrición en el mundo 2021. Transformación de los sistemas*

*alimentarios en aras de la seguridad alimentaria, una nutrición mejorada*

*y dietas asequibles y saludables para todos. Roma, FAO.*

<https://doi.org/10.4060/cb4474es>

FAO (2002), *Manual de Capacitación de los Sistemas de Inocuidad de los*

*Alimentos, Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y*

*la Agricultura.* Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-w8088s.pdf>.

Feldman, P. Melero, M. & Teisaire, C. (2021). *Sistemas de Gestión de Calidad en el Sector Agroalimentario: BMP-POES-MIP-HACCP*. Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación Argentina.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/185529?page=8>

FDA, (2020), *GlobalStandarsCertification*, Obtenido: <https://www.globalstd.com>

Filloi, A. (2019). *La seguridad alimentaria como factor sostenible de paz y seguridad internacionales 1. Araucaria*, 21(42),157-182.  
doi:<http://dx.doi.org/10.12795/araucaria.2019.i42.08>

Garín, A. L., & Torres, M. C. C. (2017). *Hacia la Seguridad Alimentaria en contextos de Cambio Climático en clave de Gobernanza Global \**. *Ars Boni Et Aequi*, 13(1), 11-42. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/hacia-la-seguridad-alimentaria-en-contextos-de/docview/2008820022/se-2?accountid=14747>

Gómez, B. *Manual del manipulador de alimentos*. Barcelona: Marge Books, 2016. p. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/43768?page=43>

Hernández - Sampieri & Mendoza C. (2019). *Metodología de la Investigación*  
México – Mac Graw Hill Interamericana Editores.

INTEDYA Consultoría (s/f), *Buenas Prácticas de Manufactura*. Obtenido de

<https://www.intedya.com/internacional/103/consultoria-buenas-practicadas-manufactura-bpm.html>

ISO (Organización Internacional de Normalización) y Organización de las Naciones Unidas

para el Desarrollo Industrial (ONUDI). (2021). *Guía práctica de ISO 22000: 2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos*. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/182136?page=24>

Janampa, E. (2019) *Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad*

*Alimentaria, que asegure la Calidad en los Procesos de Elaboración de Alimentos del Restaurante La Caribeña – Callao* (Tesis de Maestría).

Universidad de San Martín de Porres. Lima.

<http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5159>

*La crisis Económica y sus respuestas* Grynspan R. (2020),

<https://elpais.com/economia/negocio/2020-03-28/la-tesis-economica-y-sus-respuestas.html>

Luque P. (2017). *Seguridad alimentaria y alimentos transgénicos*. *Observatorio*

*Medioambiental*, 20, 59-75. doi:<http://dx.doi.org/10.5209/OBMD.57946>

*Manual de Bioseguridad en el laboratorio. (2005) - Tercera edición. OMS. ISBN 92 4 354650 3.*

[https://www.who.int/topics/medical\\_waste/manual\\_bioseguridad\\_laboratorio.pdf](https://www.who.int/topics/medical_waste/manual_bioseguridad_laboratorio.pdf)

Martínez, F. J. (2014). *El filtro de cocina: como factor de riesgo en la contaminación cruzada de los alimentos. REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria, 15(5).*

Martínez, R. M. G. (2013). *Contaminación de los alimentos durante los procesos de origen y almacenamiento. Aldaba: revista del Centro Asociado a la UNED de Melilla, (36), 51-64.*

*MINSA (2018) Norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines. RM N° 822-2018.*

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/197614/Resolucion-Ministerial\\_N-822-2018-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/197614/Resolucion-Ministerial_N-822-2018-MINSA.PDF)

Occhiuzzi, A. (2016). *Housekeeping, gerenciamiento y planificación. Fundación Proturismo. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/77498?page=155>*

*Objetivos del Desarrollo Sostenible, (2015), Organización de las Naciones Unidas, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>*

*Organización Mundial del Turismo (2013), // Congreso internacional de ética y turismo de la OMT – Quito (Ecuador), 11 y 12 de septiembre 2012, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284415212>*

Organización Mundial de la Salud & Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2020). *COVID-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para las empresas alimentarias: orientaciones provisionales, 7 de abril de 2020. Organización Mundial de la Salud.* <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331856>. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO

*OMS (2020), Brote de enfermedad por Coronavirus – COVID 19, Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?>*

*OMS (2020), preguntas y respuestas sobre la enfermedad del Coronavirus – COVID 19, Organización Mundial de la Salud. Obtenido de OMS, Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:VV>*

Pachón, J. P., Medina-Moreno, M., & Pachón-Ariza, F. A. (2018). *El hambre: Abordaje desde la seguridad alimentaria hasta el derecho a la alimentación. Gestión y Ambiente*, 21(2), 291-304.  
doi:<http://dx.doi.org/10.15446/ga.v21n2.75815>

Pérez, S. M., & Cattaneo, C. (2007). *Seguridad alimentaria: propuesta de variables a tener en cuenta en su evaluación para sectores en riesgo. In IX Jornadas Argentinas de Estudios de Población*. Asociación de Estudios de Población de la Argentina.

