



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**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**

**PRESENTADA POR  
EUGENIO EDWIN JANAMPA VASQUEZ**

**ASESOR  
HECTOR VALDIVIA MERA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2019**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



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

**SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**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**

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

**PRESENTADO POR  
EUGENIO EDWIN JANAMPA VASQUEZ**

**ASESOR:  
MAG. HECTOR VALDIVIA MERA**

**LIMA, PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios por acompañarme en cada etapa de mi vida, sin Él nada sería posible.

A mi amada esposa Ivonne por su amor, apoyo incondicional, paciencia y persistencia, mis hijas Carolina y Aldana, por quienes cada día intento ser un mejor ejemplo, son mi mayor motivación.

A mi mamita Nicolasa y mi papito Fausto, mi más grande héroe.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi Alma Mater, la Universidad de San Martín de Porres, por brindarme la oportunidad de lograr uno de mis más grandes anhelos en mi formación profesional. A sus autoridades y docentes, por su apoyo a lo largo de todo este tiempo.

Agradecer siempre a Dios, fiel compañero y guía.

A mi adorada esposa Ivonne, por su amor y apoyo incondicional ante cada situación adversa y a mis hijas Carolina, quien me enseña cada día a luchar y perseverar y Aldana, por su optimismo y alegría.

A Víctor Valle, primo mío y dueño del restaurante “La Caribeña”, por brindarme información y todo el apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS .....	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	X
ÍNDICE DE FOTOS.....	XII
RESUMEN .....	XIII
ABSTRACT .....	XV
INTRODUCCIÓN .....	17
Descripción de la situación problemática .....	17
Formulación del problema .....	25
Problema general .....	25
Problemas específicos.....	25
Objetivos de la investigación .....	25
Objetivo general.....	25
Objetivos específicos .....	26
Justificación de la investigación .....	26

Importancia de la investigación.....	26
Viabilidad de la investigación.....	28
Limitaciones de la investigación .....	29
Metodología de estudio.....	29
Estructura de la tesis .....	29
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>31</b>
1.1 Antecedentes de la investigación.....	31
1.1.1 Antecedentes nacionales.....	31
1.1.2 Antecedentes internacionales.....	36
1.2 Bases teóricas.....	42
1.2.1 Calidad.....	42
1.2.2 Seguridad Alimentaria.....	45
1.3 Definición de términos básicos.....	51
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>57</b>
2.1 Hipótesis de la investigación .....	57
2.1.1 Hipótesis general .....	57
2.1.2 Hipótesis específicas .....	57
2.2 Variables y definición operacional.....	58
2.3 Operacionalización de las variables .....	59
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>61</b>
3.1 Diseño metodológico.....	61

3.2 Diseño muestral .....	61
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	62
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	62
3.5 Aspectos éticos .....	63
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	66
4.1 Resultados de la encuesta a trabajadores del restaurante.....	66
4.2 Guía de observación .....	101
4.3 Entrevista al Sr. Víctor Valle, dueño-administrador del restaurante La Caribeña. .....	104
SISTEMA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA DEL RESTAURANTE LA CARIBEÑA .....	117
DIAGRAMA DE FLUJO DE RECEPCIÓN DEL RESTAURANTE LA CARIBEÑA .....	126
DIAGRAMA DE FLUJO DE LA PRODUCCIÓN EN EL RESTAURANTE LA CARIBEÑA .....	127
DIAGRAMA DEL FLUJO DE HIGIENE DEL RESTAURANTE LA CARIBEÑA .....	128
CAPÍTULO V: .....	132
DISCUSIÓN .....	132
5.1 Discusión de los objetivos en general .....	132
5.2 Discusión de los objetivos específicos .....	134
CONCLUSIONES.....	141

RECOMENDACIONES .....	143
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	146
ANEXOS .....	153
ENTREVISTA AL DUEÑO-ADMINISTRADOR .....	153
ENCUESTA A TRABAJADORES DEL ÁREA DE COCINA .....	155
PROCEDIMIENTO CORRECTO DE LAVADO MANOS .....	161
CUADRO INSTRUCTIVO DEL LAVADO DE MANOS .....	162
PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE VEGETALES Y HORTALIZAS.....	163
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	164
GUÍA DE OBSERVACIÓN .....	165
FOTOS.....	167

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nº 1: Número de trabajadores encuestados .....	67
Tabla nº 2. ¿Cuánto tiempo aproximadamente requiere el proceso de lavado de manos? .....	68
Tabla nº 3: ¿Cuál es la temperatura adecuada de las cámaras de refrigeración? .....	69
Tabla nº 4: ¿Qué color de tablas de cocina son adecuadas para manipular vegetales?.....	71
Tabla nº 5: ¿Cuánto tiempo deben estar sumergidos los vegetales en la solución desinfectante? .....	72
Tabla nº 6: ¿Cuál es la temperatura mínima de cocción de alimentos?.....	74
Tabla nº 7: ¿Cuántas veces se debe lavar la mano el manipulador de alimentos? .....	75
Tabla nº 8: ¿En qué momento se aplica el FIFO?.....	76
Tabla nº 9: ¿Cuál es el producto adecuado para el lavado de manos? .....	78
Tabla nº 10: ¿En qué momento se lleva a cabo la desinfección de vegetales? ....	79
Tabla nº 11: ¿Cuál es la razón para desinfectar los vegetales?.....	80
Tabla nº 12: ¿Cuál es la frecuencia de limpieza de las áreas de producción?.....	82
Tabla nº 13: ¿Cómo se logra la seguridad alimentaria?.....	84
Tabla nº 14: ¿Qué entiende por inocuidad de los alimentos? .....	85
Tabla nº 15: ¿Con qué elementos relaciona el FIFO?.....	86
Tabla nº 16: ¿Qué aspectos se relacionan con la calidad?.....	88

Tabla nº 17: ¿Cuál de los siguientes considera un efecto positivo de la calidad de los alimentos? .....	89
Tabla nº 18: ¿En quién recae la responsabilidad de incrementar las ventas? .....	90
Tabla nº 19: ¿Dónde percibe el cliente la calidad de los alimentos?.....	92
Tabla nº 20: ¿Dónde se manifiesta la satisfacción de los clientes? .....	94
Tabla nº 21: ¿Cuándo se hace el manejo de residuos? .....	96
Tabla nº 22: ¿Qué pueden ocasionar los alimentos deteriorados? .....	97
Tabla nº 23: ¿Por qué ocurre el mal almacenamiento y consiguiente deterioro de productos?.....	99
Guía de observación .....	102

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Nivel de conocimiento sobre procedimiento de lavado de manos. ...	68
Gráfico N° 2: ¿Cuál es la temperatura adecuada de las cámaras de refrigeración? .....	70
Gráfico N° 3: Color de tablas para manipular vegetales.....	72
Gráfico N° 4: Tiempo de desinfección de vegetales.....	73
Gráfico N° 5: Temperatura correcta de cocción de alimentos. ....	75
Gráfico N° 6: N° de veces de lavado de manos.....	76
Gráfico N° 7: Aplicación de FIFO .....	77
Gráfico N° 8: Producto para lavado de manos .....	79
Gráfico N° 9: Momento adecuado de desinfección de vegetales .....	80
Gráfico N° 10: Razón de la desinfección de los vegetales .....	81
Gráfico N° 11: Frecuencia de limpieza de áreas de producción.....	83
Gráfico N° 12: ¿Cómo logramos la seguridad alimentaria?.....	85
Gráfico N° 13: ¿Qué es inocuidad?.....	86
Gráfico N° 14: ¿Con cuál de los siguientes elementos relaciona el FIFO? .....	87
Gráfico N° 15: ¿Qué aspectos se relacionan con la calidad?.....	88
Gráfico N° 16: Efecto positivo de la calidad en los alimentos.....	90
Gráfico N° 17: ¿Quién se encarga de incrementar las ventas?.....	91
Gráfico N° 18: ¿Dónde se percibe la calidad?.....	93
Gráfico N° 19: ¿Dónde se manifiesta la satisfacción del cliente?.....	94

Gráfico N° 20: Desecho de residuos .....	96
Gráfico N° 21: ¿Qué ocasionan los alimentos deteriorados? .....	98
Gráfico N° 22: ¿Por qué se da el mal almacenamiento y deterioro de productos? .....	100

## ÍNDICE DE FOTOS

Foto 1: Área de salón de restaurante .....	167
Foto 2: Área de salón de restaurante .....	167
Foto 3: Fachada del restaurante .....	168
Foto 4: Dueño administrador previo a la entrevista .....	169
Foto 5: Área de despacho de platos.....	169
Foto 6: Área de cocina antes del servicio.....	170
Foto 7: Área de cocina antes del servicio.....	170
Foto 8: Personal de cocina.....	171
Foto 9: Personal de cocina en plena producción.....	171
Foto 10: Área de lavado de manos .....	172
Foto 11: Dispensador de jabón líquido.....	172
Foto 12: Área de lavadero .....	172
Foto 14: Contenedor de desechos .....	173
Foto 13: Contenedor de desechos .....	173

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado con la finalidad de llevar a cabo un diseño de medidas de seguridad para lograr la inocuidad de los alimentos en el restaurante La Caribeña, cuya coyuntura refleja la realidad de la mayoría de medianos y pequeños restaurantes que han surgido en la ciudad de Lima y el Callao, abordando la necesidad de llevar a cabo una adecuada gestión que permita garantizar la calidad de los alimentos preparados. Para ello, se ha propuesto implementar un sistema que garantice la seguridad alimentaria, a través de la estandarización de algunos procedimientos dentro del proceso de producción y elaboración de alimentos.

Cabe resalta que en primera instancia se ha hecho una observación sobre las diversas actividades llevadas a cabo por el personal, detectando las fallas y errores, para luego hacer propuestas de mejora. En ese sentido, se orientó al personal de producción y de servicio, así como al dueño-administrador, sobre la importancia de implementar procedimientos de fiel cumplimiento, a fin de garantizar la inocuidad de los alimentos dentro del contexto de las BPM como lavado y desinfección de vegetales, así como procedimientos de lavado de manos correcto.

El desarrollo de la presente investigación aplica la metodología de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). El diseño es de tipo descriptivo simple, explicativo y correlacional, en la medida que se demuestra el cumplimiento de la hipótesis a

través de la relación causa efecto, además es exploratoria cualitativa de estudio de casos, pues se basa en el análisis de la realidad del restaurante La Caribeña.

Los instrumentos empleados son encuestas y entrevistas, cuyos resultados demostrarán la relación entre las variables, asimismo observación in situ permanente y análisis constante de las situaciones problemáticas detectadas.

Los resultados obtenidos permiten concluir que la aplicación correcta de los procedimientos propuestos e implementados dan lugar a alimentos seguros e inocuos y, en este caso, entenderemos que la inocuidad equivale a calidad en los alimentos, apreciados de esa manera por el personal.

Palabras clave: Inocuidad, calidad, seguridad alimentaria, proceso, contaminación.

## **ABSTRACT**

The present research work has been developed with the purpose of carrying out a design of safety measures to achieve food safety in the restaurant La Caribeña, whose conjuncture reflects the reality of the majority of medium and small restaurants that have emerged in the city of Lima and Callao, addressing the need to carry out an adequate management to guarantee the quality of prepared foods. For this, it has been proposed to implement a system that guarantees food safety, through the standardization of some procedures within the production and food processing process.

It should be noted that in the first instance an observation has been made about the various activities carried out by the staff, detecting faults and errors, and then making proposals for improvement. In this sense, the production and service personnel, as well as the owner-manager, were guided on the importance of implementing procedures of faithful compliance, in order to guarantee food safety within the context of GMP as washing and disinfecting vegetables, as well as correct hand washing procedures.

The development of the present investigation applies the methodology of mixed approach (quantitative and qualitative). The design is descriptive, simple, explanatory and correlational, to the extent that compliance with the hypothesis is demonstrated through the cause-effect relationship. It is also a qualitative

exploratory study of cases, since it is based on the analysis of the reality of the La Caribeña restaurant.

The instruments used are surveys and interviews, the results of which will demonstrate the relationship between the variables, as well as permanent on-site observation and constant analysis of the problematic situations detected.

The results obtained allow us to conclude that the correct application of the proposed and implemented procedures gives rise to safe and innocuous foods and, in this case, we will understand that the safety equals quality in the food, appreciated that way by the personnel.

Key words: Food safety, quality, safety, process, contamination.

## INTRODUCCIÓN

### Descripción de la situación problemática

La seguridad alimentaria es entendida, dentro del ámbito de la restauración y gastronomía, como la disponibilidad de alimentos sanos, inocuos y seguros para el consumo humano y no solo se enfoca en el acceso que deben tener las poblaciones a alimentos en condiciones que permitan una correcta alimentación. Esto se logra a través de la aplicación de medidas o sistemas que permitan garantizar un efectivo proceso de producción y/o elaboración de alimentos, en este caso, referido al restaurante objeto de nuestra investigación, a base de diversos tipos de alimentos, por medio de procesos y procedimientos organizados y estandarizados; de manera que al ser aplicados en forma correcta y oportuna, se puede evitar cualquier riesgo de contaminación o peligro y lograr alimentos que, al ser sanos e inocuos, generen confianza en la ingesta de los platos preparados y ser considerados alimentos de calidad.

Desarrollar el proceso de elaboración de alimentos ciñéndonos a medidas que podamos comprender dentro del concepto de Buenas Prácticas de Manufactura o Manipulación (BPM), es importante porque de su correcta aplicación se logra generar confianza y seguridad, pues nos da la convicción que los alimentos preparados no solo son sanos sino además inocuos, seguros; que su consumo a la par de la seguridad genera en el comensal la confianza que conlleve a lograr un buen nombre, es decir lograr una mejor reputación del establecimiento.

La implementación de sistemas de seguridad alimentaria es hoy una necesidad que se debe cumplir ante la expectativa y requerimiento de los comensales de encontrar establecimientos que brinden no solo alimentos agradables, con buena presentación y a precios adecuados, sino que vayan más allá de ello, es decir, que sean inocuos y seguros, y extender estos conceptos dentro de un contexto más amplio que entenderemos como elementos esenciales en la calidad de los alimentos.

Sin embargo, a pesar que administradores y profesionales que laboran en un porcentaje muy alto de restaurantes, en líneas generales, no cumplen ni aplican sistemas de seguridad alimentaria, de ahí se observa que, según cifras brindadas por el diario Gestión, de acuerdo a la Cámara de Comercio de Lima, de 220,000 restaurantes a nivel de territorio nacional, solo 800 han sido reconocidos como saludables por el Ministerio de Salud (Gestión, 2018), y esto se da por motivos tan diversos como la falta de voluntad, de dueños y administradores, quienes se conforman con la clientela que tienen. Otro aspecto que se observa es la falta de conocimiento de trabajadores en las áreas de producción, ya que no se les brinda capacitación o alguna orientación o formación profesional, añadiendo además que, mucho personal de cocina en realidad no cuenta con formación profesional en el ámbito culinario, siendo personal empírico. Además de ello, también se aprecia falta de interés de los dueños, quienes consideran que lo planteado por el sistema es un gasto, más no una inversión que, a futuro le puede redituar mayores ganancias. No quieren modificar la infraestructura o mejorarla, no adquieren equipos ni materiales adecuados para el tipo de comida que elaboran.

Esta es una realidad generalizada, innegable, pues basta con observar en diversos restaurantes y las falencias saltan a la vista. Por ello se plantea la necesidad que los restaurantes cuenten con un documento que establezca claramente cuáles son las medidas a tomar en el campo de la seguridad de los alimentos, encaminada y enfocada en desarrollar una adecuada gestión de todo el proceso de elaboración de alimentos (por la naturaleza de diversos productos y lo delicado que resulta trabajar y manipular muchos de ellos como vegetales, pescados y mariscos, etc.) orientados a pequeños y medianos restaurantes.

Asimismo, es importante destacar la necesidad de disponer de una adecuada infraestructura en cuanto a ambientes de cocina fría y cocina caliente, contando con equipos de refrigeración y congelación que permitan desarrollar alimentos sin perder la cadena de frío, lo que a su vez, nos lleva a desarrollar procesos de toma de muestras y control de temperaturas tanto de equipos como de los platos preparados, a través de diversos registros y documentos que sirvan para generar información a futuro y del mismo modo aplicar, en la medida de lo posible, los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) que puedan garantizar la higiene dentro de los procesos de elaboración de alimentos.

Con la finalidad de poder lograr todo lo planteado, es importante y necesario orientar y capacitar al personal, sensibilizar a dueños y administradores, acerca de la necesidad e importancia de la implementación de todo lo detallado líneas arriba.

En un breve recorrido a nivel de Lima, se pueden observar restaurantes con diseños de infraestructura adecuado como Punto Azul, Segundo Muelle o Señor Limón, sin embargo, hay muchos otros que solo lo desarrollan de manera muy

limitada. Es decir, pueden tener áreas de salón muy bien diseñados, con mobiliario de primer nivel, pero en las zonas de producción no tienen áreas separadas de cocina fría y caliente, o no cuentan con cámaras de conservación ni refrigeración adecuadas. Priorizan solo algunos ambientes, más no en todo el contexto. Tengamos en cuenta que los restaurantes mencionados se encuentran en distritos como San Isidro o Miraflores, cuyas autoridades municipales desarrollan programas de fiscalización y verificación de cumplimiento de normas sanitarias y de elaboración, sin embargo en el resto de distritos, es básico el desarrollo de este tipo de actividades, esto se da en gran medida porque, además de las circunstancias ya detalladas anteriormente, las autoridades no cumplen con su papel de fiscalización porque no tienen una política que abarque el tema de la seguridad en los alimentos, o en todo caso, como es de apreciar, la inacción por falta de expertos o profesionales en este tema, lo que conlleva a una casi nula fiscalización.

El crecimiento de la economía, el boom gastronómico y la creciente demanda por este tipo de comida, ha permitido la aparición de gran cantidad de restaurantes de comida marina, pero, así como sucede a nivel de Lima, la gran mayoría de restaurantes no cumplen con lo necesario para considerar que brindan o desarrollan alguna medida relacionada con la seguridad en los alimentos. Muy pocos son los restaurantes que desarrollan algún aspecto relacionado con las Buenas Prácticas de Manufactura – BPM, orientado a desarrollar algún sistema o medidas de seguridad alimentaria, pero esto no se aplica de manera integral dentro de los establecimientos, lo que nos lleva a estudiar el caso del restaurante La Caribeña, que si bien tiene la orientación y voluntad de cumplir con lo que los sistemas de

seguridad en los alimentos requieren, el desconocimiento y falta de orientación hace que su aplicación tenga aún un camino largo por recorrer: organizar las áreas de producción, así como capacitación sobre manipulación de alimentos son los primeros aspectos sobre los que se debe empezar a trabajar.

Lo que se busca es producir alimentos inocuos, seguros y confiables y al lograr esto, se descarta por completo cualquier posibilidad de presencia o riesgo de Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETA), de esa manera se genera confianza en el comensal, quien consumirá los alimentos con la confianza que estos no le causarán ningún mal y como consecuencia se podrá lograr la fidelización del cliente, pues se concebirá que los alimentos desarrollados a través de todos los aspectos mencionados cumplen con los niveles óptimos para ser considerados de calidad.

Por ello, se considera de necesidad empezar a implementar de manera gradual los sistemas que permitan desarrollar las BPM, POES y todos los aspectos involucrados en la producción de alimentos, como todo un sistema integral de procedimientos y procesos adecuados de elaboración de alimentos, considerando que el restaurante La Caribeña, aunque no en la totalidad que se esperaría, desarrolla algunos aspectos importantes sobre la seguridad de los alimentos, no obstante que la infraestructura y falta de equipamiento adecuado, hacen que no se cumpla a cabalidad con un proceso de producción de alimentos que garanticen la calidad total.

Por ello, la presente investigación, en base al análisis de la coyuntura del restaurante La Caribeña, así como toda la información relevante, pretende brindar

orientaciones para implementar medidas y/o sistemas de seguridad alimentaria. Además de ello, se busca plantear pautas a fin de aplicar de manera efectiva el punto básico de desarrollo de procesos y procedimientos adecuados en la elaboración y/o producción de alimentos.

El restaurante objeto de estudio se llama “La Caribeña” opera desde inicios del año 2018 y se encuentra en el distrito del Callao. No solo preparan platos a base de pescados y mariscos sino de todo tipo de comida. El dueño-administrador tiene tres restaurantes en zonas diferentes, pero la investigación se va a centrar en el que desarrolla mayor movimiento y presenta mayores elementos para analizar.

En el área de cocina trabaja un cocinero con amplia experiencia y dos ayudantes. En el área de salón se cuenta además con 2 mozos, que consideraremos como parte del equipo de producción dado que, en diversos momentos, previos a las horas de servicio, apoyan en la producción y mise en place. Del mismo modo se cuenta con el apoyo del mismo administrador y en ocasiones de la esposa que se encarga del área de caja, dependiendo de la afluencia de comensales.

El horario de atención es de 8 a.m. hasta las 7 u 8 de la noche, siendo las horas punta entre 12 y 2 de la tarde.

El dueño y administrador del restaurante, así como el cocinero, tienen conocimientos empíricos acerca del manejo adecuado de alimentos y sobre manipulación, por lo que entienden la necesidad de llevar o aplicar algún modelo acerca de seguridad alimentaria.

Los cárnicos como pescados, pollo y/o res, ingresan diariamente, en vista que el terminal pesquero se encuentra cerca y quieren evitar tener insumos y trabajar con productos frescos. La rotación de estos productos es diaria ya que, al conocer las cantidades aproximadas de consumo por día, solo se adquiere lo necesario y no manejar stocks mínimos de estos.

Los vegetales ingresan una o dos veces por semana y son almacenados en las conservadoras y anaqueles.

De la observación real en el trabajo de campo se aprecia que los productos se procesan en los horarios de mañana y se guardan en las conservadoras en recipientes cubiertos. Se hace la observación que no hacen rotulación, pues consideran que como la rotación es diaria no es tan necesario. Tampoco se lleva a cabo desinfección de vegetales. Si, se observa una buena limpieza, pero solo con agua en cantidades necesarias. Luego se llevan a refrigeración en recipientes o tapers separados en espacios distintos dentro del conservador.

Los mariscos se procesan y congelan en porciones hasta el momento de su uso, se hizo la recomendación de colocar rótulos para llevar un control más efectivo.

La cocina tiene los elementos necesarios para un buen desarrollo de producción y está expuesta de manera que los comensales pueden observar cómo se llevan a cabo las preparaciones, lo que de cierta forma genera confianza pues todo el proceso está a la vista de los comensales.

Si bien es cierto, hasta el momento no se ha presentado ningún caso de intoxicación o de ETA, el dueño es consciente que se hace necesario implementar

un sistema de seguridad o programa de manipulación, de manera que no solo pueda garantizar la inocuidad de los alimentos, sino además ser observado como una ventaja competitiva frente a negocios de la misma naturaleza, ya que permitirá fortalecer la seguridad y confianza en el establecimiento fidelizando aún más a los clientes.

Por otra parte, el proceso de lavado de manos es llevado empíricamente. No se cuenta con un lavadero destinado a dicha actividad, pero se observa que el lavado de manos es constante y cada vez que se hace necesario.

Los puntos críticos observados son los relacionados con el almacenamiento, no hay rotulación ni control de las temperaturas de las cámaras de conservación.

Otro punto crítico está relacionado con la limpieza de vegetales, sobre todo aquellos que no van a cocción.