Pérez Vázquez, Arturo, Leyva Trinidad, Doris Arianna, & Gómez Merino, Fernando Carlos. (2018). *Desafíos y propuestas para lograr la seguridad alimentaria hacia el año 2050. Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 9(1), 175-189.  
<https://doi.org/10.29312/remexca.v9i1.857>

Requena Peláez, J. M. (Coord.). *Manipulación de alimentos. Má laga: Editorial ICB*, 2015. p. <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/117774?page=18>

*Sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP) y directrices para su aplicación (1997)*,  
<http://www.fao.org/3/Y1579S/y1579s03.htm>

Torres Mejía, J. A. ., Torres Mejía, F. ., Erazo Aragón, S. N. ., López Toro, C. M. & López Toro, N. M. . (2022). *Análisis de la seguridad alimentaria y nutricional, la covid 19, región de occidente de Honduras. Nexo Revista Científica*, 35(01), 41–59. <https://doi.org/10.5377/nexo.v35i01.13915>

Travaglia, C. N., Risso, O. A., Walter, S., Suárez, D. A., Baronio, A. M., & Vianco,

A. M. (2019). *Buenas Prácticas de Manufactura*.

Monge. (2020). *Evaluación de conocimientos de inocuidad alimentaria en manipuladores de alimentos de establecimientos de comida étnica de la Comuna de Providencia. Uchile.cl*.

<https://doi.org/https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/175982>

Uresti Marín, R. M. José Alberto Ramírez de León (Coord.) y Vázquez Vázquez, M.

(Coord.). (2009). *Nuevas perspectivas sobre inocuidad alimentaria*.

*Plaza y Valdés, S.A. de C.V.*

<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/75940?page=67>

Universidad San Ignacio de Loyola (2020), *100 mil restaurantes cerraron en el Perú*

*por la pandemia,* [https://www.usil.edu.pe/noticias/100-mil-](https://www.usil.edu.pe/noticias/100-mil-restaurantes-cerraron-en-el-peru-la-pandemia)

[restaurantes-cerraron-en-el-peru-la-pandemia](https://www.usil.edu.pe/noticias/100-mil-restaurantes-cerraron-en-el-peru-la-pandemia)

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Empresa Editora Macro

*EIRL*.

Viera, E., Mendoza M., Caballero D., Loor C., & Fernández B. (2019), *El control y*

*aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de*

*Manta, Manabí, Ecuador*, Revista RECUS: RECUS: Revista Electrónica

Cooperación Universidad Sociedad, ISSN-e 2528-8075, Vol. 4, Nº. 3 (Septiembre

- Diciembre), 2019, págs. 22-28.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/1491/2309>

Rosario, D. (2019). Para obtener de Maestro en Gestión Pública el tema “*Programa de inocuidad agroalimentaria en el conocimiento de la manipulación de alimentos primarios de la Municipalidad Distrital de Chancay*”, Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo. 2019. *Ucv.edu.pe*.<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/49340>

*Trazabilidad 2022, Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria*

<http://www.senasa.gob.ar/cadena-animal/equinos/industria/trazabilidad>

Lopezosa, C. (2020). *Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. En: Lopezosa, C.; Díaz-Noci, J.; Codina, L. (ed.). Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social, n.1 (p.88-97). Barcelona: DigiDoc-Universitat Pompeu Fabra*

Jaramillo Valencia, B. (2020). VI. LA EPOPEYA: POEMAS ÉPICOS QUE PONDERAN LA LABOR DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE LOS TIEMPOS DEL COVID-19. *Revista De Investigación En Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad Y Salud En El Trabajo - GISST, 2(2), 1– 20.*  
<https://doi.org/10.34893/gisst.v2i2.16>

Díaz Herrera, C. (2018) Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum, en *Revista*

*General de Información y Documentación* 28 (1), 119-142.

<file:///C:/Users/HP/Downloads/ecob,+119-142.pdf>

WebstaurantStore. (2021, January 12). Health Inspection Checklist: How to Prepare

for a Health Inspection. WebstaurantStore; WebstaurantStore.