Del mismo modo se aprecia falta de limpieza adecuada de pisos y ambientes durante las horas de servicios en “hora punta”, sobre todo entre las 12:00 y 14:00 horas. Esto en la medida que la preparación de platos a la carta ocupa el mayor tiempo.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la importancia de diseñar un sistema de gestión de seguridad alimentaria que asegure la calidad en los procesos de elaboración de alimentos del restaurante La Caribeña?

### **Problemas específicos**

¿El diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria en los procesos de elaboración de alimentos asegura la calidad del producto final?

¿Qué relación existe entre el diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria y el aumento en las ventas del restaurante La Caribeña?

¿El diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria optimiza el uso de los recursos del restaurante La Caribeña?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Diseñar medidas de seguridad a fin de garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos preparados en el restaurante La Caribeña del Callao.

## **Objetivos específicos**

Garantizar la inocuidad del producto final a partir de diseñar un sistema de seguridad alimentaria.

Diseñar un sistema de gestión de seguridad alimentaria que busque fidelizar a nuestros clientes e incentivar el consumo en clientes nuevos y potenciales.

Optimizar los recursos utilizados por el restaurante, disminuyendo la merma por un mal almacenamiento de los productos o la incorrecta manipulación de los mismos.

## **Justificación de la investigación**

### **Importancia de la investigación**

La presente investigación está orientada a buscar que el restaurante La Caribeña desarrolle de manera integral una serie de procedimientos y prácticas entendidas dentro del concepto de BPM; de su correcto desarrollo se puede lograr que los alimentos preparados cumplan con los requerimientos más básicos de calidad, es decir, que sean sanos, seguros e inocuos.

Asimismo, con esta investigación se beneficiarán los comensales recibiendo alimentos de alta calidad, platos a base de pescados y mariscos seguros e inocuos, con la calidad que permite el desarrollar los lineamientos de las BPM, en cuanto a seguridad alimentaria de igual modo el restaurante La Caribeña que logrará un

mejor posicionamiento ante la competencia y la satisfacción de su clientela por consiguiente traerá la fidelización de sus clientes.

Al aplicar de manera adecuada las medidas que las BPM establecen, se podrá evitar cualquier riesgo de contaminación de los alimentos, se logrará reducir o eliminar situaciones o casos de intoxicación, toxiinfecciones alimentarias, así como Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETA). De no contar con un sistema o medidas de seguridad alimentaria o una inadecuada aplicación de estas en la manipulación de los alimentos, podría acarrear situaciones como las mencionadas lo que a fin de cuentas nos llevaría a la inevitable pérdida de clientes y por consiguiente la pérdida del buen nombre o prestigio del restaurante, así como sanciones de tipo legal por parte de las autoridades que incluso podrían llegar hasta el cierre o clausura del establecimiento.

El presente trabajo de investigación permitirá diseñar una propuesta para la implementación de medidas de seguridad alimentaria, que podrá ser aplicable a cualquier negocio de restaurante o de elaboración de alimentos asimismo garantizará los procesos de producción y podrá ser empleado como objeto o medio de consulta y herramienta para investigaciones o estudios futuros en el campo de la restauración, en vista del boom gastronómico que estamos viviendo, así como la creciente demanda de restaurantes saludables, es decir establecimientos con sistemas o medidas de aplicación en los procesos de producción orientadas a la inocuidad de los alimentos.

## **Viabilidad de la investigación**

El presente trabajo de investigación es viable ya que para la realización del mismo, se cuenta con los medios de información necesarios a través de consultas a bibliotecas tanto físicas como virtuales de la Universidad de San Martín de Porres y Universidad Alas Peruanas, así como publicaciones de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la alimentación (FAO), publicaciones de organizaciones y empresas relacionadas con el tema, además de los repositorios universitarios donde se consultaron trabajos de investigación con temas relacionados a nuestra investigación, que en conjunto han permitido viabilizar el presente trabajo de investigación.

Asimismo, se ha logrado recopilar información importante acerca de la situación real del restaurante La Caribeña, gracias a las facilidades brindadas por el dueño y administrador para acceder a las instalaciones del restaurante y de esa manera observar y conocer In Situ acerca de todos los procesos y diversas actividades desarrolladas en la producción de alimentos, lo que nos ha llevado a desarrollar el presente trabajo.

Del mismo modo, se cuenta, además, con los recursos necesarios para desarrollar el presente trabajo de investigación, así como el respaldo del dueño-administrador del restaurante, en la implementación de herramientas necesarias como parte de las propuestas desarrolladas.

## **Limitaciones de la investigación**

El presente trabajo de investigación no presenta mayores limitaciones en cuanto a su desarrollo, salvo en lo referente a información bibliográfica o investigaciones de casos similares, la cual es muy limitada, en tanto que la información acerca de la situación actual del restaurante La Caribeña sobre los procesos de producción, se obtiene a través de la observación y por la facilitación del dueño y administrador de datos acerca de los antecedentes e historial sobre la gestión del restaurante.

## **Metodología de estudio**

La metodología empleada en la investigación corresponde a un enfoque de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo). El alcance es de tipo descriptivo simple, correlacional y de estudio de caso, el diseño es de tipo explicativo y exploratorio. Los instrumentos empleados son encuesta, sobre la población conformada por los trabajadores, y entrevista al dueño-administrador del restaurante.

## **Estructura de la tesis**

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado de acuerdo a la estructura planteada por el Manual de elaboración de tesis de la Universidad de San Martín de Porres, de acuerdo a ello, la tesis presenta la siguiente estructura:

En el capítulo 1 se comprende toda la información relacionada con el marco teórico, en el que se presentan los antecedentes, bases teóricas, así como las definiciones de los términos básicos.

El capítulo 2 presenta las hipótesis y variables de la investigación.

El capítulo 3 presenta y detalla la metodología empleada, describiendo el diseño de la investigación las muestras y las técnicas o instrumentos de recopilación de información.

El capítulo 4 presenta y se analizan los resultados obtenidos en la presente investigación

El capítulo 5 desarrolla la discusión de los resultados en concordancia con las bases teóricas y los criterios del autor de la tesis presentando, además, las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I:**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

En esta investigación, se toma como referentes diversas problemáticas detectadas en diversas empresas en el ámbito de alimentos y bebidas, similares a la que se presenta en este trabajo, sobre las que se han desarrollado diversos estudios y análisis, escritos con la finalidad de brindar propuestas de solución, que emplearemos para orientar el desarrollo de la presente investigación.

#### **1.1.1 Antecedentes nacionales**

Siclla, R. (2015) en la tesis La gestión de alimentos y bebidas en los establecimientos de comida ambulatoria participantes del concurso “Ceviche con sentimiento”, realizada para obtener el grado de Magister en Ciencias Gastronómica, de la Universidad de San Martín de Porres, presenta como objetivo de la investigación, establecer la relación que existe entre una adecuada gestión de alimentos y bebidas y la satisfacción de los consumidores de los establecimientos participantes en el concurso “Ceviche con sentimiento”, 2014. (pág. 29)

En este trabajo el diseño metodológico de investigación es cuantitativo de tipo específico, descriptivo simple, no experimental, correlacional en vista que solo se observan las variables tal como se presentan en su contexto natural y recoge información relacionada con estas, sin ningún tipo de manipulación por parte del

investigador a través de 100 encuestas a consumidores de los establecimientos participantes, cuestionarios de 16 preguntas a los vendedores participantes y datos estadísticos.

Se observa que los participantes no manejan información relevante en cuanto a las BPM, sanidad ni equipamiento que permita un adecuado almacenamiento de sus insumos, lo que conlleva a una serie de riesgos de contaminación y casos de enfermedades transmitidas por los alimentos, por lo que no se garantiza la inocuidad de los alimentos producidos, dada la delicadeza de los productos marinos. Si bien en cuanto a trato, los vendedores participantes cuentan con la aceptación de los consumidores, no se aprecia lo mismo en relación con las demás actividades de preparación y el servicio, ya que cuentan con personal limitado, debiendo realizar varias funciones al mismo tiempo de la preparación de los platos como cobrar y limpiar, aunque con muchas fallas durante todo el proceso. Por ello el autor de la investigación propone desarrollar una serie de mejoras en cada establecimiento con mejores equipos, además de mejorar la gestión de la calidad, de acuerdo a las ordenanzas municipales, mejorar la higiene personal, la presentación y sobre todo que las autoridades locales verifiquen el cumplimiento de sus normas, así como el uso de descartables, control de utensilios y manejo adecuado de residuos.

Reaño, K. (2016), en su tesis Elaboración del Plan HACCP para el proceso de miel de abeja envasada en la empresa TOYVA E.I.R.L. para obtener el título profesional de Ingeniero Agroindustrial y Comercio Exterior, establece como objetivo de la investigación la elaboración del plan HACCP para la manufactura de

miel de abeja envasada en la empresa TOYVA E.I.R.L. teniendo en cuenta que las nuevas normativas establecen que ya no basta la renovación del registro sanitario a través de un pago, sino que para continuar operando al igual que las demás empresas, debe obtener una certificación pasando una supervisión de DIGESA, a través de la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad e inocuidad alimentaria, que involucra BPM, POES, HACCP y Rastreabilidad.

El diseño de la investigación es de tipo cualitativo, a través de la recolección de datos por medio de la técnica de la observación y descripción de procesos en el área de procesamiento de miel de abeja de la empresa, así como a los miembros del equipo HACCP conformado por cinco personas.

La investigadora concluye que para lograr implementar el sistema de aseguramiento de la calidad, es necesario en primera instancia, generar el compromiso del gerente y dueño en el liderazgo hacia la obtención de la certificación por medio de diversas medidas que involucran hacer una inversión para renovar el equipamiento, además formar un equipo HACCP, con cinco miembros que tendrán a cargo desarrollar las mejoras en los procesos identificando límites críticos, sistemas de monitoreo, además de establecer medidas preventivas y acciones correctivas. Del mismo modo se recomienda que para garantizar los cambios realizados en el plan HACCP, estos se deben consignar en el Plan de Documentación y Registro a fin de disponer de información relevante. Además, se debe tener en cuenta la calibración de los equipos de medición y la mejora continua

de los procesos. Finalmente, la motivación a los miembros del equipo en el cumplimiento del plan HACCP a través de capacitaciones.

Por su parte las autoras Fernández, E. y Sialer, C. (2016) en su tesis Propuesta de Implementación del Sistema HACCP para el Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad en la Empresa J & P Investment S.A.C. presentada para obtener el título profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias de la universidad Pedro Ruiz Gallo realizan una propuesta de implementación del Sistema HACCP para el Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad en el proceso de envasado de arroz y azúcar en la empresa J & P Investment S.A.C.

La investigación es no experimental, de tipo descriptiva y explicativa. Descriptiva porque pretende llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Explicativa porque pretende explicar el fenómeno, (por qué, en qué condiciones ocurre.), llegar al conocimiento de las causas, y establecer relaciones causa efecto. Se utilizó la técnica de la observación y descripción del proceso productivo a través de lista de verificación, auditoría y diagrama de flujo en la empresa J & P Investment S.A.C. Lima.

Las conclusiones a las que llegaron las investigadoras se enfocan en torno a los pasos necesarios para la aplicación del sistema HACCP en las instalaciones de la empresa con la finalidad de garantizar los procesos de envasado de arroz y

azúcar, comenzando por formar un equipo de trabajo que implementará el sistema HACCP, identificando dos puntos críticos de control: el tamizado, definiéndolo como peligro físico significativo ante la presencia de plásticos y metales; y el envasado, donde se observó el ingreso de agentes extraños por mal sellado una vez envasado el producto. Se establecieron límites críticos y se plantearon medidas correctivas. Se recomienda hacer una mejor selección de proveedores, además de mejorar el control en la evaluación y recepción de la materia prima.

La autora Villanueva, R. (2017) en la tesis Programa de inocuidad alimentaria sobre conocimientos en manipulación de alimentos al personal de cocina del Hospital Loayza, para optar el grado de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, se enfoca sobre el efecto del programa de inocuidad alimentaria sobre el conocimiento en la manipulación de alimentos al personal de cocina del Hospital Arzobispo Loayza. Dentro de las conclusiones a las que llega la autora de la investigación se encuentra que la aplicación del programa de inocuidad alimentaria mejora el conocimiento en la manipulación de alimentos del personal de cocina del Hospital Arzobispo Loayza, además de mejorar el conocimiento sobre la higiene alimentaria, la contaminación de los alimentos, conocimiento sobre las buenas prácticas de higiene del personal de cocina, así como el conocimiento sobre las buenas prácticas de manipulación de alimentos y sumado a estos, la aplicación del programa de inocuidad alimentaria mejora el conocimiento sobre las buenas prácticas de limpieza y desinfección. En ese sentido, se hace necesario diseñar un plan de mejoras, capacitaciones y auditorías externas,

con la finalidad de fortalecer los conocimientos del personal en relación con los aspectos mencionados líneas arriba, de manera que se logren alimentos inocuos y seguros en salvaguarda de la salud tanto de consumidores como de los propios trabajadores.

La investigación es mixta, utilizando el método hipotético-deductivo con diseño experimental con sub-diseño cuasi-experimentales. El nivel de la investigación es explicativa y aplicada, en la medida que se busca explicar porque se suceden los hechos, las causas que originan un hecho y aplicada porque se busca aplicar los conocimientos sobre manipulación por parte de los trabajadores y determinar si hay un mejoramiento en los procesos, a través de la observación y por medio de test antes y después de las observaciones (ficha técnica y recolección de datos) sobre un total de 80 personas, manipuladores del servicio de alimentación del Hospital Arzobispo Loayza.

### **1.1.2 Antecedentes internacionales**

Villacís, J. (2015) en la tesis Diseño y propuesta de un Sistema de Inocuidad Alimentaria basado en BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) para Destiny Hotel de la Ciudad de Baños, presentada para optar el título de Magíster en Sistemas de Gestión de Calidad, desarrolla una perspectiva muy clara sobre el desarrollo de un documento orientado a las BPM para alimentos procesados para sentar las bases del sistema de inocuidad alimentaria que se deben aplicar en Destiny Hotel de la ciudad de Baños.

El Diseño Metodológico es de tipo Mixto, exploratorio y descriptivo, exploratorio al hacer el diagnóstico situacional de Destiny hotel en cuanto al cumplimiento del reglamento de BPM para alimentos procesados, y descriptivo al identificar y describir los diferentes procesos dentro del Destiny Hotel a través de auditorías de diagnóstico con instrumentos de recolección de datos (listas de verificación) y posterior auditoría de cumplimiento a los 11 trabajadores del hotel.

La autora concluye que se nota una falta de aplicación adecuada de buenas prácticas de manufactura, en las zonas de producción del Destiny hotel, encontrándose una brecha en la aplicación de las operaciones destinadas a lograr la inocuidad y el desarrollo de procesos adecuado señalados en el Decreto Ejecutivo 3253 Buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados. Por ello recomienda a las autoridades tener mayor participación en la difusión de estas normas, así como desempeñar un papel más activo en el control y verificación de su cumplimiento en los establecimientos de la ciudad de Baños con la finalidad de desarrollar una cultura de calidad e inocuidad alimentaria y de ese modo brindar servicios de calidad y contribuir al posicionamiento como destino turístico. Y a modo de conclusión, cabe mencionar que, ante la falta de aplicación de BPM en las instalaciones del Destiny hotel y a pesar de la voluntad de los directivos que orientaron recursos para que su aplicación se haga más factible, se hace necesario no solo desarrollar un manual de BPM sino contar con una participación más efectiva de control y supervisión por parte de las autoridades a fin de consolidar los diversos negocios dentro de la ciudad de como destino turístico posicionado.

El autor Uriarte, M. (2015) en la tesis Propuesta de mejora de procesos, basado en normas de higiene para un restaurante, presentada para optar el grado de Maestro en Administración del Instituto Politécnico Nacional propone los elementos básicos y necesarios para identificar y documentar las actividades que se realizan dentro del negocio, en vista que el objetivo de la investigación es diseñar y diagramar todos los procesos que se llevan a cabo siguiendo la metodología para el enfoque basado en procesos, presentada por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación,

El Diseño metodológico es cualitativo, con enfoque basado en procesos, a través de la Identificación de los procesos de la organización y la planificación del proceso dentro de las instalaciones del restaurante La Concha López en la ciudad de México. Dentro de las conclusiones a las que llega el investigador, está la mejora de higiene en el restaurante, a través de sus procesos operativos, de manera que se puedan integrar las normas de higiene definiendo las políticas, estructura, procesos, con el fin de estandarizar y aumentar la eficiencia y eficacia dentro de la organización.

En ese sentido, el uso de una metodología hacia el enfoque de procesos permitirá tener un panorama completo de todos los factores necesarios para la planificación, implementación y mejoras de los procesos de un negocio. De esa manera se podrán enfocar y dirigir los procesos, procedimientos y actividades del negocio hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización. Los resultados de los instrumentos empleados permitirán a los dueños del negocio a tener una perspectiva de cómo se están realizando las actividades dentro del restaurante, así se cuenta con indicadores que sirven para planear nuevas estrategias, demás que

siendo una propuesta, su implementación puede ser el primer paso en la búsqueda de una certificación que avale la calidad de los alimentos o incluso alguna certificación ISO, en la medida que el enfoque involucra además la satisfacción de las necesidades del cliente. Asimismo, contar con la documentación adecuada permitirá llevar a cabo las mejoras o cambios, para ser revisados en gestiones futuras.

Avendaño, D. Paniagua, J. & Rivera, H. (2013), en la tesis Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000:2005 para las PYMES del rubro de restaurantes de El Salvador, presentada para optar el título de Ingeniero Industrial de la Universidad de El Salvador, analizan en principio la brecha en el cumplimiento, por parte de los restaurantes, de las normas orientadas a una buena gestión, determinando cuan considerable puede ser en ese aspecto, ya que como consecuencia trae consigo la desconfianza por parte de los consumidores ante la poca garantía de inocuidad de los alimentos, ya que se observa falta de estandarización en los procesos, pero disposición y compromiso de los directivos de los restaurantes de implementar el Diseño del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en la Norma ISO 22000:2005, para dar la fuerza necesaria a la parte operativa para que pueda realizar las actividades con convicción y con la cultura organizacional. Por lo tanto, con la implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad, se espera que los restaurantes objeto de estudio, puedan reducir la brecha de cumplimiento basados en la Norma ISO 22000:2005, de manera que se mejore el aseguramiento de la inocuidad alimentaria, protegiendo a los consumidores satisfaciendo sus necesidades y

expectativas. Además, se propone llevar a cabo la mejora continua, implementando documentación de los procesos y procedimientos en cumplimiento de las exigencias legales generando confianza en autoridades y consumidores, de manera que puedan ser objeto de observación y revisión a fin de lograr, de ser necesaria, una certificación. Se estima que la implementación del modelo propuesto y el cumplimiento de lo antes mencionado podrán durar aproximadamente cinco años.

La investigación es de tipo cualitativo y descriptiva sobre la coyuntura de los restaurantes en los departamentos de San Salvador, La Libertad, San Miguel, Santa Ana y Sonsonate y los empleados de estos negocios, a través de Auditorias para Restaurantes y Entrevistas estructuradas, la primera como herramienta para medir la brecha de entre un sistema de gestión de inocuidad ideal y la situación actual de los restaurantes y la segunda para conocer la situación actual de los restaurantes con respecto a la aplicación de sistemas de gestión en los restaurantes en los departamentos mencionados anteriormente.

El autor Vélchez, M. (2016) en su tesis Diagnóstico de la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura en centrales de producción de alimentos de Clínicas y Hospitales de la Región Metropolitana, para optar el grado de Magíster en Alimentos mención Gestión, Calidad e Inocuidad de los Alimentos, de la Universidad de Chile, elabora un diagnóstico sobre el nivel de implementación de las BPM, en algunas Unidades Centrales de Producción de Alimentos de Clínicas y Hospitales de la Región Metropolitana y realizar una comparación de acuerdo al tipo de administración de cada institución. En ese sentido, el investigador pretende conocer en qué medida se aplican las normas sobre producción de alimentos en los

centros de producción de dos hospitales y tres clínicas y determinar los riesgos en los que se incurre al no aplicar los conocimientos que si tienen, en los procesos de producción, ocasionando que los alimentos sean riesgosos para los consumidores, tratando de lograr un nivel óptimo de cumplimiento, de manera que se obtengan alimentos inocuos y desarrollar las documentaciones que verifiquen las correctas aplicaciones.

La investigación es de tipo mixto, con herramientas orientadas a conocer la realidad de la producción en las Unidades Centrales de Producción de Alimentos, a través de listas de chequeo y auditorías para comprobar si las propuestas son de posible cumplimiento, en tres clínicas y dos hospitales de la Región Metropolitana de Santiago de Chile. Finalmente se concluye que, a pesar de tratarse de centros especializados en la salud, las Unidades Centrales de Producción de Alimentos no cuentan con infraestructuras adecuadas, además de falta de supervisión y además la falta de procedimientos y registros que otorguen consistencia al sistema de aseguramiento de la calidad de los alimentos que elaboran.

Por ello, se hace necesario aplicar una serie de medidas a fin de implementar de manera paulatina instrumentos que permitan, en primera instancia, conocer cómo se aplican los conocimientos de buenas prácticas de manufactura y determinar cuáles son los fallos cometidos y, aunque por motivos de infraestructura y falta de registros documentarios acerca de los procesos no se ha logrado tener éxito en la mejora de los procesos, se espera que a futuro se logre implementar y cumplir con todas las medidas y normas establecidas por los entes reguladores y autoridades pertinentes.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Calidad**

Se puede considerar que la calidad es una condición que involucra una serie de características que debe cumplir un producto, haciéndolo idóneo para un fin, optimizando su uso y, en el ámbito de la alimentación, que garantice su consumo. En ese sentido, desde la perspectiva de la presente investigación, se considera que la producción de alimentos debe estar enfocada en ser llevada a cabo siguiendo una serie de procesos, preestablecidos y planificados, con la finalidad de garantizar que los alimentos producidos cuenten con todas las condiciones y características que debe tener un producto, en este caso el alimento, que al ser consumido, deberá cumplir con los objetivos para los que fue producido, esto es satisfacer las necesidades y expectativas de aquel que lo consume, y aún más allá, que este alimento sea considerado de calidad.

Teniendo en cuenta lo mencionado líneas arriba y tal como lo manifiesta Cuatrecasas (2012) al definir calidad como las características que debe tener un producto producido a través de procesos, de manera que se satisfacen las necesidades del usuario, se puede entender que la calidad, enfocada al ámbito de la alimentación, y más puntualmente como una condición de los alimentos producidos, conlleva a entenderla como tal si al ser producidos se cumplen todos aquellos aspectos necesarios, dentro de los cuales encontramos no solo procesos de producción adecuados, sino además sistemas o medidas de verificación y control, mejora continua, planificación, manuales, entre otros, que garantizan que los alimentos producidos no solo son agradables sino además sanos e inocuos,

logrando además satisfacer las necesidades y expectativas del comensal y de esa manera ser apreciados como alimentos de calidad.

De acuerdo a esta perspectiva, un producto, cualquiera sea su naturaleza, para ser considerado óptimo y cuya orientación principal es la de satisfacer las necesidades de aquel que lo adquiere o consume, debe ser elaborado o producido siguiendo una serie de procesos o a través de un sistema productivo que garantice sus capacidades y cualidades, y en la medida de las expectativas de los consumidores, estos apreciarán cada una de las características que presente el producto, no solo como óptimos, sino al nivel de los más altos estándares y que además logre satisfacer, sus necesidades.

Bajo esa misma orientación, en la búsqueda de alimentos que sean considerados de calidad, se puede tomar como referencia a Álvarez (2006) quien entiende la calidad como la mejora continua con la participación de todas las áreas de la empresa en la producción orientada en la satisfacción de las necesidades del cliente, pero más aún anticiparse a ellas. En ese sentido requiere del cumplimiento de diversos procesos llevados de manera adecuada que garanticen niveles óptimos de satisfacción en los consumidores y para lograr ello se hace necesario que se desarrolle una serie de evaluaciones a fin de detectar los fallos o deficiencias dentro del proceso de producción de alimentos. De ahí que se deba llevar a cabo acciones de mejora continua, puesto que ello significa buscar satisfacer las necesidades de los consumidores, en cuanto a producir alimentos inocuos y para lograr ello se debe incidir en desarrollar adecuados procesos de producción.

En esa misma línea, Del Pozo (2012) concibe la calidad como la forma de producción basada en una planificación previamente establecida y orientada a

satisfacer los deseos del cliente, lo que nos indica que las diversas labores desarrolladas en las empresas turísticas y hoteleras, cualquiera que sea el área, no pueden ser llevadas a cabo sino se cuenta con un plan de trabajo establecido previamente, es decir, planificar las actividades y todo lo que ello involucra, permitirá tener un control más efectivo en todos los procesos y en cada actividad a desarrollar.

En ese sentido, en la producción de alimentos, contar con procesos preestablecidos será fundamental para obtener productos con altos estándares y niveles óptimos de calidad. De esa manera cumplir con esos procesos preestablecidos, posibilitará evitar cometer errores y en caso de darse estos, se llevarán a cabo las medidas correctivas, igualmente preestablecidas. A fin de cuentas, el objetivo fundamental de todo aquello detallado anteriormente es buscar la satisfacción del cliente, motivo por el cual buscamos la mejora continua.

Pero referirse al ámbito de lo que se entiende por calidad permite reconocer, además de los aspectos ya mencionados, a aquellos importantes protagonistas que permitan lograrlo, relacionado con ello Marcelino y Ramírez (2014) nos dicen que la calidad está implícita en todo lo que se hace cuando se produce, desde las actitudes y acciones de aquellos que producen, pues al producir, en todas sus acciones se convierte “energía positiva en materia auténtica”, con actitudes y acciones de calidad. Partiendo de esta posición, se coincide que en la producción de cualquier producto la calidad debe estar inmersa en cada uno de los procesos en la medida que se obtenga un producto o servicio con participación directa de aquellos que se encuentra involucrados en el proceso.

Teniendo la perspectiva de cumplir con cada una de las funciones de manera óptima se podrá tener un concepto de calidad de manera más integral; desde la participación efectiva de aquellos que producen desde los primeros pasos desarrollando todos y cada uno de los procesos de manera idónea, hasta la consolidación del producto con los estándares de producción más óptimos que garanticen una concepción de producto o servicio ideal.

Ahora bien, tomando como premisa los diversos aspectos recogidos hasta ahora, también es factible hacer un enfoque que, como se menciona anteriormente, relacione directamente conocer las necesidades de los clientes con la búsqueda de la calidad.

La gestión de la calidad total en los restaurantes y en cualquier empresa engloba un conjunto de actividades que comenzará con la detección de las necesidades de los consumidores para poder ofrecerle un producto culinario “a su medida” y concluirá una vez que el cliente consuma un producto que le satisfaga plenamente. (Becerra Torres, Bernal López, & Manzano de Mier, 2012, pág. 187)

### **1.2.2 Seguridad Alimentaria**

El enfoque del presente trabajo de investigación está orientado a conocer los diversos aspectos que se encuentran involucrados en la producción de alimentos, y dentro de estos, se van a encontrar una serie de condiciones que deben presentar los alimentos cuyo fin fundamentalmente apuntan a la satisfacción de los clientes y, aunque estos no tengan un conocimiento pleno acerca de todo lo que involucra un adecuado proceso de elaboración de alimentos, es responsabilidad del

establecimiento otorgar alimentos que cumplan con los más altos estándares de producción y de esa manera lograr productos óptimos que garanticen un consumo que no implique riesgo alguno para nuestros clientes.

Por lo tanto, es necesario conocer lo que involucra la seguridad alimentaria como uno de los aspectos más importantes en la búsqueda de alimentos óptimos, y bajo esa misma orientación la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación FAO (2011) declara que la seguridad alimentaria se logra cuando las personas, cualquiera sea su condición, tienen acceso a alimento seguro y nutritivo y en cantidad suficiente que le permita satisfacer sus necesidades de manera que lleve una vida activa y sana.

En ese sentido, se puede exponer que el concepto de seguridad alimentaria cobra hoy mayores vistos, puesto que en principio estaba referido en cuanto a la orientación de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la alimentación (FAO), por su preocupación hacia diversas poblaciones o pueblos con riesgo de acceso a alimentos, por lo que dada esta preocupación busca asegurar el acceso a los alimentos necesarios para satisfacer las necesidades de hambre de estas regiones y de esta manera combatir la hambruna en el mundo y las consecuencias de ello en poblaciones de riesgo. Sin embargo, en la actualidad este concepto, al mencionar alimento seguro, enfoca una mayor amplitud tomando en cuenta lo necesario para lograr que el alimento sea sano, inocuo.

La ampliación del término seguridad alimentaria y todo lo que ella implica ha sido desarrollada por diversos autores, quienes al enfocar esta nuevas orientaciones nos dan nuevas luces e interpretaciones acerca de todo lo que

conlleva este término en la búsqueda de lograr alimentos de calidad, y en ese sentido, pero sin apartarse de la definición que hace la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la alimentación (FAO), encontramos a Armendáriz (2012), para quien la existencia de la seguridad alimentaria se dará en virtud de cuatro condiciones: una oferta de alimentos adecuados, estabilidad de esta oferta sin existencia de escasez en cualquier momento del año, acceso y capacidad de adquirir alimentos y al final (pero no por ello menos importante y en nuestro caso, de interés para enfocarlo hacia el tema que desarrollamos) la buena calidad e inocuidad de estos alimentos.

No se puede dejar de reconocer la aspiración de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la alimentación (FAO), con la conceptualización que hace de seguridad alimentaria, pero bajo el entorno de la producción de alimentos, nuestro interés se acerca más a lo que en la parte final de la definición de Armendáriz, quien para aclarar su concepto de sobre la seguridad alimentaria se basa en lineamientos brindados por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la alimentación (FAO), cuyo enfoque se da en cuanto al acceso que debe tener toda persona a una alimentación en cuanto estos satisfagan sus necesidades y llevar una vida activa y sana. En virtud de nuestra actividad, el enfoque sobre el que nos vamos a centrar está orientado a la inocuidad de los alimentos, es decir que los alimentos son óptimos para el consumo, se garantiza que son sanos y que su consumo no acarreará ningún riesgo en la salud de quien lo consuma.

Montes, Lloret y López (2013) también reconocen los aportes de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la alimentación (FAO) al brindar su concepto de seguridad alimentaria, pero además dicen que esta debe entenderse como sinónimo de inocuidad de los alimentos pero que además debe complementarse con el acceso y disponibilidad de los alimentos hacia las poblaciones, de manera que entienda a modo de resumen a la alimentación segura como inocua y accesible a la población. Por lo tanto, hacer referencia a seguridad alimentaria es concebir la idea de inocuidad, que más allá de la accesibilidad de alimentos a la población, involucra que estos sean sanos y seguros para su consumo.

Se debe plantear el enfoque bajo el contexto de inocuidad, lo que a su vez nos lleva a las dimensiones que ello involucra, desde los procesos adecuados, planificados, mejora continua, entre otros hasta lograr que el consumo de los alimentos no signifique para el consumidor, ningún riesgo, que su ingesta signifique la satisfacción de sus necesidades y expectativas de manera segura.

Finalmente, se reitera que esta investigación está orientada a hacer de conocimiento todo aquello que se encuentra inmerso en la búsqueda de lograr alimentos de calidad, por lo que se reafirma lo que García (2011) al hablar de seguridad alimentaria nos dice, en el sentido que esta abarca una serie de actividades y participantes en todo el proceso (lo que él llama cadena alimentaria) con el fin de lograr alimentos seguros para el consumidor. Esto quiere decir que la producción de alimentos requiere de una serie de pasos o procesos llevados de tal manera que en cada uno de ellos se observen los aspectos relevantes en cuanto

se garantice que estos sean seguros para aquellos que consumen estos alimentos. Del mismo modo, se requiere del compromiso de los productores de alimentos participantes en cada uno de los procesos de manera que al cumplir con las medidas adecuadas de inocuidad y seguridad en cualquier parte del proceso, de pie para que el siguiente paso vaya en esa misma línea de orientación.

Igualmente, sobre la seguridad alimentaria y sus conceptos enfocados en la modernidad, Guidonet (2007) recalca en concordancia con diversos autores, dentro de ellos Annie Hubert, al considerar a la seguridad alimentaria como sinónimo en las poblaciones a gozar de recursos que garanticen su supervivencia y reproducción, pero de igual modo, esta concepción en las sociedades occidentales resulta absurdo, por lo que debe entenderse en un sentido orientado a la “calidad sanitaria o seguridad sanitaria de la cadena alimentaria”. Esto lleva a concebir el proceso de elaboración de alimentos como una cadena en la cual, cada uno de los eslabones es parte importante, que de ser llevada a cabalidad garantizará que los alimentos elaborados son sanos y seguros y por consiguiente cuentan con la calidad necesaria para colmar las expectativas del comensal y satisfacer, de esa manera, sus necesidades. Se debe considerar que, al consumir los alimentos producidos en un restaurante, no solo se busca satisfacer las necesidades de alimentación, también se busca alimentos con niveles óptimos de calidad y sobre todo percibir que estos no ocasionarán ningún perjuicio en nuestra salud. Por lo tanto, las expectativas del cliente no deberían ser difíciles de conseguir si cumplimos con las medidas necesarias y desarrollamos todos los procesos que garanticen la inocuidad de los alimentos elaborados.

Las nociones y diversas consideraciones que se tienen acerca de lo que involucra la seguridad alimentaria pueden ser tan diversas como los autores que pretenden explicarla. Sin embargo, también se puede concebir la seguridad alimentaria desde el enfoque que propone García Romana (2014) interpretando la parte final del concepto de seguridad alimentaria, bajo la misma orientación de la FAO y Armendáriz, al mencionar que se da la seguridad alimentaria al presentarse cuatro condiciones siendo la última, la que tiene mayor interés en relación con nuestro tema de investigación: la inocuidad y calidad de los alimentos.

Con ello, al hacer referencia a seguridad alimentaria no es decir otra cosa más que la inocuidad es una condición o característica fundamental que deben presentar los alimentos elaborados de acuerdo a correctos procesos de elaboración y que se logran justamente al cumplir con cada uno de los procedimientos establecidos, de manera que al lograr la inocuidad se le atribuye como consecuencia la condición de calidad a los alimentos. Esta debiera ser considerada una característica inherente a cualquier tipo de alimento, sin embargo alcanzarla conlleva el cumplimiento de todos aquellos aspectos que son desarrollados a través de este trabajo de investigación y para lograrla no basta con buena voluntad e intenciones, sino además contar con los recursos necesarios para implementarla, monitorearla, verificarla y desarrollar todas aquellas actividades necesarias para para cumplir con todo lo que el proceso de elaboración de alimentos involucra.

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **Inocuidad**

La OPS (Organización Panamericana de la Salud) define como inocuidad de los alimentos a “la aptitud de un alimento para el consumo humano sin causar enfermedad”. La falta de inocuidad de alimentos tiene como principal consecuencia riesgo para la salud del consumidor a causa de las enfermedades transmitidas por estos. (Riveros & Baquero, 2004)

#### **BPM**

Buenas prácticas de manufactura o de fabricación (BPM/BPF): en el contexto del presente manual las Buenas prácticas de manufactura o de fabricación (BPM/BPF) comprenden prácticas destinadas a prevenir y controlar los peligros para la inocuidad del producto, asociados a las fases relacionadas con la pos-cosecha del mismo, considerando un mínimo impacto de esas prácticas sobre el medio ambiente, la fauna, la flora y la salud de los trabajadores. (FAO), 2004).

Se entiende por BPM de alimentos aquellas acciones generales de prácticas de higiene y procedimientos de elaboración que incluyan recomendaciones sobre materia prima, producto, instalaciones, equipos y personal. Son los procesos que controlan las condiciones operativas dentro de un establecimiento con el objeto de obtener alimentos inocuos. (Nations, 2006, pág. 25)

## **HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)**

El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC o HACCP, por sus siglas en inglés) es un proceso sistemático preventivo para garantizar la seguridad alimentaria, de forma lógica y objetiva. Es de aplicación en industria alimentaria, aunque también se aplica en la industria farmacéutica, cosmética y en todo tipo de industrias que fabriquen materiales en contacto con los alimentos. En él se identifican, evalúan y previenen todos los riesgos de contaminación de los productos a nivel físico, químico y biológico a lo largo de todos los procesos de la cadena de suministro, estableciendo medidas preventivas y correctivas para su control, tendientes a asegurar la inocuidad. (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Instituto Nacional de las Cualificaciones, pág. 2)

El sistema de análisis de riesgos y de los puntos críticos de control (HACCP) aplicado a los alimentos es un sistema para garantizar la inocuidad de éstos recurriendo al procedimiento de controlar los puntos críticos en la manipulación de dichos alimentos para prevenir problemas con respecto a su inocuidad. (FAO, 1996, pág. 1)

## **Contaminación de alimentos**

Proceso por el cual la presencia de microbios o sustancias en los alimentos o bebidas, se encuentran en cantidades suficientes para ocasionar su alteración o descomposición. (Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá –INCAP–, equipo del Food and Nutrition Technical Assistance III Project (FANTA))

Cuando las condiciones higiénicas del lugar o establecimiento donde se manipulan y producen alimentos no se mantienen o preservan de manera adecuada, es muy posible que esos organismos contaminen los alimentos, con el consiguiente peligro para la salud de los clientes o consumidores, así como para el mismo manipulador. (Gómez, 2016, pág. 13)

## **ETA**

Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) son las que causan principalmente trastornos en el tubo intestinal, con dolores abdominales, diarrea y vómito. Estas enfermedades son causadas por la ingestión de alimentos que contienen cantidades considerables de bacterias patógenas (nocivas al organismo) o de productos tóxicos (venenos) que se generan por el crecimiento o duplicación de éstas. (Bravo Martínez, 2004, pág. 13)

## **Higiene alimentaria**

La higiene alimentaria es el conjunto de medidas encaminadas a garantizar que los alimentos se consuman en buen estado y que no sean causa de enfermedad. La higiene alimentaria comprende todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad sanitaria de los alimentos, manteniendo a la vez el resto de cualidades propias, con especial atención al contenido nutricional. (Armada Dominguez & Rios Oliver, 2010, pág. 4)

La higiene alimentaria es la parte de la microbiología que se ocupa de los efectos adversos de los microorganismos que contienen los alimentos y de la

manera de evitarlo. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la higiene de los alimentos como: “El conjunto de condiciones y medidas programadas durante la producción, transformación, almacenamiento y distribución de los alimentos, para garantizar su salubridad e inocuidad”. (Salas Salvadó, 2008, pág. 52)

## **POES**

Los procedimientos operativos estandarizados de sanitización (POES) implican una serie de prácticas básicas para mantener la higiene que se superpone antes, durante y después de las operaciones de elaboración, siendo condición importantísima para estar seguro de la inocuidad de los productos en las diferentes etapas de la cadena alimentaria. (Herrero Fernández, 2016, pág. 49).

La higiene supone un conjunto de operaciones que deben ser vistas como parte integral de los procesos de elaboración y preparación de los alimentos, para asegurar su inocuidad. Estas operaciones serán más eficaces si se aplican de manera tanto regular y estandarizada como debidamente validada, siguiendo las pautas que rigen los procesos de acondicionamiento y elaboración de los alimentos. Los POES describen las tareas de saneamiento para ser aplicados antes, durante y después del proceso de elaboración. (Rodríguez Sáenz, 2005, pág. 12)

## **Alimentos**

Son todas las sustancias o productos de cualquier naturaleza, sólidos o líquidos, naturales o transformados, que, por sus características, aplicaciones, componentes,

preparación y estado de conservación, sean susceptibles de ser habitual e idóneamente utilizados para alguno de los fines siguientes:

- Para la norma nutrición humana o como fruitivos.
  - Como productos dietéticos, en casos especiales de alimentación humana.
- (Equipo Vértice, 2005).

Un alimento es todo producto que, por sus componentes químicos y por sus características organolépticas, puede formar parte de una dieta con el objeto de calmar el hambre, satisfacer el apetito y aportar los nutrientes que resultan necesarios para mantener al organismo en un estado de salud. Es decir, un alimento es un producto, natural o transformado, capaz de suministrar al organismo que lo ingiere, la energía y las estructuras químicas necesarias para que pueda desarrollar sin problemas sus procesos biológicos. (Bello Gutiérrez, 2000, pág. 21)

## **Sistema**

La clásica definición de sistema nos dice que se trata de un conjunto de partes, elementos o subsistemas interdependientes, que están interrelacionados entre sí para lograr uno o más objetivos. (Dolly Tejada, 2006, pág. 14)

## **Proceso**

Un proceso es una serie sistemática de acciones dirigidas a la consecución de un objetivo. (Juran, 1996, pág. 240).

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Cervera, 2001, pág. 29)

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Hipótesis de la investigación**

#### **2.1.1 Hipótesis general**

De implementar un sistema de Gestión de seguridad alimentaria en los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante La Caribeña, se obtendrán alimentos inocuos.

#### **2.1.2 Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

Si se implementan medidas de seguridad alimentaria en el restaurante La Caribeña, se podrán obtener alimentos inocuos de calidad.

##### **Hipótesis específica 2**

Si se implementa un sistema de gestión de seguridad alimentaria en el restaurante La Caribeña, se logrará fidelizar a los clientes y lograr nuevos.

##### **Hipótesis específica 3**

Si se optimizan los recursos del restaurante La Caribeña, se logrará un adecuado almacenamiento y correcta manipulación de alimentos, disminuyendo la merma.

## **2.2 Variables y definición operacional**

En el presente trabajo de investigación se presenta como variable independiente a la seguridad alimentaria y como variable dependiente encontramos a la calidad. La primera se desarrolla a través de tres dimensiones como son las BPM, capacitación constante y análisis de puntos críticos; y la segunda se logra a través de dimensiones relacionadas con seguridad, fiabilidad y elementos tangibles.

Por su parte, la definición operacional de la seguridad alimentaria se obtiene a través de tres indicadores en conjunto:

- Desinfección de vegetales.
- Plan de limpieza y desinfección.
- Rotación de insumos.

A su vez, para lograr definir operacionalmente la variable calidad, se hace necesario utilizar los siguientes indicadores:

- Equipamiento.
- Personal responsable.
- Áreas de producción diferenciadas.

### 2.3 Operacionalización de las variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
<b>Seguridad alimentaria</b>	La seguridad alimentaria abarca una extensa gama de actividades e implica a las partes que intervienen en los distintos eslabones de la cadena alimentaria, con el objeto de conseguir que los alimentos sean seguros para quienes lo consumen. (García Fajardo, 2011)	Esta variable se medirá mediante una encuesta de acuerdo a los indicadores	<b>BPM</b>	Lavado de manos
				Control de temperatura de equipos de frio.
				Plan de limpieza y desinfección
			<b>Capacitación constante</b>	Manejo de residuos
				FIFO
				Registros
			<b>Análisis de puntos críticos</b>	Desinfección de vegetales
				Control de temperaturas de cocción
				Control de rotación de productos

<b>Variable 2</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Calidad</b>	La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. (Cuatrecasas Arbós, 2012)	Esta variable se medirá mediante una entrevista de acuerdo a los indicadores	<b>Seguridad</b>	Personal confiable
				Personal responsable
				Transacciones seguras
			<b>Elementos tangibles</b>	Equipamiento
				Áreas de producción diferenciadas
				Uniforme de personal
			<b>Fiabilidad</b>	Solución de problemas
				Tiempo de espera corto
				Personal competente

## **CAPÍTULO III:**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Diseño metodológico**

El diseño de esta investigación es de tipo mixto (cuantitativa y cualitativa) en virtud de la combinación de los tipos de instrumentos empleados en la presente investigación.

Es Cuantitativa, de tipo descriptivo simple, explicativo y correlacional; pues lo que se busca es explicar y demostrar el cumplimiento de la hipótesis a través de la relación causa efecto, donde la variable independiente (seguridad alimentaria) funciona como causa y la variable dependiente (calidad) es consecuencia de diversos elementos que la propician, es decir, se involucra una relación de causalidad entre variables dependientes (los efectos) e independientes (las causas).

Es cualitativa, del tipo exploratoria cualitativa de estudio de casos, pues el objeto de la presente investigación está orientado a estudiar al restaurante La Caribeña, su contexto real, pues presenta situaciones únicas y a la vez las evidencias necesarias para su estudio. (Vara Horna, 2010)

#### **3.2 Diseño muestral**

La población de estudio está conformada por el personal de producción del restaurante La Caribeña, conformado por 5 personas. Además, se considera

dentro de la población objeto de estudio al dueño y administrador del restaurante y a su esposa, que hace funciones de caja, dado que, en los primeros, a través de la observación y posterior encuesta, se conocerá en qué medida aplican sus saberes y conocimientos en la producción de alimentos, antes de plantear las ideas de mejora, así como las propuestas de procedimientos estandarizados; y en los segundos, por medio de la entrevista se obtendrá información relevante sobre la gestión y sus antecedentes, de esa manera, se utiliza dicha información en la obtención de conclusiones válidas para plantear una serie de propuestas que presentaremos más adelante. Debido a que la población es menor a 100 ítems se debe tomar el total de la población para aplicar las encuestas y las entrevistas que permitan conocer el manejo logístico de la empresa.

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

En vista que en la presente investigación se utilizará la entrevista, se desarrolla un cuestionario, orientado tanto al personal de producción como al dueño y administrador del restaurante, a fin de conocer la realidad del restaurante en cuanto a los conocimientos del personal y sobre el cumplimiento y aplicación de esos conocimientos, y poder determinar las falencias y los aspectos donde se deben hacer mejoras. Sumada a ella, en la observación se empleará la ficha de observación y recolección de datos.

### **3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

En primer lugar, se desarrolla técnica de la observación de las instalaciones del restaurante La Caribeña, de tal forma que se aprecia in situ la real problemática, gracias a las facilidades brindadas por el dueño-administrador.

De esta manera, se puede conocer el desarrollo de diversas actividades del personal, orientadas a la elaboración de platos de diversa naturaleza y comprobar si se cumplen o no los procesos adecuados de producción de alimentos y obtener información relevante para la formulación de propuestas de mejora.

Una vez llevada a cabo la observación, lo siguiente a desarrollar son cuestionarios con preguntas abiertas al dueño y administrador del restaurante La Caribeña, acerca de los conocimientos sobre la gestión de adecuados procesos de elaboración de alimentos y todo lo que ello involucra.

Sumado a ello, se lleva a cabo otro cuestionario dirigido al personal de producción, indagando sobre los conocimientos acerca de todo lo que involucra el proceso de elaboración de alimentos: BPM, POES, técnicas de lavado de mano, toma de muestras, rotación de productos, desinfección, entre otros.