<https://www.webstaurantstore.com/article/16/health-inspection-checklist.html>

WebstaurantStore. (2022, October 20). Restaurant Food Safety Guidelines | Food

Safety Tips. WebstaurantStore; WebstaurantStore.

<https://www.webstaurantstore.com/article/128/food-safety-guidelines.html#top>

## ANEXO 1 A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: INOCUIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA EN EL D' VERAS RESTAURANTE KARAOKE DE CHACLACAYO 2021 - PROPUESTA DE PLAN.

	PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	METODOLOGIA
GENERAL	¿De qué manera la elaboración de un plan de inocuidad garantiza la seguridad alimentaria en el "D' veras Restaurant Karaoke" Chaclacayo, 2022?	Elaborar un Plan de inocuidad para la mejora de la calidad alimentaria en el "D' veras Restaurant Karaoke" Chaclacayo, 2022	<p><b>Inocuidad</b></p> <p>Según Avdalov (2007) el concepto de inocuidad es "la garantía de que un alimento no represente un riesgo a la salud de las personas una vez que sea ingerido de acuerdo a su finalidad (p. 4).</p>	Enfermedades de transmisión alimentaria	<b>Enfoque:</b> Cualitativo
				Conservación de alimentos	<b>Nivel:</b> Descriptivo
				Contaminación cruzada	<b>Tipo:</b> Aplicada
ESPECÍFICOS	¿Qué sistema de inocuidad se adecua a la seguridad alimentaria en el "D' veras Restaurant Karaoke" Chaclacayo, 2022?	Identificar un sistema de inocuidad que se adecua a la seguridad alimentaria en el "D' veras Restaurant Karaoke" Chaclacayo, 2022.	<p><b>Seguridad Alimentaria</b></p> <p>Maxwell (1991), "la seguridad alimentaria se existirá cuando las personas, en particular los más vulnerables que viven en las zonas marginales, tengan acceso suficiente a la comida que deseen" (p.22).</p>	Manipulación de alimentos	<b>Diseño:</b> Investigación Acción
	¿De qué manera la inocuidad alimentaria desarrolla una cultura de higiene en el "D' veras Restaurant Karaoke" Chaclacayo, 2022?	Describir como la inocuidad alimentaria desarrolla una cultura de higiene en el "D' veras Restaurant Karaoke" Chaclacayo, 2021		Alimentación Saludable	
	¿De qué manera la inocuidad alimentaria mejora la calidad en el "¿D' veras Restaurant Karaoke" Chaclacayo, 2022?	Explicar cómo la inocuidad alimentaria mejora la calidad en el "D' veras Restaurant Karaoke" Chaclacayo, 2022.		Manejo de alimentos	<p><b>Entrevistas:</b> Semi estructuradas Guía de entrevistas</p> <p><b>Observación Participativa</b> Guía de observación</p>

Fuente: Elaboración propi

## ANEXO 2: GUIÓN DE LA ENTREVISTA

Entrevista Semi Estructurada Fecha de

entrevista:

Nombre del Entrevistado:

- 1) ¿Qué entiende por inocuidad alimentaria?
- 2) ¿Cuál es el sistema de inocuidad que aplica el restaurante?
- 3) ¿Podría explicar el proceso del sistema de inocuidad que aplican en el restaurante?
- 4) ¿Cada cuánto tiempo realiza capacitaciones relacionadas a la inocuidad de los alimentos?
- 5) ¿Cuáles son los puntos críticos de control a los que se debe prestar especial atención al higienizar la cocina?
- 6) ¿Utiliza bitácoras para registrar los avances y resultados de los procedimientos relacionados a la inocuidad?
- 7) ¿Cuáles son los procedimientos que aplican los empleados al manipular los alimentos en el restaurante?
- 8) ¿Cuentan con un cronograma de limpieza de áreas, equipos, utensilios que se utilizan en la producción de alimentos?
- 9) ¿Cuentan con procedimientos para descongelar las carnes, pescado y mariscos?
- 10) ¿Quién se encarga de supervisar que los procedimientos relacionados a la limpieza se cumplan, adecuadamente, así como también la aplicación de las medidas correctivas?

11) 5. ¿Cómo manejan el tema de control de plagas en el restaurante?

12) ¿Cómo los procedimientos de limpieza y desinfección de vegetales de consumo crudo?

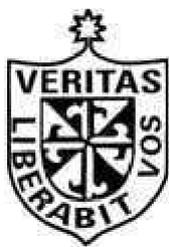
13) ¿Considera usted que llevar a cabo un sistema de seguridad alimentaria garantiza una comida saludable para sus clientes y mejora la reputación del restaurante?