<b>Técnicas de recolección de datos</b>	<b>Instrumento</b>
Observación	Guía de observación
Entrevista	Cuestionario
Encuesta	Cuestionario

Fuente: elaboración propia

### **3.5 Aspectos éticos**

En la presente tesis se respetará los derechos de autor, citándolos correctamente, así como respetar el anonimato de los encuestados y/o entrevistados, de tal forma que se cumplan con todos los requisitos propios de todo trabajo de investigación y, en ese sentido se cumplen con algunos de los

postulados del Código de Ética del Colegio de Licenciados en Turismo (COLITUR, 2014), los cuales pasamos a señalar:

#### RESPONSABILIDAD HACIA LA SOCIEDAD

SEGUNDO POSTULADO. Al expresar cualquier juicio profesional el Licenciado en Turismo acepta la obligación de sostener un criterio libre e imparcial.

TERCER POSTULADO. Calidad Profesional: En la presentación de cualquier servicio, se espera del Licenciado en Turismo una verdadera labor profesional, por lo que siempre tendrá presente, las disposiciones normativas de la profesión que sean aplicables al trabajo específico que esté desempeñando. Actuará así mismo con la intención, el cuidado y la diligencia de una persona profesional responsable.

CUARTO POSTULADO. Preparación profesional: Como requisito para que el Licenciado en Turismo acepte prestar sus servicios; deberá tener los conocimientos y la capacidad necesaria para realizar las actividades profesionales satisfactoriamente.

QUINTO POSTULADO. Responsabilidad personal: El Licenciado en Turismo siempre aceptará una responsabilidad personal por los trabajos llevados a cabo por él o realizados bajo su dirección.

DÉCIMO POSTULADO. Respecto a los colegas y a la profesión. Todo Licenciado en Turismo, cuida sus relaciones con sus colaboradores, con sus colegas y con las Instituciones que lo agrupe; buscando que nunca se menoscabe la dignidad de la profesión; sino que se enaltezca, actuando siempre con el espíritu de grupo.

DÉCIMO PRIMER POSTULADO. Dignificar la imagen profesional. Para hacer llegar a quien patrocinó sus servicios y a la sociedad en general una imagen positiva y de prestigio del Licenciado en Turismo se valdrá únicamente de su calidad profesional y personal, así como de la promoción institucional.

DÉCIMO SEGUNDO POSTULADO. Difusión y enseñanza de conocimientos técnicos científicos. Todo Licenciado en Turismo que de alguna manera transmita sus conocimientos tendrá como objetivo, mantener las más altas normas profesionales de conducta y contribuir al desarrollo y difusión de los conocimientos propios de la profesión.

## **CAPÍTULO IV:**

### **RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los instrumentos que reflejan datos de la realidad tal como se observaron de manera objetiva, asimismo, que sustenten la confiabilidad de los resultados obtenidos en dichos instrumentos, en principio orientados a conocer el nivel de conocimientos que manejan los empleados y el dueño-administrador en relación con los diversos procedimientos dentro del proceso de elaboración de alimentos en el restaurante La Caribeña, fundamento básico que avala el diseño propuesto de la presente investigación.

En ese sentido, se presentarán además las conclusiones, las que se obtendrán luego del análisis de los instrumentos empleados, junto con las observaciones llevada a cabo, antes, durante y después de los procesos de elaboración de alimentos.

#### **4.1 Resultados de la encuesta a trabajadores del restaurante**

A continuación, se presentan los datos que recogen la información brindada por los trabajadores del restaurante. Dentro del grupo de trabajadores, encontraremos aquellos que se encargan directamente de la preparación de alimentos y otros que son considerados personal de apoyo, tal es el caso de los meseros, que previo a la hora del servicio, brindan apoyo dentro del área de cocina en funciones básicas y sencillas, de acuerdo a las indicaciones del jefe de cocina.

En ese sentido, en relación con los cuadros y gráficos que se consignan, los trabajadores estarán agrupados en manipuladores y personal de apoyo. De esa manera la información que brindarán, podrá ser analizada en función de sus conocimientos y apreciaciones sobre la necesidad de aplicar un modelo de gestión de seguridad alimentaria.

**Tabla n° 1: Número de trabajadores encuestados**

Tipo de trabajador		Cantidad	Porcentaje
Válido	Manipuladores	3	43
	Personal de apoyo	4	57
	Total	7	100

Fuente elaboración: Elaboración propia

La tabla refleja los porcentajes de trabajadores organizados en dos grupos, de acuerdo a lo establecido anteriormente, donde los manipuladores reflejan el 43% y el personal de apoyo con 57 %, demuestran que solo los primeros tienen un conocimiento válido, pero menor en proporción de la cantidad total de trabajadores que en diversos momentos tienen contacto directo en la manipulación de los alimentos.

A continuación, se presentan una serie de gráficos que reflejarán los porcentajes de acuerdo a las respuestas al cuestionario de la encuesta.

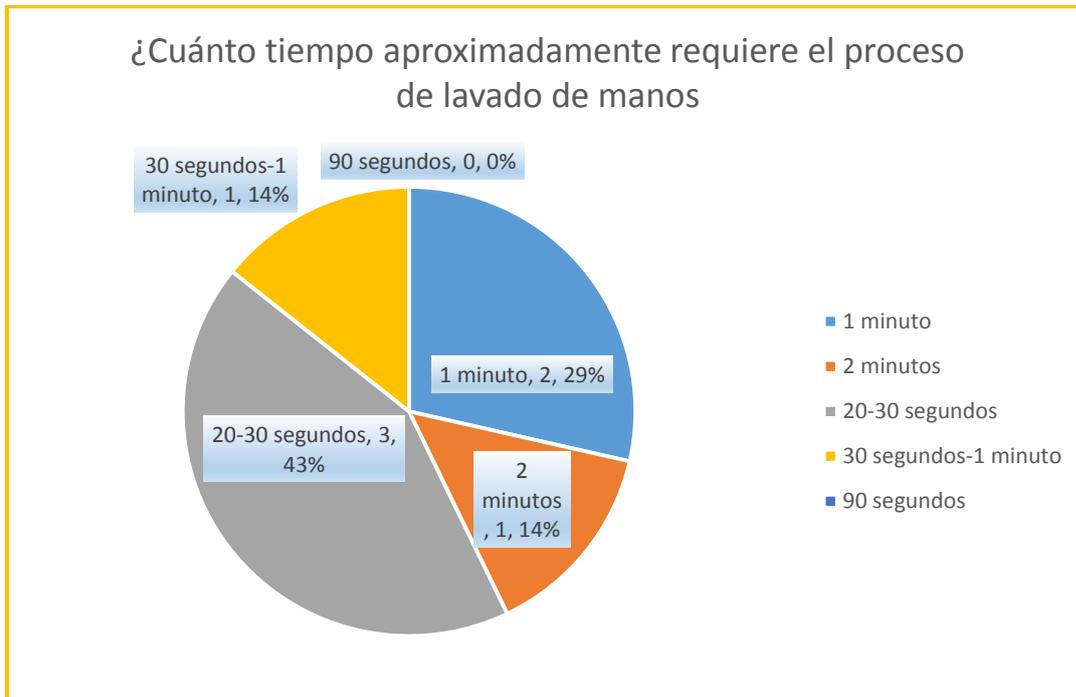
**Tabla n° 2. ¿Cuánto tiempo aproximadamente requiere el proceso de lavado de manos?**

<b>Procedimiento de lavado de manos</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	0	4
<b>Total (7)</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 1: Nivel de conocimiento sobre procedimiento de lavado de manos.**

En el siguiente gráfico, como resultado de esta primera pregunta se observa que de los 7 trabajadores solo 3 de ellos tienen una clara noción del proceso correcto de lavado de manos. Esto en vista que la experiencia de aquellos que trabajan directamente en el área de producción prima en razón de sus respuestas y son claros indicadores que se hace necesario desarrollar algunas medidas a fin de encontrar medidas de solución acordes con dicha actividad, que se recogerán en las recomendaciones y propuestas.

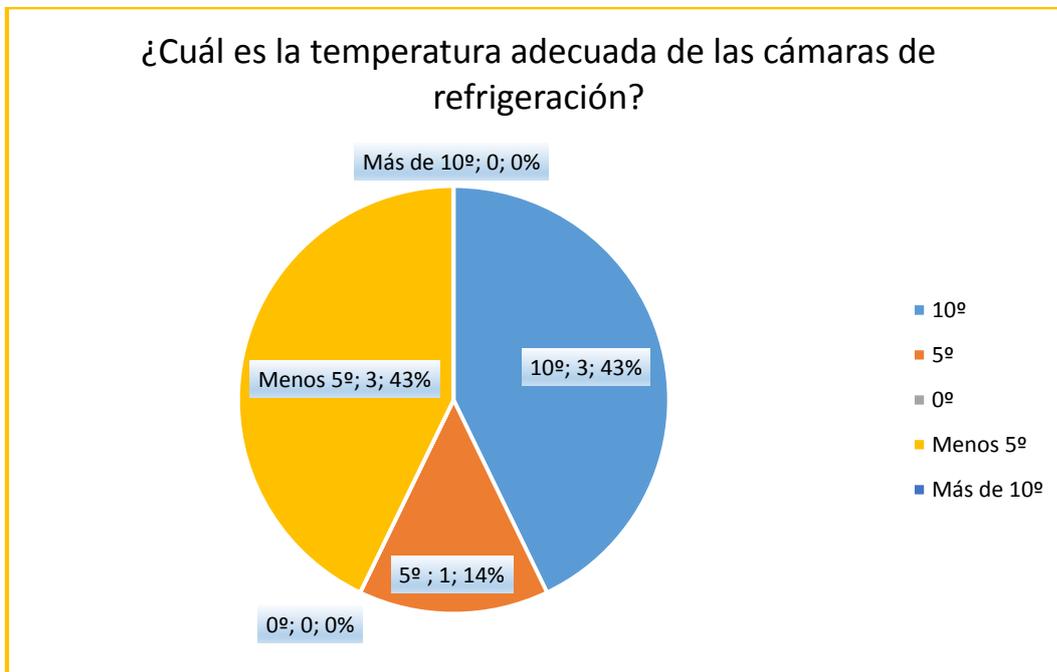


**Tabla n° 3: ¿Cuál es la temperatura adecuada de las cámaras de refrigeración?**

<b>Temperatura adecuada de cámaras de refrigeración</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	1	2
Personal de apoyo (4)	0	4
<b>Total (7)</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 2: ¿Cuál es la temperatura adecuada de las cámaras de refrigeración?**



Como se observa en la tabla anterior y el gráfico N° 2, el porcentaje que da una respuesta correcta, que en este caso sería 5°, solo responde un trabajador, lo que equivale al 14% de los trabajadores del restaurante. Ello infiere que el desconocimiento por parte de los trabajadores se podría deber a diferentes causas: falta de inducción y/o capacitación. En ese sentido, los trabajadores tienen un conocimiento empírico sobre el frío que debería tener las cámaras de frío. Indican que el trabajo y contacto diario, le permite a la gran mayoría saber si la cámara de frío tiene o no una adecuada temperatura. Si bien es cierto, hasta el momento solo se presentaron problemas con las temperaturas de la cámara de frío en una sola ocasión, esto no fue motivo de mayor preocupación por tener un conocimiento certero.

**Tabla n° 4: ¿Qué color de tablas de cocina son adecuadas para manipular vegetales?**

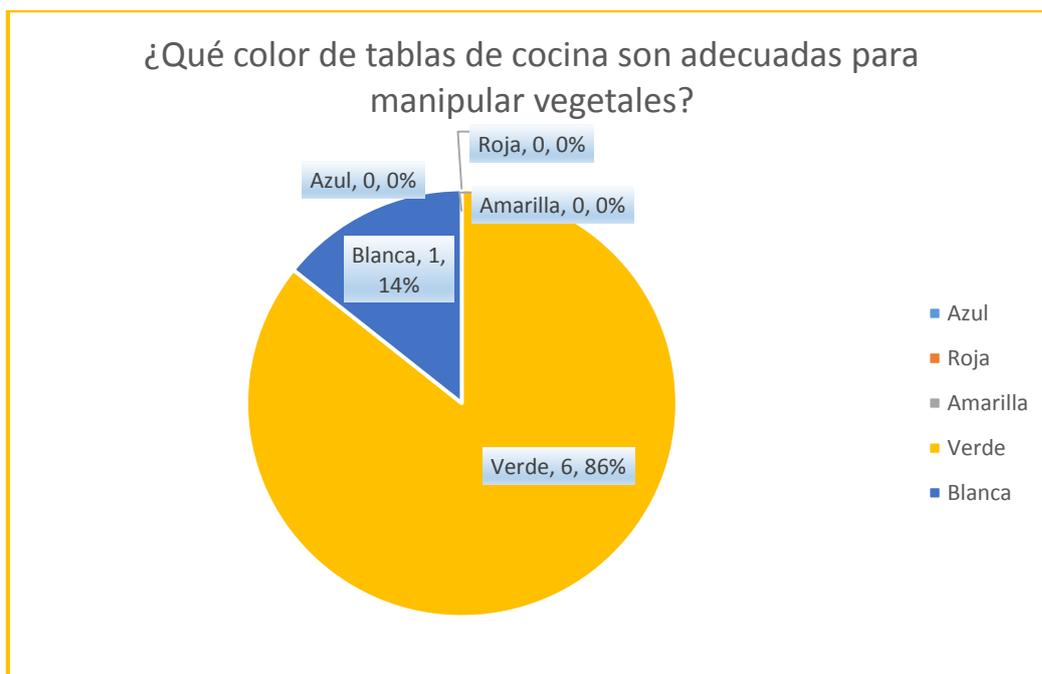
<b>Color de tabla para vegetales</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	3	1
<b>Total (7)</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 4 se refleja el nivel de conocimiento de manejo de tabla de colores, donde la mayoría de trabajadores tiene una clara noción del color de la tabla a usar en caso de manipular vegetales, solo con el fallo de uno de los trabajadores que corresponde al grupo de apoyo, que se entiende haya fallado en vista que no tiene un conocimiento válido por desarrollar actividades distintas.

A continuación, se observa el gráfico donde se reflejan los porcentajes de manera clara, a fin de demostrar en cifras reales como se manifiestan los conocimientos de los trabajadores, lo que es claro indicador de que, en este campo de estudio, solo faltaría fortalecer el real conocimiento del uso de las demás tablas de colores ya que, durante la encuesta, algunos desconocían su verdadero uso.

**Gráfico N° 3: Color de tablas para manipular vegetales.**

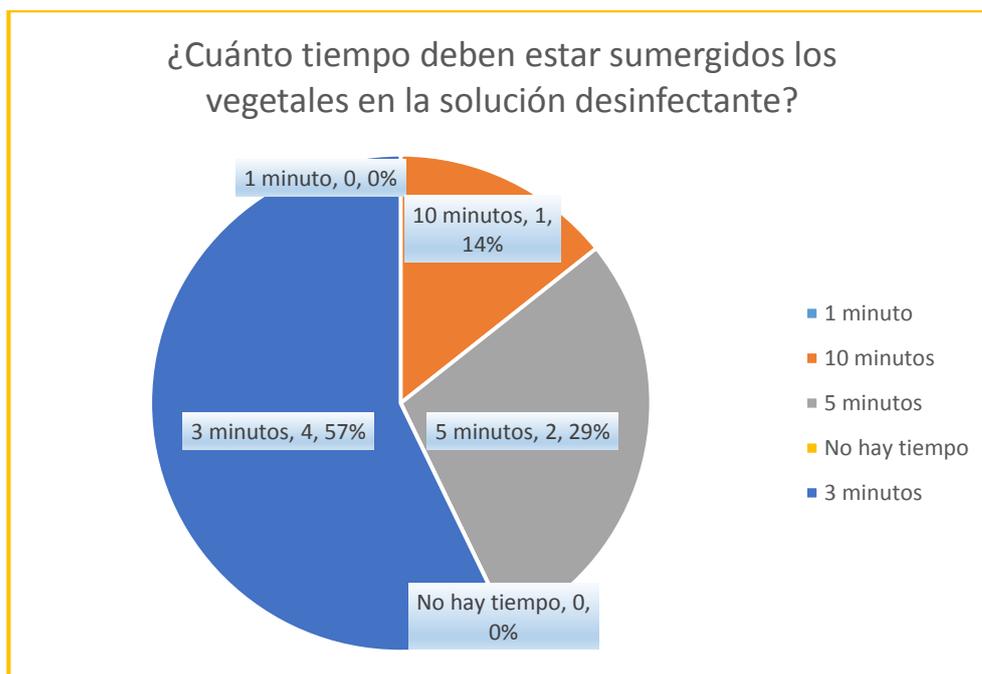


**Tabla n° 5: ¿Cuánto tiempo deben estar sumergidos los vegetales en la solución desinfectante?**

Tiempo de desinfección de vegetales		
Tipo de trabajador	Tipo de respuesta	
	Correcto	Incorrecto
Manipuladores (3)	2	1
Personal de apoyo (4)	0	4
<b>Total (7)</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 4: Tiempo de desinfección de vegetales**



Como se puede apreciar tanto en la tabla como en el gráfico, los resultados muestran un conocimiento no muy claro acerca del tiempo que deben estar sumergidos los vegetales en la solución de desinfección. El tiempo correcto, que debe ser 5 minutos aproximadamente, solo fue acertado por dos trabajadores. Esto en vista que la mayor parte de sus conocimientos son meramente empíricos, algunos de estos solo controlan con un criterio individual, sin tomar en cuenta llevar un control medido por tiempo exacto con reloj. En apreciaciones personales brindadas por algunos de los trabajadores, consideran la importancia de la desinfección, y aunque están pendientes de llevarla a cabo sobre todo en los tipos de productos y momentos que son necesarios, aún no se logra un llevar a cabo ciñéndose a los tiempos adecuados. Algo que se tomará en cuenta en las propuestas de mejora.

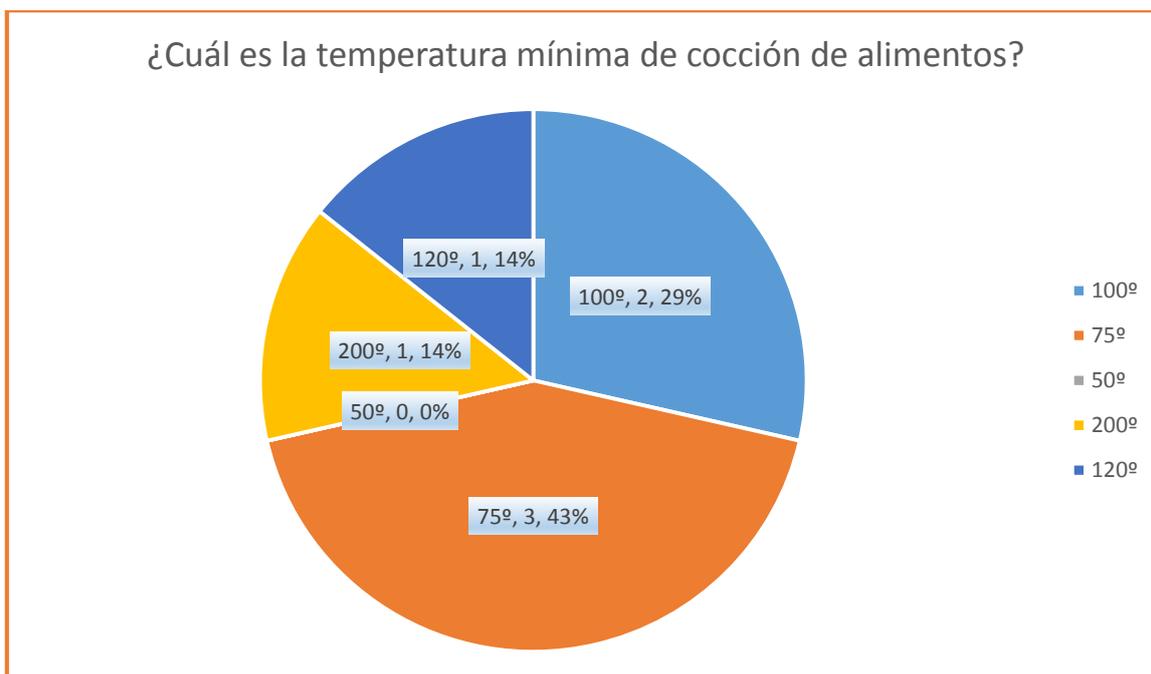
**Tabla n° 6: ¿Cuál es la temperatura mínima de cocción de alimentos?**

<b>Temperatura correcta de cocción de alimentos</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	0	4
<b>Total (7)</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se aprecia que el número de respuestas correctas corresponde a un porcentaje más bajo que el de respuestas erradas. Esto se explica en virtud que los que dieron respuestas correctas, son fundamentalmente los manipuladores de alimentos, quienes tienen un mayor conocimiento acerca de las preparaciones, dado que son ellos quienes toman la parte operativa de producción, sumados a su experiencia y desarrollo empírico. Estos resultados permiten apreciar que el personal de cocina tiene un nivel de conocimiento aceptable. Que solo faltaría llevar a cabo una serie de capacitaciones o conversatorios con la finalidad de dar una mejor orientación en este aspecto.

**Gráfico N° 5: Temperatura correcta de cocción de alimentos.**



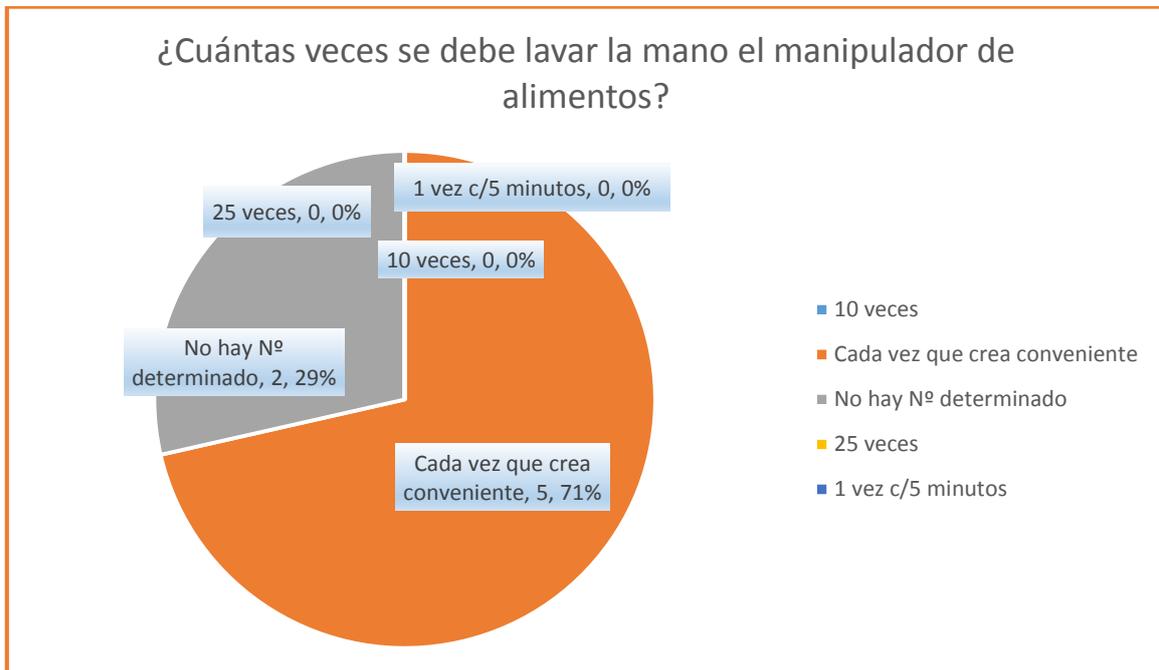
El nivel de conocimiento adecuado corresponde al 43% del personal, en detrimento del nivel de desconocimiento, que en suma la superan con 57% de respuestas erróneas.

**Tabla n° 7: ¿Cuántas veces se debe lavar la mano el manipulador de alimentos?**

N° de veces de lavado de manos		
Tipo de trabajador	Tipo de respuesta	
	Correcto	Incorrecto
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	2	2
<b>Total (7)</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 6: N° de veces de lavado de manos**



Los resultados muestran un conocimiento favorable sobre la cantidad de veces que se deben lavar las manos los manipuladores de alimentos. En este caso se considera que manipulador es cualquiera que se encuentre manejando algún tipo de alimento. La observación durante el proceso de elaboración de alimentos permitió apreciar que los trabajadores si desarrollan el lavado de manos en los momentos precisos. Aunque las dos respuestas predominantes no se ciernen sobre tiempos incorrectos, se superponen por el criterio de hacerlo cuando lo consideran necesario y que no hay un número determinado.

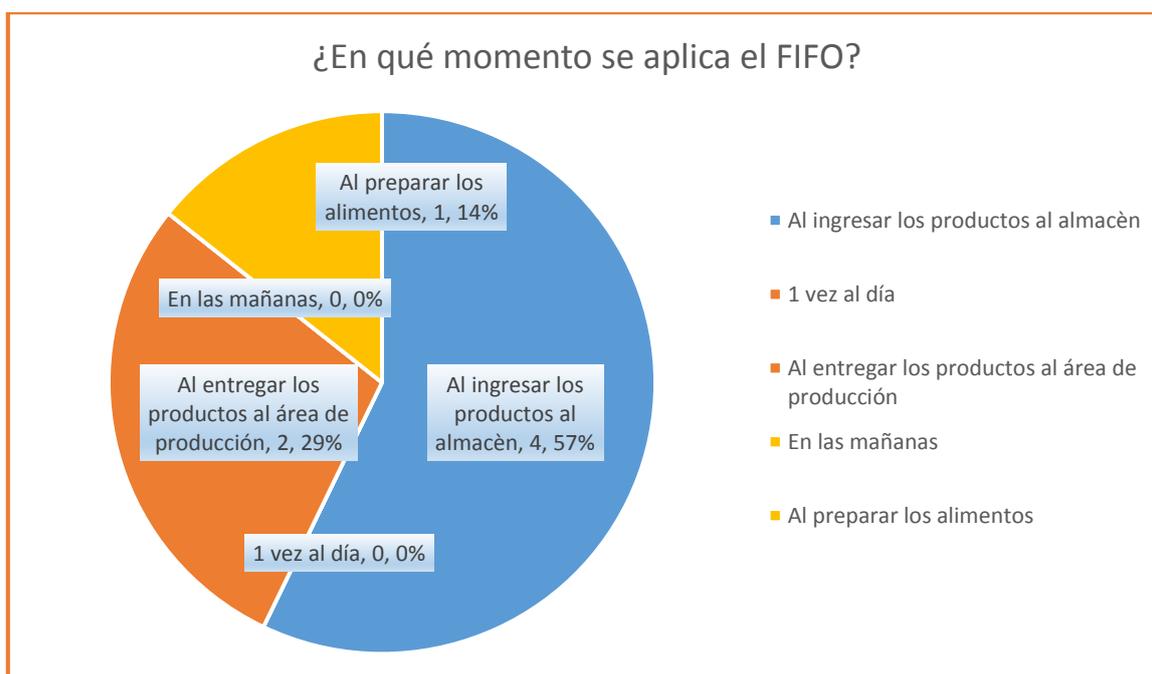
**Tabla n° 8: ¿En qué momento se aplica el FIFO?**

Aplicación de FIFO		
Tipo de trabajador	Tipo de respuesta	
	Correcto	Incorrecto
Manipuladores (3)	2	1
Personal de apoyo (4)	2	2
<b>Total (7)</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

Fuente:

Elaboración propia

Gráfico N° 7: Aplicación de FIFO



Como se puede apreciar en la tabla y el gráfico, los resultados muestran un nivel de conocimiento ligeramente mayor sobre las respuestas erróneas. Este porcentaje sin embargo no es concluyente dado que las respuestas erradas,

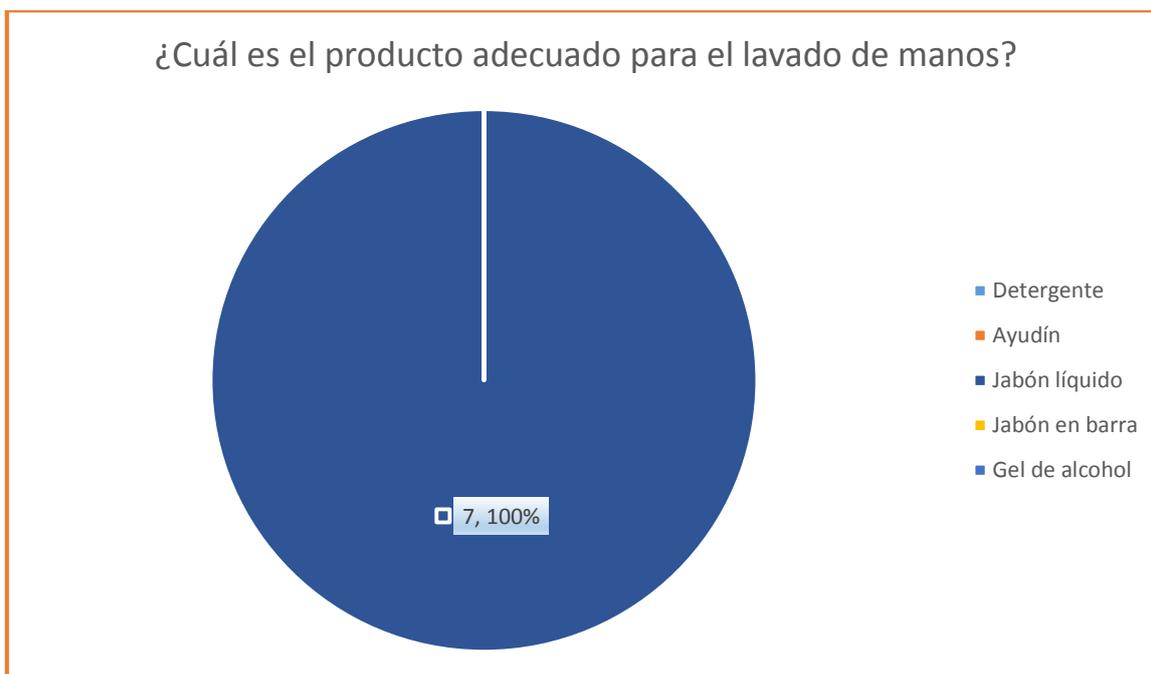
muestran una total falta de conocimiento por parte de aquellos que no desarrollan una manipulación continua de alimentos, siendo los manipuladores y el dueño-administrador, quienes brindaron respuestas correctas. Del mismo modo, como parte esta pregunta se brindó una breve explicación sobre lo que implica el FIFO, puesto que algunos de los trabajadores (sobre todo los que dieron respuestas erróneas) mostraron cierto desconcierto al mencionar el tema.

**Tabla n° 9: ¿Cuál es el producto adecuado para el lavado de manos?**

<b>Producto para lavado de manos</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	4	0
<b>Total (7)</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 8: Producto para lavado de manos**



Los resultados obtenidos, muestran un conocimiento absoluto sobre el producto adecuado para el lavado de manos, lo que además se ve reforzado por el uso continuo del mismo y su ubicación en un lugar específico para dicho procedimiento.

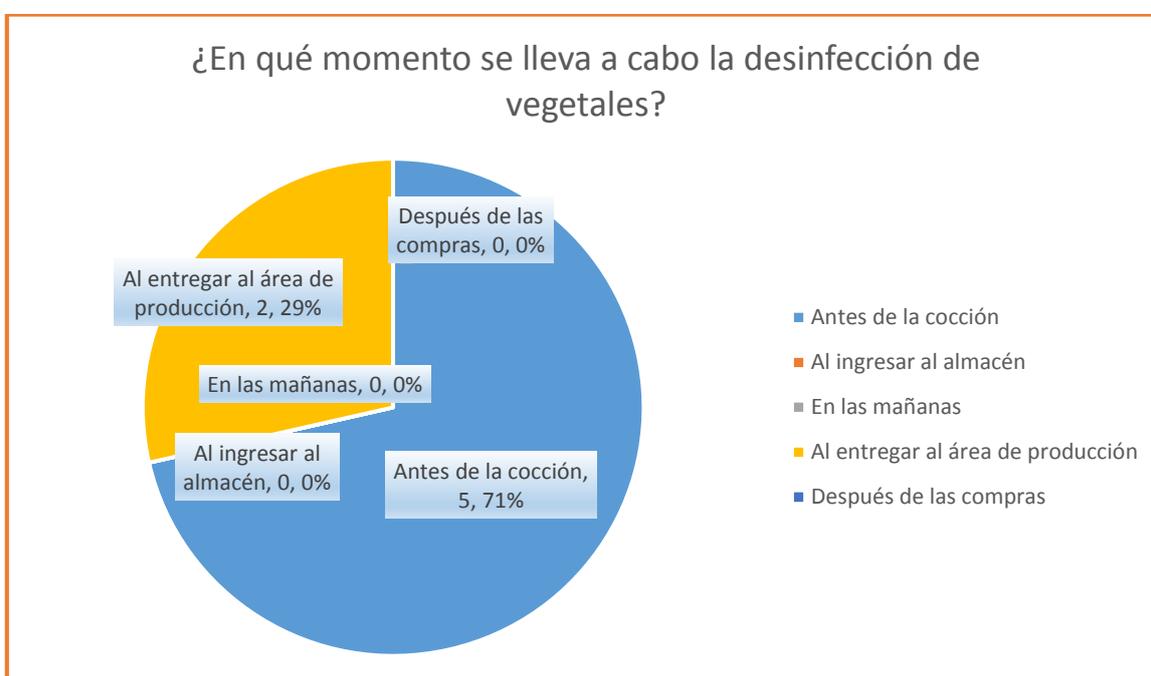
**Tabla n° 10: ¿En qué momento se lleva a cabo la desinfección de vegetales?**

<b>Momento adecuado de desinfección de vegetales</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	0	4
<b>Total (7)</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas obtenidas muestran la actitud de los manipuladores en cuanto entienden la necesidad de desinfectar los vegetales, sin embargo, existe un poco de desconocimiento en cuanto a determinar claramente qué tipo de vegetales deben desinfectarse. Los porcentajes que se muestran en el siguiente gráfico, refuerzan los datos de la tabla anterior.

**Gráfico N° 9: Momento adecuado de desinfección de vegetales**



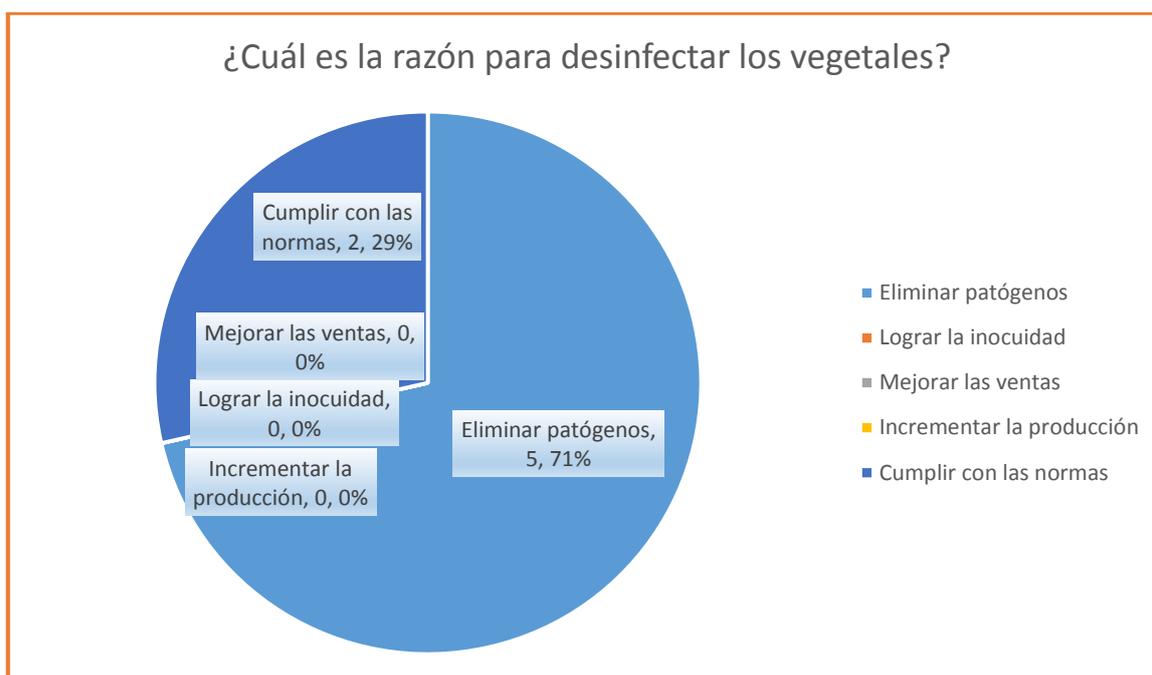
**Tabla n° 11: ¿Cuál es la razón para desinfectar los vegetales?**

Razón de desinfección de vegetales		
Tipo de trabajador	Tipo de respuesta	
	Correcto	Incorrecto
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	2	2
<b>Total (7)</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

Fuente:

Elaboración propia

**Gráfico N° 10: Razón de la desinfección de los vegetales**



La desinfección de vegetales es un aspecto que los trabajadores consideran de vital importancia para lograr buenos productos. Entienden que con ello los alimentos serán seguros, aunque lo relacionan directamente con la eliminación de elementos peligrosos como son los patógenos, pues no

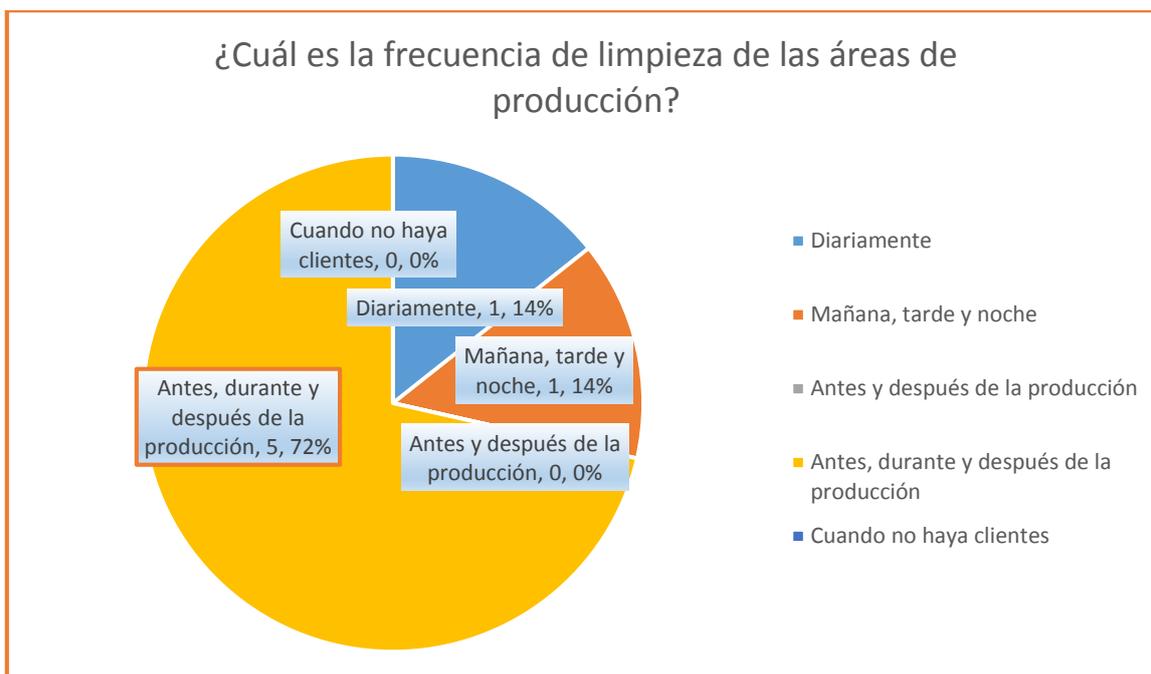
relacionaban directamente con el término inocuidad, por desconocimiento, aunque la noción se aprecia muy claramente favorable. También entienden que llevarlo a cabo es parte del cumplimiento de las normas, lo que demuestra, desde cierto punto de vista, un compromiso con el restaurante de hacer las cosas correctas. En ese sentido, se destaca que los trabajadores optaron por 2 de las tres respuestas más aceptables, lo que muestra además una clara orientación de acuerdo a necesidad de desinfectar los vegetales.

**Tabla n° 12: ¿Cuál es la frecuencia de limpieza de las áreas de producción?**

<b>Limpieza de áreas de producción</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	2	2
<b>Total (7)</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 11: Frecuencia de limpieza de áreas de producción**



Aunque los resultados obtenidos muestran respuestas diversas, las opciones marcadas, indican claramente que la limpieza es constante, a pesar de la apreciación personal de cada uno de ellos. Se destaca que, durante la encuesta, los trabajadores brindaron algunas apreciaciones personales, a modo de explicación, sobre el motivo que los orientó a elegir dichas opciones, lo cual muestra una clara noción sobre los momentos de la limpieza.

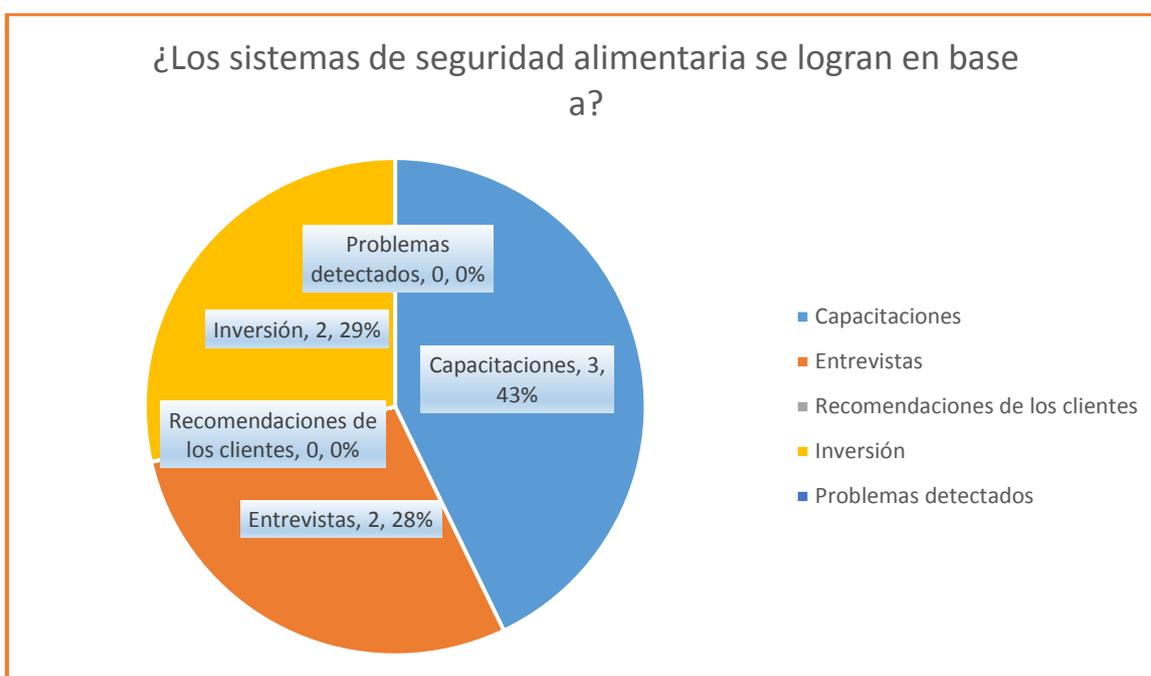
**Tabla n° 13: ¿Cómo se logra la seguridad alimentaria?**

<b>Sobre seguridad alimentaria</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	2	1
Personal de apoyo (4)	1	3
<b>Total (7)</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas obtenidas dan como resultado una apreciación muy diversa sobre los aspectos relevantes en cuanto a seguridad alimentaria se refiere. No hay una respuesta que refleje de manera contundente una visión clara sobre cómo lograr la seguridad alimentaria, lo que refuerza nuestra posición acerca de llevar a cabo una propuesta de diseño de gestión de sistema de seguridad alimentaria. El grafico muestra los porcentajes obtenidos en virtud de sus respuestas.

**Gráfico N° 12: ¿Cómo logramos la seguridad alimentaria?**



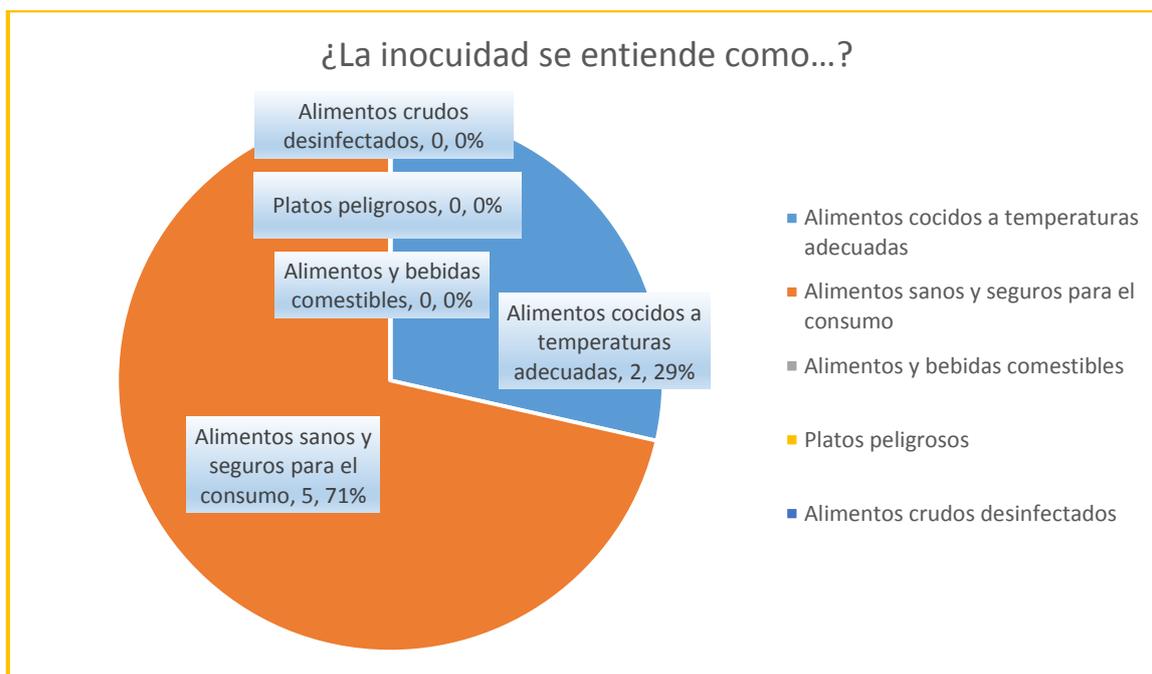
Los porcentajes obtenidos, nos dan un claro indicio de la necesidad de llevar a cabo, en principio capacitaciones sobre seguridad alimentaria, e indicar claramente lo que ella involucra, además de plantear las propuestas sobre las que trabajaremos en conjunto con el dueño-administrador y los trabajadores, con la finalidad de lograr un conocimiento sólido sobre este tema.