## **VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### **DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:**

- Solicitud
- Conceptualización de las variables
- Informe de validación del instrumento.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de las variables.
- Cuestionario (s).



**SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.**

Estimado experto:

Yo, Jorge Norabuena Rosales, egresado de la Maestría en Gestión Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos para la tesis titulada: “Propuesta de un plan de inocuidad para garantizar la seguridad alimentaria del “D’veras Restaurant karaoke Chaclacayo, 2021”

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

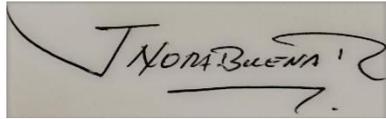
1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 28 de abril del 2022

.....

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is written in a cursive style and reads "J NORABUENA ROSALES". The box is positioned above a horizontal dotted line.

Lic. Jorge Norabuena Rosales



Chaclacayo, 24 de octubre del 2021

A quien corresponda.

Por medio de la presente se hace conocimiento, que el Sr. **JORGE NORABUENA ROSALES** identificado con **DNI N° 09059728** tiene el consentimiento de la Gerencia General de la Empresa **VIP SERVICES E.I.R.L.** con número de **Ruc 20552749163** Con el nombre comercial **Restaurante "D'veras Restaurant Karaoke"** Ubicado en la Av Nicolás Ayllón 1268 01 Chaclacayo Lima - Peru, para que utilicé las instalaciones y pueda desarrollar su investigación basadas en entrevistas, guía de observación que servirán para la elaboración de su tesis de investigación que lleva como título.

**"PROPUESTA DE UN PLAN DE INOCUIDAD PARA GARANTIZAR LA CALIDAD ALIMENTARIA DEL RESTAURANTE "D'veras Restaurant Karaoke" 2021**

Se extiende la presente constancia con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis de Maestría

Atentamente

**VIP SERVICES E.I.R.L.**

.....  
Walter Vera Auqui  
Gerente

\_\_\_\_\_  
Walter Vera A.  
Gerente General

1.7. INSTRUMENTO 1

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

CATEGORÍA 1: INOCUIDAD	0 - 25	26 - 50	51 - 75	76 - 100	Observaciones.
	No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
1. ¿Qué entiende por inocuidad alimentaria?				X	
2. ¿Cuál es el sistema de inocuidad que aplica el restaurante?				X	
3. ¿Podría explicar el proceso del sistema de inocuidad que aplican en el restaurante?				X	
4. ¿Cada cuánto tiempo realiza capacitaciones relacionadas a la inocuidad de los alimentos?				X	
5. ¿Cuáles son los puntos críticos de control a los que se debe prestar especial atención al higienizar la cocina?				X	
6. Utiliza bitácoras para registrar los avances y resultados de los procedimientos relacionados a la inocuidad.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...100... %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

1.8. INSTRUMENTO 2:

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

CATEGORIA: SEGURIDAD ALIMENTARIA	0 - 25	26 - 50	51 - 75	76 - 100	Observaciones
	No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
1. ¿Cuáles son los procedimientos que aplican los empleados al manipular los alimentos en el restaurante?				X	
2. ¿Cuentan con un cronograma de limpieza de áreas, equipos, utensilios que se utilizan en la producción de alimentos?				X	
3. ¿Cuentan con procedimientos para descongelar las carnes, pescado y mariscos?				X	
4. ¿Quién se encarga de supervisar que los procedimientos relacionados a la limpieza se cumplan, adecuadamente, así como también la aplicación de las medidas correctivas?				X	
5. ¿Cómo manejan el tema de control de plagas en el restaurante?				X	
6. ¿Considera usted que llevar a cabo un sistema de seguridad alimentaria garantiza una comida saludable para sus clientes y mejora la reputación del restaurante?				X	

**1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....100. %.**

Lugar y fecha: 16/05/22

DNI: 07453463

Teléfono:961821414

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: SARMIENTO CAHUAS LUIS ALBERTO
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
- 1.4. Especialidad del validador: LINCENCIADO EN TURISMO Y HOTELERIA
  - 1.5. Título de la investigación:
  - 1.6. Autor del Instrumento: Jorge Norabuena Rosales