**Tabla n° 14: ¿Qué entiende por inocuidad de los alimentos?**

Sobre inocuidad		
Tipo de trabajador	Tipo de respuesta	
	Correcto	Incorrecto
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	2	2
<b>Total (7)</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 13: ¿Qué es inocuidad?**



Las respuestas obtenidas sobre esta interrogante, dan una idea muy clara sobre el concepto que tienen los trabajadores en relación con la inocuidad. Además de ello, se puede notar que los trabajadores entienden el significado de inocuidad, aunque para obtener sus primeras respuestas, se haya tenido que hacer alguna breve explicación sobre ella, de manera que puedan relacionar la pregunta de acuerdo al enfoque que cada uno de ellos tenía previo al momento de plantearla. Los conceptos de alimentos seguros para el consumo, así como cocciones adecuadas, han sido bastante entendibles por parte de los trabajadores, lo que demuestra una noción bastante cercana a la realidad.

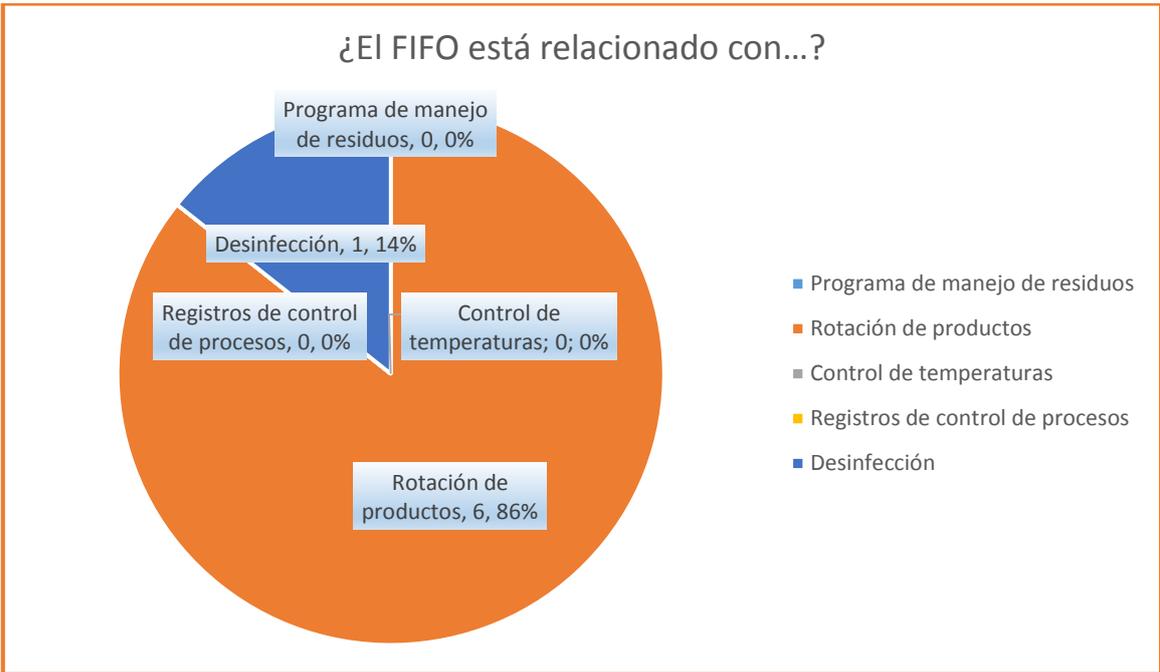
**Tabla n° 15: ¿Con qué elementos relaciona el FIFO?**

Sobre FIFO		
Tipo de trabajador	Tipo de respuesta	
	Correcto	Incorrecto
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	3	1
<b>Total (7)</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

Fuente:  
Elaboración

propia

Gráfico N° 14: ¿Con cuál de los siguientes elementos relaciona el FIFO?



Las respuestas relacionadas con el FIFO son contundentes. Los trabajadores que dieron la mayor cantidad de respuestas acertadas corresponden a los manipuladores y al dueño-administrador, lo que equivale al 86%, dado que estos tienen contacto con los insumos que son adquiridos por el

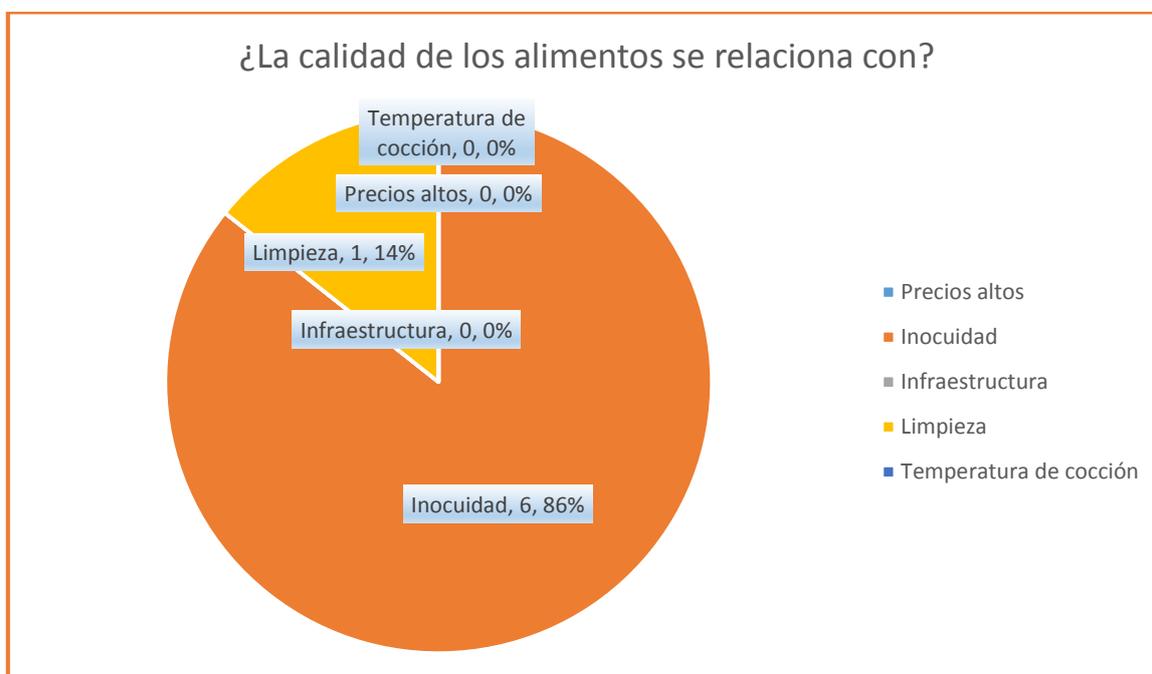
dueño-administrador que a su vez es quien lleva a cabo las compras y manejo del área de almacén y los manipuladores, llevan a cabo funciones de apoyo al ingresar los productos tanto en el área de cocina como almacén.

**Tabla n° 16: ¿Qué aspectos se relacionan con la calidad?**

<b>¿Qué es calidad?</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	3	1
<b>Total (7)</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 15: ¿Qué aspectos se relacionan con la calidad?**



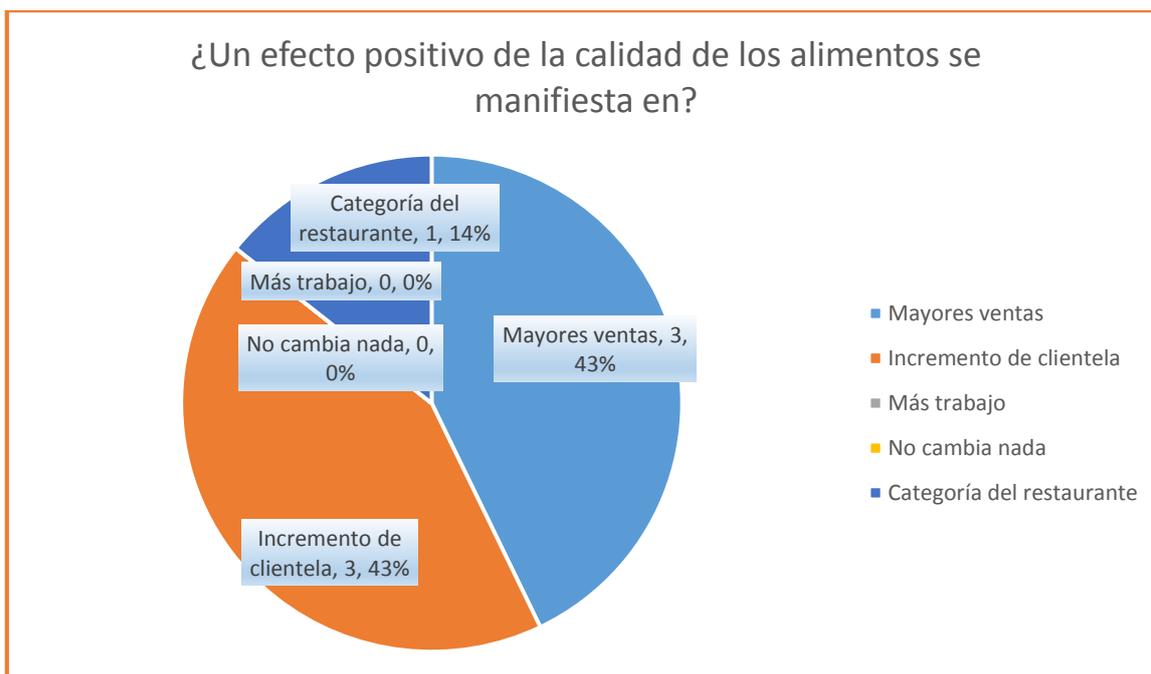
A medida que se llevaba a cabo la encuesta y se les indicaba a los trabajadores la naturaleza de ciertos términos, (como calidad e inocuidad) con la finalidad de tener una percepción más clara sobre su nivel de conocimiento, ya en los momentos finales de la encuesta, los trabajadores habían asimilado gran parte de la información brindada y por lo tanto su nivel de respuestas acertadas se hacía notar. En ese sentido, identificaban claramente los términos mencionados como elementos básicos de los alimentos y como se relacionan dentro del proceso de elaboración. Así lo demuestran los porcentajes obtenidos en este último gráfico, donde las opciones elegidas son las más aceptables dentro de todas las posibilidades, dejando en claro una posición bastante acertada.

**Tabla n° 17: ¿Cuál de los siguientes considera un efecto positivo de la calidad de los alimentos?**

<b>Efecto positivo de calidad en los alimentos</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	1	2
Personal de apoyo (4)	2	2
<b>Total (7)</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 16: Efecto positivo de la calidad en los alimentos.**



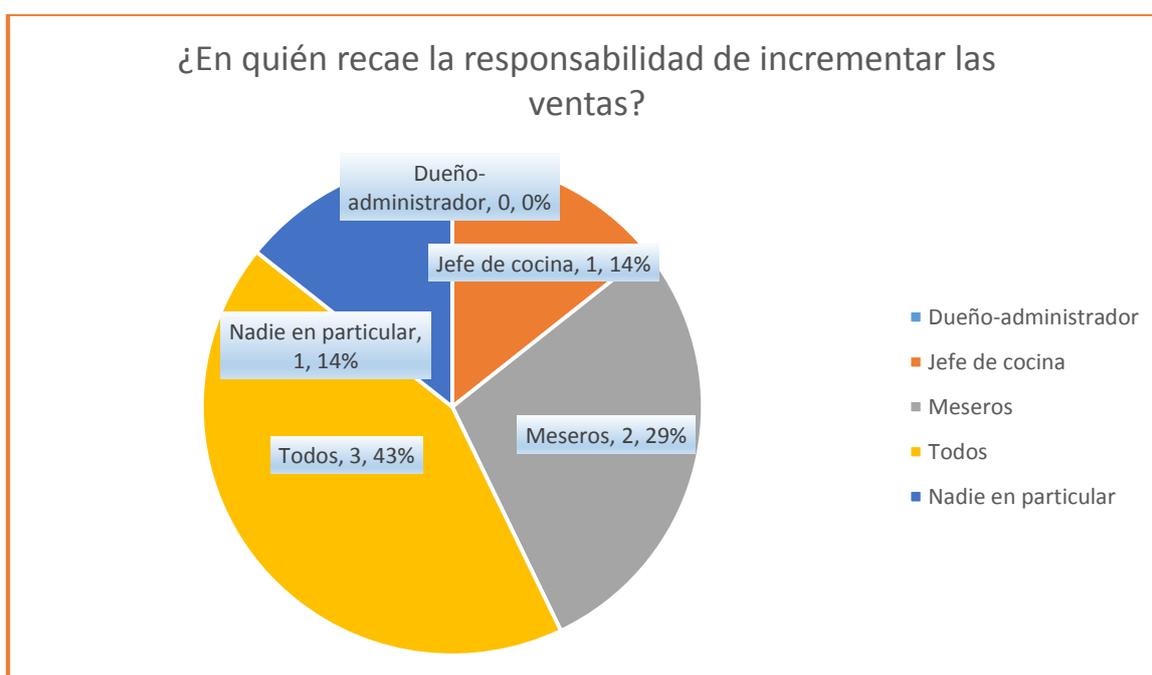
Como muestran los resultados de la encuesta, solo una parte de los trabajadores relaciona la calidad de los alimentos con el logro de nueva clientela. Las respuestas son variadas, lo que muestra una posición distinta en cada caso, observándose que es el personal de apoyo los que han tenido un mayor acierto, en vista que estos, al atender a los clientes, perciben las apreciaciones y muestras de satisfacción de clientes que regresan con otros comensales que después, a su vez, vuelven al restaurante por su lado. Los comentarios adicionales del personal de servicio así lo corroboran, por lo que deducen además que, si se incrementan los clientes (clientes nuevos), por consiguiente, hay mayores ventas, motivo por el que siempre verifican que los platos tengan buena presentación, dando por descontado el sabor y la inocuidad de los mismos.

**Tabla n° 18: ¿En quién recae la responsabilidad de incrementar las ventas?**

Responsable de incrementar las ventas		
Tipo de trabajador	Tipo de respuesta	
	Correcto	Incorrecto
Manipuladores (3)	1	2
Personal de apoyo (4)	2	2
<b>Total (7)</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 17: ¿Quién se encarga de incrementar las ventas?



En relación con esta interrogante, se puede considerar que no hay una respuesta que destaque de manera categórica, pues cada uno de los trabajadores tiene una percepción muy particular sobre el tema. Sin embargo,

habría que explicar, en virtud a las respuestas obtenidas, que casi todos los trabajadores se consideran, de una u otra forma, responsables de lograr vender más. En ese sentido, el jefe de cocina se responsabiliza a sí mismo del incremento de las ventas. Lo mismo en el caso de uno de los meseros buscar el personal de servicio quien tiene la respuesta correcta.

**Tabla n° 19: ¿Dónde percibe el cliente la calidad de los alimentos?**

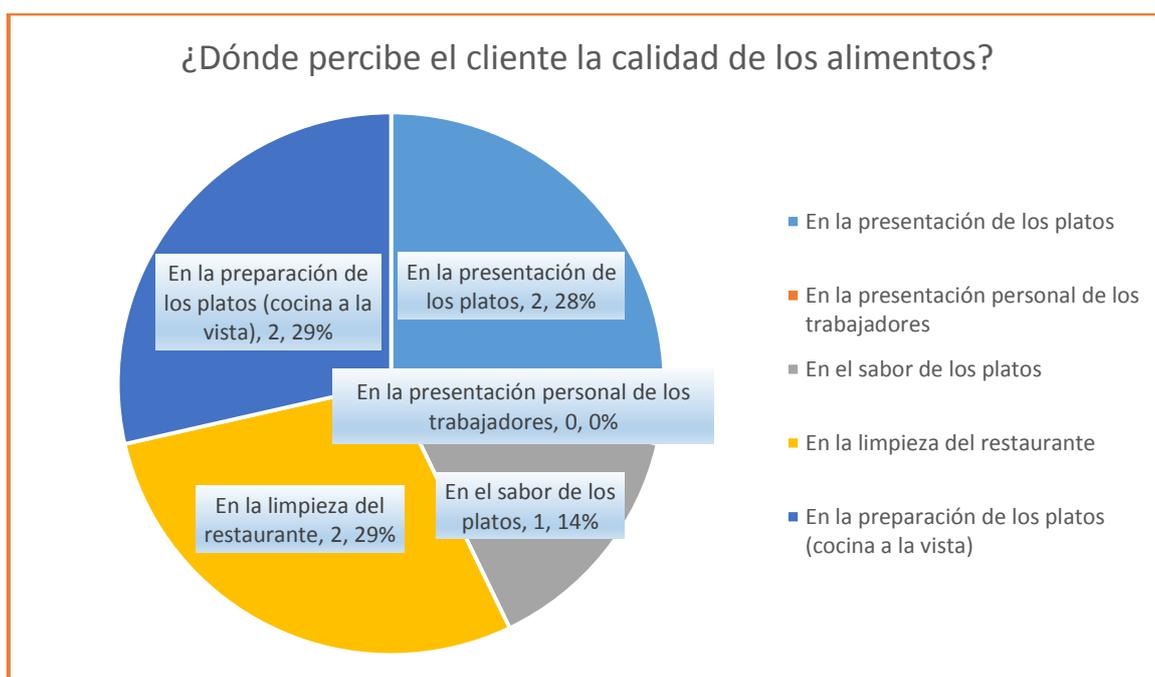
<b>Percepción de calidad en los clientes</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	2	1
Personal de apoyo (4)	2	2
<b>Total (7)</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas que se muestran en la tabla, dan una clara idea de la percepción subjetiva que tienen los trabajadores sobre lo que piensan los clientes sobre calidad, por ello sus respuestas son diversas. En ese sentido, consideramos que, al ponernos en el lugar de cliente, la relación del concepto calidad con el plato final, se da en la medida que la percibimos como alimentos seguros, y la forma de corroborar que estos platos son seguros, es si vemos cómo se lleva a cabo la preparación de estos. Para ello, algo que el dueño ha considerado importante es diseñar la cocina a la vista donde se genera la confianza de los clientes al ver in situ como se preparan los platos. Sin embargo,

esta percepción puede abarcar también dimensiones que van desde la limpieza hasta la misma presentación de los platos, por ello se recoge estas respuestas como válidas, aunque con un peso menor que la de la cocina a la vista.

**Gráfico N° 18: ¿Dónde se percibe la calidad?**



Los porcentajes obtenidos en el gráfico muestran como los trabajadores perciben la calidad a través de los ojos del cliente, sin embargo, en esta percepción, se nota la subjetividad de cada uno de ellos que, aunque entienden la importancia de la calidad de los alimentos, su valoración difiere en la importancia que les dan a las opciones presentadas. Sin embargo, aunque consideremos que la respuesta correcta es la relacionada con la preparación de los alimentos, las demás respuestas tienen cierto asidero porque de alguna manera apoyan a la confianza que se genera en el cliente. Tanto la limpieza del local como la presentación de los platos refuerza la idea de alimentos seguros y, por lo tanto, de calidad.

**Tabla n° 20: ¿Dónde se manifiesta la satisfacción de los clientes?**

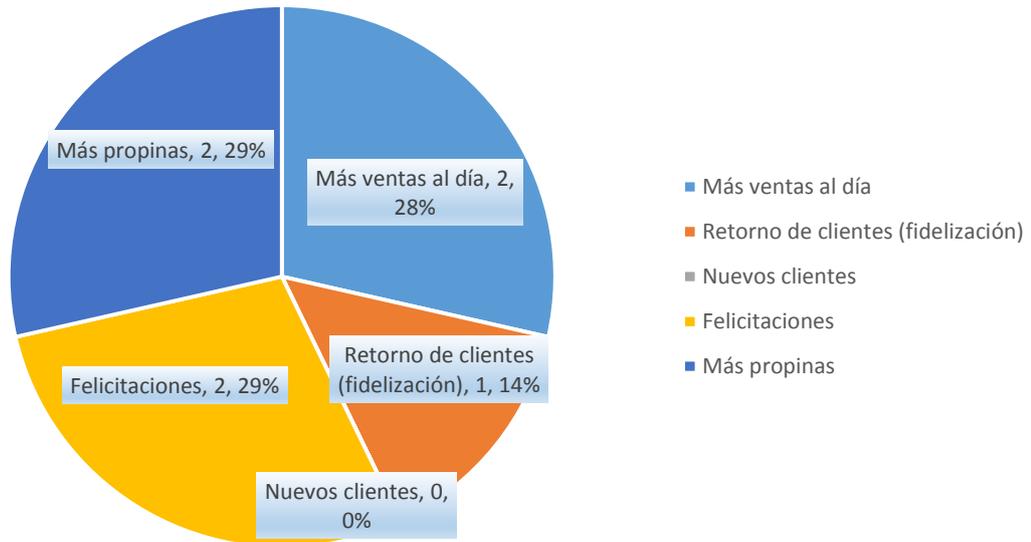
<b>Como se manifiesta la satisfacción del cliente</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	0	3
Personal de apoyo (4)	1	3
<b>Total (7)</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

Fuente: Elaboración propia

Uno de los aspectos más importantes que se analiza en el presente trabajo, está relacionado con la fidelización de los clientes y como se relaciona con el desarrollo de actividades dentro del restaurante y cuál de estas tiene mayor incidencia en ello. Las respuestas muestran que solo uno de los trabajadores relaciona la satisfacción de los clientes con la fidelización. Muchos establecimientos consideran de mayor importancia primero retener y conservar a los clientes para luego recién considerar conseguir nuevos.

**Gráfico N° 19: ¿Dónde se manifiesta la satisfacción del cliente?**

### ¿La satisfacción de los clientes se puede observar en?



Los porcentajes que se muestran en el gráfico, indican las diferentes percepciones que tienen los trabajadores sobre la muestra de satisfacción del cliente; evidentemente, en tales percepciones pesa la posición del trabajador, pues al cumplir sus funciones, sea personal de servicio o de producción, reciben diversas muestras de satisfacción del cliente, como se muestran en el gráfico: propinas, felicitaciones y ventas; sin embargo, más allá de ello, no perciben que estas muestras son solo cuestiones de momento, pues la mejor manera de reflejar la satisfacción de un cliente con la calidad de los platos y el restaurante se da cada vez que este regresa.

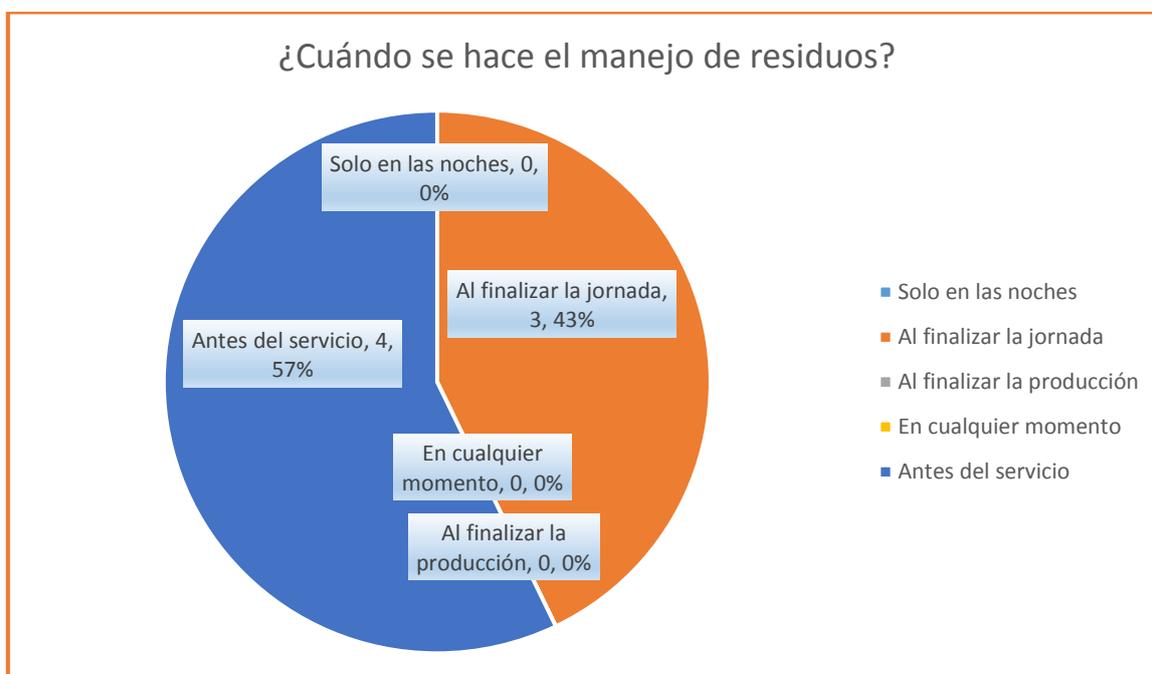
**Tabla n° 21: ¿Cuándo se hace el manejo de residuos?**

<b>Momento de desecho de residuos</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	3	0
Personal de apoyo (4)	4	0
<b>Total (7)</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Fuente: Elaboración propia

En relación con esta interrogante, la totalidad de trabajadores muestra un conocimiento válido sobre la forma correcta de manejo de residuos de acuerdo a los lineamientos del restaurante.

**Gráfico N° 20: Desecho de residuos**



Los resultados son claros. Los trabajadores muestran tener conocimiento del manejo de residuos de acuerdo a los lineamientos del restaurante, en ese sentido las dos opciones válidas son las que los trabajadores marcaron con mucha claridad.

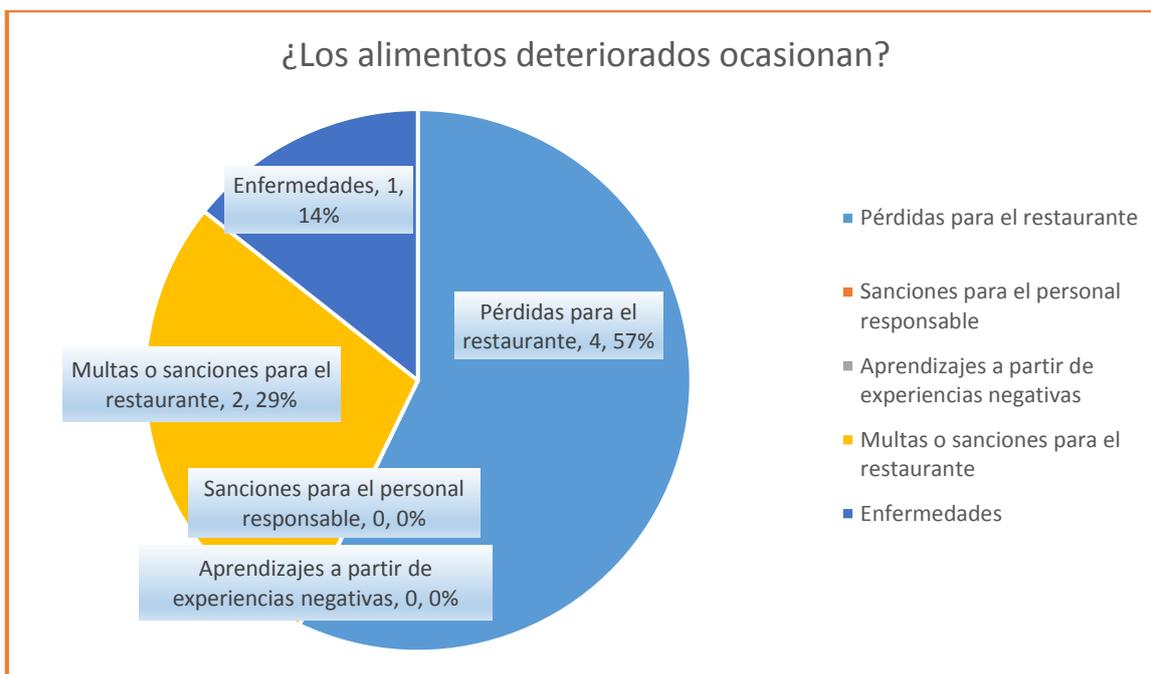
**Tabla n° 22: ¿Qué pueden ocasionar los alimentos deteriorados?**

<b>¿Qué ocasionan los alimentos deteriorados?</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	2	1
Personal de apoyo (4)	2	2
<b>Total (7)</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia

La presencia de alimentos deteriorados dentro del restaurante tiene una serie de efectos negativos que son claramente observados por el personal, sin embargo, una minoría tiene una percepción errada, aunque desde cierta perspectiva puede ser cierta como las multas o sanciones al restaurante, si son detectadas por los órganos de sanidad del municipio.

**Gráfico N° 21: ¿Qué ocasionan los alimentos deteriorados?**



Como resultado de la siguiente pregunta, se observa muy claramente como los trabajadores relacionan el deterioro de alimentos con consecuencias negativas. Aunque la respuesta acertada, pérdidas para el restaurante, obtiene un 57%, las otras respuestas: enfermedades y sanciones para el personal, con 43%, recogen de cierto modo las consecuencias negativas, aunque estarían incluidas dentro de las pérdidas para el restaurante, lo cual no se aleja de la realidad, pero son las pérdidas para el restaurante las de mayor gravedad por lo tanto la que predomina.

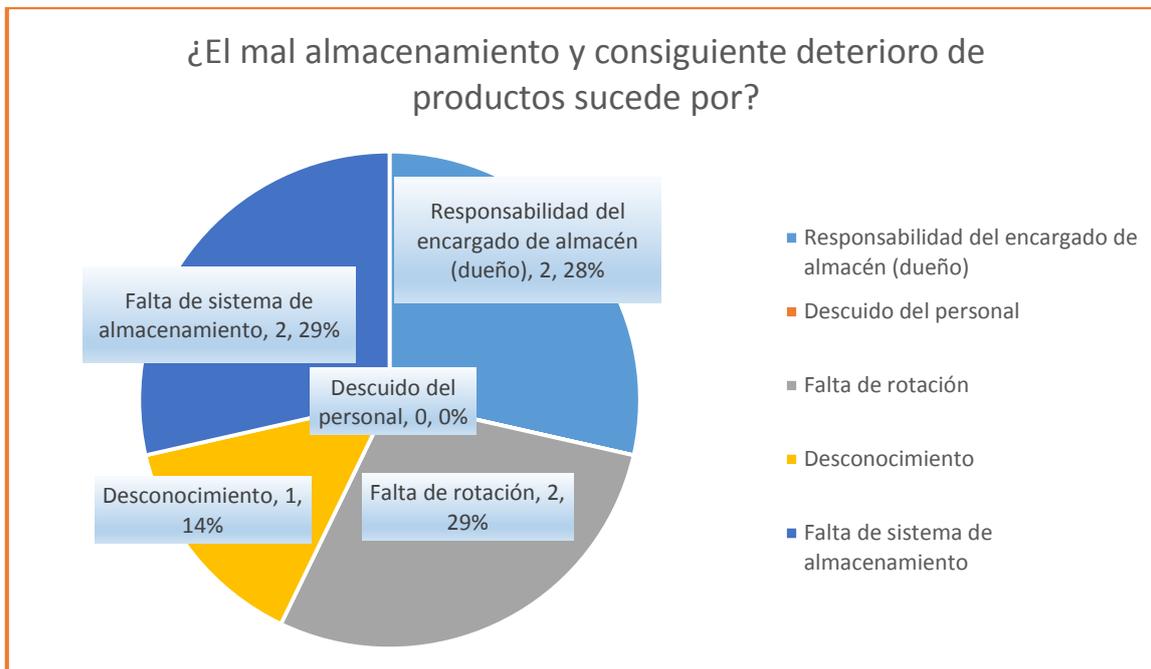
**Tabla n° 23: ¿Por qué ocurre el mal almacenamiento y consiguiente deterioro de productos?**

<b>Mal almacenamiento y deterioro de productos</b>		
<b>Tipo de trabajador</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	
	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
Manipuladores (3)	1	2
Personal de apoyo (4)	1	3
<b>Total (7)</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en esta interrogante muestran un bajo porcentaje de conocimiento cierto sobre el porqué del mal almacenamiento y deterioro de productos. Esto se explica porque solo dos trabajadores indicaron que ello se debe fundamentalmente a la falta de un programa de almacenamiento, en vista que es el dueño-administrador quien lleva a cabo las actividades de almacenamiento, desarrollándola de manera empírica, aunque con ideas bastante claras. El resto de trabajadores fundamenta su respuesta en la responsabilidad del dueño y por falta de rotación que, aunque podrían ser ciertas, fundamentalmente se dan porque no se cuenta con un programa de almacenamiento claramente establecido.

**Gráfico N° 22: ¿Por qué se da el mal almacenamiento y deterioro de productos?**



Para entender porque existe un bajo porcentaje de respuestas correctas, debemos hacer un breve análisis sobre la posición de los trabajadores que, al tener en cuenta la realidad del restaurante, responden de acuerdo a lo observan. En ese sentido, siendo el dueño quien se encarga de llevar a cabo las actividades de almacenamiento, los trabajadores le atribuyen la responsabilidad por el mal almacenamiento y consiguiente deterioro. Asimismo, entienden que dicha situación se puede dar también como consecuencia de falta de rotación de los productos y en menor medida puede deberse al desconocimiento del personal sobre cómo llevar adecuadamente el almacenamiento y evitar el deterioro del producto. Aunque se entiende porque los trabajadores han respondido de manera incorrecta, también habría que entender que su percepción no se aleja de la realidad, puesta que esta se da fundamentalmente porque no se cuenta con un programa de almacenamiento establecido de manera clara y entendible

por todos los trabajadores, lo que da lugar a respuestas distintas y erradas en su mayoría: 71%.

#### **4.2 Guía de observación**

El siguiente instrumento se aplica con la finalidad de conocer la realidad del restaurante. Para ello se ha coordinado con el dueño-restaurante, visitas a las instalaciones del restaurante durante las horas de producción, servicio y limpieza, de tal manera que podamos recoger toda la información necesaria y verificar in situ todas las acciones y/o procesos llevados a cabo de manera cotidiana. Cabe resaltar que las observaciones llevada a cabo están adecuadas en virtud de las variables, así como las dimensiones e indicadores recogidas en la matriz de consistencia, lo que permite entender de manera práctica y fácil el enfoque de los lineamientos de la guía de observación en relación con los elementos que se observan.

Dichas observaciones fueron llevadas a cabo en diversos momentos, logrando de esa manera tener una visión más real de la coyuntura problemática del restaurante, lo que permite asegurar la certeza de la observación e instrumento utilizado, teniendo en cuenta que en ella se refleja todo lo observado.

Eso permite asegura que, en el ámbito de la infraestructura, se cuenta con elementos aceptables para los diversos procesos llevados a cabo en la producción de alimentos, como lavado de manos y vegetales, así como áreas de almacén y de manejo de residuos. La observación permite corroborar que no se cuenta con un área de cocina fría de manera exclusiva, y que el área de producción se utiliza para preparaciones de platos tanto calientes como fríos,

aunque cabe resaltar que el área se divide de manera empírica en dos lados, y en cada lado se hacen preparaciones distintas: frías y calientes.

Por su parte, acerca de equipos y materiales, el restaurante cuenta con los elementos básicos para el desarrollo de funciones productivas. La observación permite corroborar la intención del dueño-administrador de cumplir con los aspectos básicos y necesarios, de manera que los equipos y materiales favorecen la labor de los trabajadores y lograr la calidad de los alientos y el cumplimiento adecuado de todos los procesos.

Asimismo, la observación desarrollada, da lugar a la verificación y/o comprobación de los distintos procesos llevados a cabo en el restaurante, y como estos son reflejo del conocimiento del personal, en la medida que estos lo aplican de manera real en sus diversas actividades.

### Guía de observación

	Adecuada	Aceptable	Inadecuada	No existe
<b>Sobre infraestructura del restaurante</b>				
Área de lavado y desinfección de vegetales		X		
Área de lavado de manos		X		
Área de almacén	X			
Área de residuos		X		
Cocina fría				X
Cocina caliente	X			
<b>Sobre equipos y materiales</b>				
Equipos de cocción	X			
Cámaras de frío	X			
Refrigeradoras		X		
Cámaras de congelación o congeladoras	X			

Dispensadores de gel y alcohol	X			
Dosificadores de desinfectante de vegetales (cloro)	X			
Termómetros				X
Recipientes de desinfección		X		
Tachos y contenedores de basura		X		
Anaqueles	X			
Equipos y utensilios de limpieza	X			
Equipo de seguridad personal		X		
<b>Sobre procedimientos</b>				
Lavado de manos		X		
Lavado y desinfección de vegetales		X		
FIFO		X		
Limpieza de áreas de producción		X		
Control de productos			X	
Control de temperaturas de cocción				X
Control de temperaturas de cámaras				X
Manejo de residuos		X		
<b>Sobre el personal</b>				
Conocimientos sobre limpieza de vegetales		X		
Conocimientos sobre limpieza de áreas	X			
Conocimientos sobre rotación de productos			X	
Conocimientos sobre calidad e inocuidad		X		
Conocimientos sobre manejo de residuos		X		
Sobre presentación personal		X		

Elaboración propia

### **4.3 Entrevista al Sr. Víctor Valle, dueño-administrador del restaurante La Caribeña.**

#### **Pregunta N° 1.**

**Estimado Víctor ¿Desarrolla algún sistema de seguridad alimentaria dentro de las actividades de producción en el restaurante, o tiene algún tipo de conocimiento al respecto?**

En realidad, no aplicamos ningún sistema de manera formal, solo de manera empírica. Carlos, el jefe de cocina tiene 20 años de experiencia y es quien se encarga de brindar las orientaciones al resto de personal sobre la manera de trabajar con los alimentos. Se podría decir que el manejo es empírico y, aunque no llevamos ningún formato de control, siempre tenemos los cuidados necesarios para cocinar los alimentos adecuadamente y lavar y desinfectar los vegetales.

También se exige a cada uno de los trabajadores que deben estar aseados y venir con sus uniformes de trabajo. La municipalidad cada cierto tiempo visita las instalaciones del restaurante para verificar que todo se encuentre correcto y hasta el momento no se han encontrado ningún tipo de inconvenientes, pero entiendo que con la visión de crecer empresarialmente se haría necesario implementar algún sistema de gestión que sea aplicable al principio en unos de los locales y luego hacerlo extensivo a los otros. De esa manera se puede lograr tener una imagen más sólida y fortalecer la marca del restaurante La Caribeña.

Tengo entre 15 a 20 años de experiencia trabajando en restaurantes, antes de abrir mi propio negocio. Trabajé como mesero, ayudante de cocina,

servicio al cliente en diferentes restaurantes de Lima, y con esa experiencia tengo algún conocimiento de lo que implica gestionar un sistema de seguridad alimentaria, puesto que estos restaurantes trabajaban con estos tipos de sistemas, aunque a decir verdad en mi restaurante se tendría que aplicar poco a poco, ya que habría que modificar parte de la infraestructura y hacer una inversión fuerte.

**Pregunta N° 2.**

**¿Desarrolla algún cronograma de capacitaciones sobre manipulación de alimentos?**

No. En el restaurante aún no llevamos ningún tipo de capacitaciones sobre este tema. Cuando se hacen las entrevistas para contratar personal, se pregunta cuánto tiempo tienen de experiencia y si conocen como se deben lavar y desinfectar vegetales. Con la información que brindan, creo que es suficiente, porque el jefe de cocina siempre está pendiente de que los trabajadores cumplan sus indicaciones, además que en ese sentido si es bastante exigente. Siempre exige la limpieza de las áreas de cocina y debe quedar todo limpio antes que empiece la hora de servicio.

### **Pregunta N° 3.**

**¿Qué formatos de control de procedimientos de ingreso de insumos utiliza dentro del restaurante?**

No manejamos ningún tipo de formato ni documento de control. El encargado de comprar los insumos soy yo y la adquisición de todo tipo de productos es diario, en el caso de vegetales y cárnicos. Verifico personalmente la calidad de los productos adquiridos en base a mi experiencia y de acuerdo a indicaciones del cocinero.

En todo caso, el único documento que podría decirse que llevamos, es la lista de productos que se deben adquirir diariamente y en base a ella se hace un check list.

### **Pregunta N° 4.**

**¿Las áreas de cocina caliente y cocina fría están claramente separadas?**

En realidad, el área de cocina es una sola. Lo que se podría considerar es que, aunque es un solo ambiente, en una parte de ella, donde se cuenta con una mesa fría, se preparan solamente platos fríos y en la otra, todo lo relacionado con platos calientes. Los cocineros ya tienen muy claro ese aspecto y respetan tanto utensilios como los insumos que se van a emplear. No podemos implementar por el momento dos áreas diferenciadas, porque habría que hacer cambios en la infraestructura y modificar todo, algo que en estos momentos aún no es posible, pero en el futuro, se maneja un proyecto de ese tipo.

**Pregunta N° 5.**

**¿En las áreas de preparación de platos fríos se cuenta con equipos que garanticen la cadena de frío?**

Contamos con una mesa fría, además de un refrigerador vertical y cámara de frío, tanto de refrigeración como de congelación, en el que se guardan todos los productos que se van elaborando y el mise in place. Todos los que manipulan alimentos saben que una vez que terminan de procesar algo, inmediatamente se guardan en las cámaras. Y como las compras se hacen por día, prácticamente todo es fresco, porque nada se almacena más de dos días. Por experiencia, ya sabemos cuánto necesitamos diariamente de cada producto, además eso permite tener una buena rotación y no tenemos alimentos guardados por mucho tiempo. Además, que eso tampoco sería posible por cuestiones de espacio ya que como los productos ingresan diariamente y una vez procesados deben guardarse en las cámaras, por las cantidades adquiridas, al final del día prácticamente no quedan muchos insumos que se puedan deteriorar.

**Pregunta N° 6.**

**¿Cuenta con los elementos adecuados para el proceso de lavado y desinfección de vegetales?**

Se cuenta con los elementos básicos. La desinfección se lleva a cabo con una solución de agua y cloro que el cocinero Carlos prepara para las desinfecciones del día. Tenemos una fuente de gastronorm, destinado exclusivamente para ese fin y todos los trabajadores conocen su uso. Aunque no se puede decir que haya un ambiente específico para la desinfección, si se

ha establecido un espacio fijo donde se coloca la fuente con la solución desinfectante. Del mismo modo, también tenemos un colador suficientemente grande para ese fin, que los trabajadores saben que no deben usarlo para otro fin.

**Pregunta N° 7.**

**Teniendo en cuenta que el FIFO implica que los productos que ingresan primero deben salir primero. ¿Se aplica algún sistema similar dentro de las áreas de almacenamiento?**

La aplicación es de manera práctica. Es decir, que como ya tengo experiencia en almacenamiento, personalmente me encargo de llevar a cabo la rotación de los productos, puesto que soy yo mismo quien se encarga de adquirirlos y hago extensiva la indicación a todo el personal que siempre se usan primero los productos anteriores. Nadie coge productos recién ingresados, salvo que ya los anteriores ya se hayan agotado. En todo caso, la rotación se hace tanto en vegetales, cárnicos como abarrotes. No hemos tenido problemas de productos que se hayan deteriorado por una mala rotación de los productos, porque además como los productos se adquieren casi diariamente, existen pocas posibilidades que se acumulen productos que se puedan malograr fácilmente. También, los mismos trabajadores siempre están pendientes de cualquier producto que podría malograrse.

### **Pregunta N° 8.**

**¿Dentro de las cámaras de refrigeración se lleva algún método de control de tiempo de vida útil de productos preparados, como cremas, salsas o aderezos?**

Aún no. Puesto que esos productos se preparan diariamente el control que se lleva a cabo se hace por parte de los trabajadores. Además, que prácticamente al finalizar la jornada ya esos productos se acaban. Sin embargo, como se había sugerido, es posible que en el futuro podamos llevar a cabo el uso de stickers para rotular por las fechas de producción y evitar cualquier posible inconveniente.

### **Pregunta N° 9.**

**¿Cuenta el restaurante con un plan de actividades sobre manejo de residuos? ¿Cómo se lleva a cabo?**

Solo de manera práctica. Todos sabemos y conocemos que no podemos tener basura y restos de alimentos acumulados, sobre todo en el área de cocina. En la cocina se cuenta con un tacho de basura donde se recolectan todos los residuos, de todo tipo, que son eliminados aproximadamente a las 11 de la mañana, que es cuando pasa el camión de basura. Este procedimiento es diario y permite que, para la hora del servicio, prácticamente ya no hay basura dentro de la cocina. Desde ese momento, se vuelve a juntar la basura en otro tacho en la parte de afuera, que es recogido por una persona encargada diariamente a las 5 de la tarde. Lo que significa que en las noches la cantidad de basura es mínima, sin ningún tipo de riesgo ni problema.

**Pregunta N° 10.**

**¿El restaurante cuenta con áreas adecuadas para el lavado de manos?**

Si. No contamos con un lavatorio especial, pero en un espacio específico en el área de lavado, se ha acondicionado todos los elementos necesarios para que los trabajadores se puedan lavar las manos sin ningún inconveniente. Para ello se cuenta con dispensadores de jabón líquido y papel toalla y los trabajadores saben muy bien que solo se pueden lavar las manos en este espacio. En ese sentido, se puede decir que todos son conscientes de ello y además es mucho más práctico hacerlo de esa manera.

**Pregunta N° 11.**

**¿Desarrolla algún sistema de control de temperaturas de equipos de refrigeración y congelación?**

El control es de tipo empírico. No tenemos ningún formato ni utensilio para medir las temperaturas, solo se hace a criterio del cocinero o de mi parte. Es nuestra experiencia la que nos guía para saber que las cámaras están a buena temperatura. Además, que todos los equipos de refrigeración y congelación, son revisados cada 6 meses. Recuerdo que hace algunos años, una de las cámaras no enfriaba y tuvimos que distribuir todos los productos en las cámaras de los otros locales hasta que sea reparado. El técnico indicó que es necesario hacer mantenimiento preventivo, al menos cada 6 meses para evitar este tipo de situaciones y desde entonces lo hago así y no hemos vuelto a tener problemas de ese tipo.

**Pregunta N° 12.**

**¿Lleva a cabo algún sistema o programa de limpieza y desinfección de áreas en el restaurante?**

La limpieza es diaria. Antes, durante y después de la producción. Todos participan en el área que le corresponda. Sin embargo, los días sábados se lleva a cabo una limpieza general que es más profunda, donde se limpian las campanas extractoras, algo que no se puede hacer entre días. Cabe resaltar que toda limpieza se hace con detergente y agua y lejía y que los trabajadores cuentan con guantes y los elementos necesarios para ese fin.

**Pregunta N° 13.**

**¿Cuenta el restaurante con algún plan de contingencia en caso de alimentos deteriorados o contaminados?**

Nunca nos ha pasado algo de eso, pero en caso de suceder simplemente de eliminaría. No podemos correr el riesgo de tener alimentos o productos que pueden poner en contaminar a los que están bien. Todos los trabajadores saben que antes de usar los productos deben verificar que estén en buen estado, pero teniendo en cuenta que las compras se hacen diariamente, eso prácticamente queda descartado. Sin embargo, como dices, si sucede la decisión que se tomaría es desecharlo.