## 1.7. INSTRUMENTO 1

### PERTINENCIA DE LOS ITEMS

CATEGORÍA 1: INOCUIDAD	0 - 25		26 - 50		51 - 75		76 - 100		Observaciones
	No pertenece		Probablemente no pertenece		Probablemente si pertenece		Si pertenece		
1. ¿Qué entiende por inocuidad alimentaria?								X	
2. ¿Cuál es el sistema de inocuidad que aplica el restaurante?								X	
3. ¿Podría explicar el proceso del sistema de inocuidad que aplican en el restaurante?								X	
4. ¿Cada cuánto tiempo realiza capacitaciones relacionadas a la inocuidad de los alimentos?								X	
5. ¿Cuáles son los puntos críticos de control a los que se debe prestar especial atención al higienizar la cocina?								X	
6. Utiliza bitácoras para registrar los avances y resultados de los procedimientos relacionados a la inocuidad.								X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...100...%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

**1.8. INSTRUMENTO 2:**

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS**

CATEGORIA: SEGURIDAD ALIMENTARIA		0 - 25 No pertenece	26 - 50 Probablemente no pertenece	51 - 75 Probablemente si pertenece	76 - 100 Si pertenece	Observaciones
1.	¿Cuáles son los procedimientos que aplican los empleados al manipular los alimentos en el restaurante?				X	
2.	¿Cuentan con un cronograma de limpieza de áreas, equipos, utensilios que se utilizan en la producción de alimentos?				X	
3.	¿Cuentan con procedimientos para descongelar las carnes, pescado y mariscos?				X	
4.	¿Quién se encarga de supervisar que los procedimientos relacionados a la limpieza se cumplan, adecuadamente, así como también la aplicación de las medidas correctivas?				X	
5.	¿Cómo manejan el tema de control de plagas en el restaurante?				X	
6.	¿Considera usted que llevar a cabo un sistema de seguridad alimentaria garantiza una comida saludable para sus clientes y mejora la reputación del restaurante?				X	

### 1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....100. %.

Lugar y fecha: 22/05/22

DNI: 06715128

Teléfono: 988 777 442

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: INAFUKU GARCIA DANIEL MARTIN
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
- 1.4. Especialidad del validador: MG. EN MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
- 1.5. Título de la investigación: "Propuesta de un plan de inocuidad para garantizar la seguridad alimentaria del "Deveras Restaurant karaoke Chacacayo, 2021"
- 1.6. Autor del Instrumento: Jorge Norabuena Rosales

## 1.7. INSTRUMENTO 1

### PERTINENCIA DE LOS ITEMS

CATEGORÍA 1: INOCUIDAD	PERTINENCIA DE LOS ITEMS					Observaciones
	0 - 25 No pertenece	26 - 50 Probablemente no pertenece	51 - 75 Probablemente si pertenece	76 - 100 Si pertenece		
1. ¿Qué entiende por inocuidad alimentaria?					100	
2. ¿Cuál es el sistema de inocuidad que aplica el restaurante?					95	
3. ¿Podría explicar el proceso del sistema de inocuidad que aplican en el restaurante?					95	
4. ¿Cada cuánto tiempo realiza capacitaciones relacionadas a la inocuidad de los alimentos?					95	
5. ¿Cuáles son los puntos críticos de control a los que se debe prestar especial atención al higienizar la cocina?					90	
6. Utiliza bitácoras para registrar los avances y resultados de los procedimientos relacionados a la inocuidad.					95	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95,00 %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

1.8. INSTRUMENTO 2:

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

CATEGORIA: SEGURIDAD ALIMENTARIA	0 - 25	26 - 50	51 - 75	76 - 100	Observaciones
	No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
1. ¿Cuáles son los procedimientos que aplican los empleados al manipular los alimentos en el restaurante?				100	
2. ¿Cuentan con un cronograma de limpieza de áreas, equipos, utensilios que se utilizan en la producción de alimentos?				95	CONSIDERAR LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE VEGETALES DE CONSUMO CRUDO.
3. ¿Cuentan con procedimientos para descongelar las carnes, pescado y mariscos?				100	
4. ¿Quién se encarga de supervisar que los procedimientos relacionados a la limpieza se cumplan, adecuadamente, así como también la aplicación de las medidas correctivas?				100	
5. ¿Cómo manejan el tema de control de plagas en el restaurante?				100	
6. ¿Cómo los procedimientos de limpieza y desinfección de vegetales de consumo crudo ?				100	
7- ¿Considera usted que llevar a cabo un sistema de seguridad alimentaria garantiza una comida saludable para sus clientes y mejora la reputación del restaurante?				95	

### 1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					95
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					95

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92.7. %.**

Lugar y fecha: Lima, 21 de mayo de 2022

DNI: 42403594

Teléfono: 990663389