#### **Pregunta N° 14.**

**¿Lleva a cabo algún sistema de descongelamiento de alimentos congelados?**

En el restaurante tenemos tres maneras de descongelar alimentos congelados:

- Normalmente la descongelación se hace en las cámaras de refrigeración. Los productos se sacan de la congeladora en la noche o en las mañanas y se dejan descongelar tranquilamente en la cámara de frío. En este caso, siempre se saca la cantidad que se considera para el uso de un día.
- También se puede hacer a chorro de agua fría, cuando los congelados que se habían sacado se acabaron y nos falta para completar algunas cantidades. Esto solo es ocasional y en casos necesarios.
- Y aunque no se suele hacer, también podemos descongelar en el horno microondas algunos alimentos porcionados. Esto solo cuando necesitamos pequeñas porciones como último recurso.

#### **Pregunta N° 15.**

**En vista de todo lo conversado ¿Podría considerar lleva a cabo algún programa de control de los procesos de producción de alimentos?**

En realidad, la única forma de control que llevamos en el restaurante se basa en la que hace el jefe de cocina. Tengo mi confianza depositada en su experiencia de más de 20 años. Él es quien se encarga de verificar la calidad de

los productos, tanto en cuanto a sabor, presentación, así como ver que se han cumplido todos los pasos que garanticen la calidad de los alimentos.

Aunque hasta el momento no se ha presentado ningún tipo de percance, esto es no solo porque deposito mi confianza en su trabajo, sino que a su vez él retribuye eso al ser exigente dentro de la cocina con todo el personal. Solo así, si todos cumplen con su función, podemos tener la seguridad del caso.

**Pregunta N° 16.**

**¿Cómo se da cuenta si los clientes están satisfechos con los alimentos producidos en el restaurante?**

En realidad, después de ya algunos años teniendo el restaurante, uno se puede dar cuenta porque muchos de ellos siempre vuelven y de manera constante, por los buenos comentarios que dejan, también porque cada vez que vienen, lo hacen por algún plato y terminan consumiendo más. También porque ven como se preparan los platos ya que tenemos la cocina a la vista y les da mayor seguridad. Existen muchos restaurantes en la zona, mis clientes siempre vienen y en muchas ocasiones vienen otros que comentan que antes comían en la competencia, pero después de comer en mi restaurante siempre vuelven.

**Pregunta N° 17.**

**¿Entiende usted y el personal, que consecuencias tendría el restaurante si se presenta un caso de intoxicación y cómo lo manejaría?**

Todos somos conscientes de cuidar nuestro trabajo. Todos vivimos de esto y por eso somos muy cuidadosos en manejar bien los alimentos y seguir las indicaciones del jefe de cocina, además de las sugerencias hechas en las primeras visitas. No se ha presentado ningún caso de estos, pero si llega a suceder, primero tendría que disculparme con los afectados y asumir los costos. No sabría si tendría que tomar alguna medida con el personal ya que habría que evaluar la situación porque pudo haber sucedido.

**Pregunta N° 18.**

**¿Qué importancia tiene para usted la correcta organización del almacén?**

Es importante para evitar tener que desechar y para que el personal de cocina siempre cuente con los insumos necesarios para la producción del día. No se presenta muchas dificultades al respecto, ya que como dije antes, los productos que se compran son prácticamente para uso diario y lo máximo que podemos tener es hasta dos días de antigüedad. Pero ya todo el personal conoce como es el manejo por lo que se hace muy poco probable que haya productos malogrados o que estén mal almacenados, más aún porque yo mismo me encargo de hacer el almacenamiento y en todo caso delego en alguno de los trabajadores que lo haga de acuerdo a mis indicaciones.

**Pregunta N° 19.**

**¿Si bien es cierto, no se ha producido ningún caso de ETA en el restaurante, a qué cree usted que se deba esto?**

Es porque todos cumplen sus funciones de manera correcta. El responsable de la producción es Carlos, mi jefe de cocina y todas sus indicaciones deben ser cumplidas por el personal, porque es quién tiene mayor experiencia y conocimiento y en él deposito mi mayor confianza. Aunque todavía no tenemos un sistema de gestión, tratamos de cumplir con lo básico porque todos ponemos de nuestra parte y tratamos de hacer nuestro trabajo lo mejor posible.

Las enfermedades como intoxicaciones y otras parecidas, generalmente pasan cuando no se tiene cuidado con las compras de los alimentos o no se desinfectan o no se cocinan correctamente. Nada de eso sucede en nuestro restaurante porque todos cumplimos con nuestra tarea.

**Pregunta N° 20.**

**¿Desarrolla alguna estrategia para captar nuevos clientes y/o fidelizar a los que ya tiene?**

Lo más importante es tratarlos bien, atenderlos rápido y con amabilidad, pero también porque los platos tienen buen sabor y son preparados rápido y a la vista. Cuando ven esto se nota que tienen más confianza y siempre vuelven. Confiamos en la publicidad de boca a boca, porque nuestros clientes habituales comentan favorablemente y vienen nuevos clientes o porque nuestros clientes

los traen. Después ellos vuelven por si solos o con otras personas. Creo que esa es la mejor forma de tener más clientes, hacer buenos platos que ellos perciben y el servicio del personal, además que los platos no son demasiado caros, está dentro del promedio que los restaurantes de la zona manejan.

## **SISTEMA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA DEL RESTAURANTE LA CARIBEÑA**

El presente sistema está diseñado con la finalidad de lograr que los productos elaborados en el restaurante La Caribeña sean inocuos. La experiencia previa del autor de la presente tesis, con más de 20 años en rubro de la alimentación, ha permitido orientar los lineamientos de este sistema de seguridad alimentaria y en ese sentido, para lograrlo debemos implementar una serie de procedimientos y medidas que se trabajen de manera coordinada, involucrando a diversas áreas y las acciones que deben realizar de manera adecuada, ciñéndose a los lineamientos de estandarización de estos procedimientos. Estos lineamientos involucran a los siguientes aspectos:

- Recepción y almacenamiento
- Producción y manipulación de alimentos
- Higiene

A continuación, se desarrollan los aspectos básicos que involucra este sistema, complementando con los diagramas de flujo de cada uno de ellos. Además, se presentan modelos de formatos de control de procedimientos de control de temperaturas y de desinfección.

Previo a los procedimientos que involucra al almacén, se debe hacer una selección de proveedores que deben cumplir con ciertas características y requisitos.

## **SOBRE SELECCIÓN DE PROVEEDORES**

Comprobar la experiencia como empresa proveedora, constituida formalmente y con trayectoria que transmita seguridad.

- Verificación de la cartera de clientes del proveedor.
- Visitar las instalaciones del proveedor, para verificar si se cuenta con equipos y materiales adecuado de almacenamiento y manipulación. (cámaras de refrigeración y congelación).
- Entrevista con el administrador y/o responsable de la empresa proveedora y establecer el nivel de confianza que puede brindarnos el proveedor.

## **SOBRE RECEPCIÓN DE VEGETALES, HORTALIZAS Y FRUTAS**

- Hacer del control de las temperaturas de cámaras de refrigeración, consignando los datos en los formatos adecuados. Para ello se utilizará un termómetro dejándolo al interior de la cámara por un tiempo aproximado de 3 minutos.
- Verificación de vegetales y hortalizas mediante análisis organoléptico, comprobando los siguientes aspectos:
  - ✓ Textura y firmeza adecuada acorde al tipo de producto.
  - ✓ Color uniforme y brillo natural.
  - ✓ Olor característico según el vegetal.
  - ✓ Aspecto y apariencia
- De haber especificaciones puntuales sobre los productos (tamaño, madurez o peso) verificar que se cumplan, en caso contrario se rechazará.

- Antes de llevar a cámaras de refrigeración se debe hacer depuración de los vegetales: retirar hojas externas, tallos y troncos excesivos, de ser necesario cortar las bases de las raíces de los vegetales de hoja o hierbas.

### **SOBRE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS REFRIGERADOS Y/O CONGELADOS.**

- Verificar que el transporte involucre coolers, cajas térmicas o recipientes que mantengan las temperaturas, que garanticen la cadena de frío.
- Verificar fecha de producción, empaque y/o de caducidad del producto.
- Verificar que los empaques no tengas roturas o fallos.
- Comprobar peso y calidad (color, aspecto, textura).
- Medir las temperaturas internas con el uso de un termómetro. (-18° C en alimentos congelados, 5°C en refrigerados)
- Una vez recepcionados y verificados, inmediatamente llevar a cámaras de refrigeración o congelación.
- Rechazar y/o eliminar todo aquel producto que presente deterioro, defectos o no se encuentren dentro de los rangos de temperaturas correctos.

### **SOBRE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS SECOS Y ABARROTES**

- Verificación de empaques (latas, embolsados, botellas, etc.) sellados, sin roturas, sin golpes o abolladuras, sin rasgos de óxido, etc.
- Verificación de fecha de vencimiento, producción y/o caducidad.

- Verificación de registro sanitario.
- Análisis organoléptico: aspecto, color y olor característicos.
- Verificación de marcas reconocidas o confiables.

## **SOBRE ALMACENAMIENTO**

### **De productos secos y abarrotos.**

- El área de almacén debe ser ventilado, sin humedad y limpio.
- Debe contar con anaqueles con niveles de distintas medidas de acuerdo a los tipos de productos, con un nivel de elevación por encima del suelo de al menos 15 cm.
- Contar con recipientes con tapas.
- Los productos empacados deben ser almacenados de acuerdo a las fechas de ingreso, aplicando el FIFO (lo que primero entra, primero sale) o en su defecto por las fechas de vencimiento, colocándose en la parte delantera de los anaqueles.
- Los productos a granel (productos sueltos) deben ser almacenados en los recipientes con tapas y con cucharones de despacho para cada uno de los productos.
- La entrega debe hacerse diariamente en los horarios establecidos de acuerdo a las necesidades de producción.

### **De vegetales, hortalizas y frutas.**

- Comprobar y verificar las temperaturas de las cámaras de refrigeración con el uso de un termómetro, (de 0° a 5°C) y registro en los formatos adecuados.

- Cárnicos en recipientes distintos, tapados o cubiertos con film, en las estantes inferiores o en cámaras de uso exclusivo para cárnicos.
- Vegetales en recipientes separados de acuerdo al tipo de vegetal.

## **SOBRE LA PRODUCCIÓN**

Previo al desarrollo de actividades de producción se deben cumplir con los procedimientos de lavado de manos. (ver anexos), además se debe considerar la limpieza y presentación del personal.

## **LIMPIEZA Y PRESENTACIÓN DEL PERSONAL**

El personal debe ingresar al área de producción previamente bañados y aseados y contar con el uniforme completo y equipos de seguridad:

1. Chaqueta y pantalón blancos, limpios y cambiados diariamente.
2. Gorro de chef o de enfermera que cubra completamente el cabello hasta los oídos.
3. Zapatos de uso exclusivo en las áreas de producción (zapatillas, botas, zuecos o crocs)
4. Delantales limpios, de uso exclusivo en la cocina y cambiados cada vez que se haga necesario.
5. En las áreas de cocina fría y preparaciones crudas, se debe usar mascarillas, además de guantes, los que deben ser cambiados cada vez que sufra rotura, se cambia de producto, al hacer limpieza y cada vez que se considere necesario.
6. Se descarta el uso de reloj, pulseras, esclavas, aretes, piercing, collares, anillos, entre otros. De usar bigotes o barba (lo ideal sería no tenerlo) deben estar recortados.

## **PROCEDIMIENTOS EN LA PRODUCCIÓN**

### **En cocina caliente**

#### **Lavado y desinfección de vegetales**

Lavar y/o desinfectar los vegetales de acuerdo a los cuadros desarrollados.

(ver anexos)

#### **Control de temperaturas de cocción**

- Verificar las temperaturas de cocción con el uso de un termómetro, de acuerdo al tipo de producto.
  - Salsas y fondos, por encima de 100°C.
  - Carne de res, por encima de 70°C.
  - Carne de pollo y aves en general, por encima de 74°C.
  - Carne de pescado, 60°C aprox.
- El procedimiento implica insertar la punta del termómetro hasta llegar a la parte central del cónico, aplicar sobre el corte de carne de mayores dimensiones.
- Si no se logra la temperatura adecuada, aplicar acción correctiva: dejar cocer hasta verificar los rangos de cocción adecuados.
- Los productos cocidos de manera particular como tubérculos, raíces y vegetales utilizados en guarnición, se verificarán por la temperatura en el medio en que se cocinan que debe estar en 100°C aprox. de no lograrse la temperatura correcta se aplica la acción correctiva: dejar cocer hasta lograr la temperatura correcta.
- Consignar las temperaturas y los productos dentro de los formatos de control.

- Las preparaciones que cumplan con los rangos de temperaturas adecuados deben mantenerse en sus recipientes, tapados y a temperaturas que mantengan sobre 65° C. hasta ser servidos y consumidos.

### **Uso de utensilios y herramientas**

- La manipulación y cortes de alimentos se debe hacer teniendo en cuenta su naturaleza.
  - Cortar y manipular vegetales, hortalizas y frutas utilizando tablas y cuchillos de color verde.
  - Cortar y manipular carnes rojas utilizando tablas y cuchillos de color rojo.
  - Cortar y manipular carne de ave utilizando tablas y cuchillos de color amarillo.
  - Cortar y manipular pescados y mariscos utilizando tablas y cuchillos de color azul.
  - Cortar y manipular productos cocidos utilizando tablas y cuchillos de color marrón.
  - Cortar y manipular panes, pastas y quesos utilizando tablas y cuchillos de color blanco.

### **En cocina fría**

- De usar vegetales que no van a ir a cocción se aplicará el Lavado y desinfección de vegetales de acuerdo al cuadro desarrollado.

- Los vegetales cocidos empleados en platos fríos, una vez cocidos una vez fríos deben ser guardados en las cámaras de refrigeración hasta el momento de su uso.
- Las carnes utilizadas en crudo deben ser almacenadas en las cámaras hasta el momento de su uso, manteniendo la cadena de frío.
- Del mismo modo, las carnes que se llevarán a cocción se procesarán en esta área y guardadas en refrigeración hasta su uso.
- Las salsas y cremas frías deben guardarse en refrigeración en envases cerrados y en niveles distintos a las carnes.
- Los productos terminados deben emplatarse para su consumo o guardarse en refrigeración cubiertos o en envases cerrados y en los niveles superiores que eviten la contaminación.

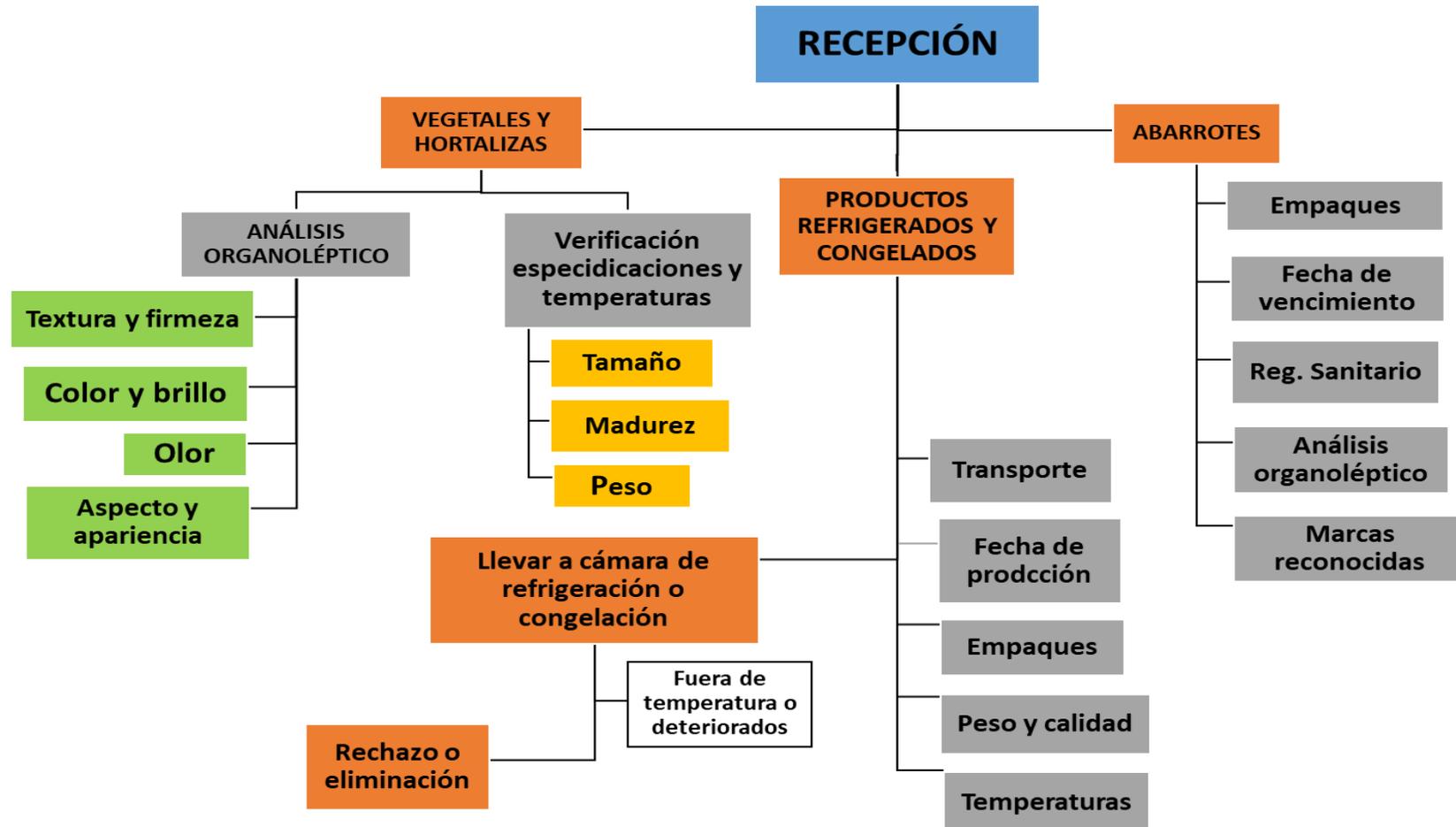
## **ROTULADO Y CONTROL DE PRODUCTOS TERMINADOS**

- Los productos terminados no utilizados o no consumidos, se almacenarán utilizando stickers especificando la fecha de producción.
- Las salsas y cremas frías preparados para uso en días posteriores se almacenarán en las cámaras de refrigeración con rótulos indicando la fecha de elaboración.
- Los vegetales, hortalizas y tubérculos y raíces cocidos, que pueden ser utilizados con posterioridad, deben ser rotulados indicando la fecha de elaboración.
- Los vegetales crudos y/o cocidos llevados a congelación para uso futuro, deben ser rotulados consignando las fechas de cocción y de congelación

## **LIMPIEZA Y DESINFECCION DE COCINA**

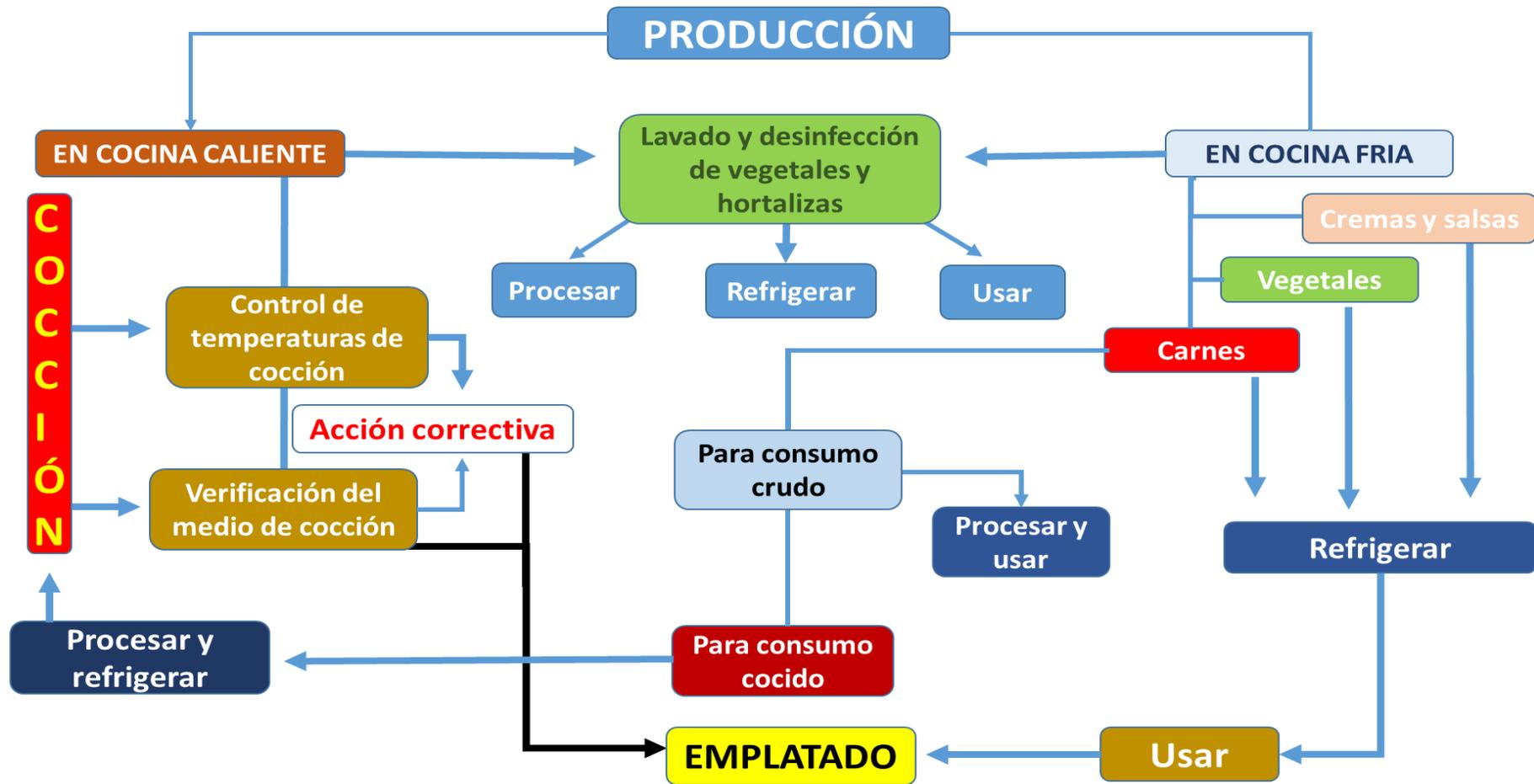
- Limpieza de áreas, pisos y equipos de cocina de manera diaria y constante de acuerdo al uso, utilizando detergentes, paños y esponjas, antes, durante y después de la producción, de manera oportuna.
- Contar con una solución de agua y lejía en un recipiente donde se mantienen sumergidos los paños de uso constante hasta hacer uso de ellos.
- Además de la limpieza diaria, desarrollar un programa de limpieza semanal de áreas y equipos de cocina como campanas, anaqueles, planchas, cocinas, hornos, entre otros.
- El personal involucrado debe contar con equipo de seguridad (mascarilla, guantes, delantales).
- Los materiales empleados como sustancias corrosivas, desincrustantes y/o desengrasantes deben ser aplicados utilizando los equipos de seguridad.
- Los equipos y áreas deben ser enjuagados con abundante agua para evitar riesgos de contaminación química.
- Los pisos deben ser limpiados de manera constante de tal forma que se mantengan limpios y secos.

## DIAGRAMA DE FLUJO DE RECEPCIÓN DEL RESTAURANTE LA CARIBEÑA



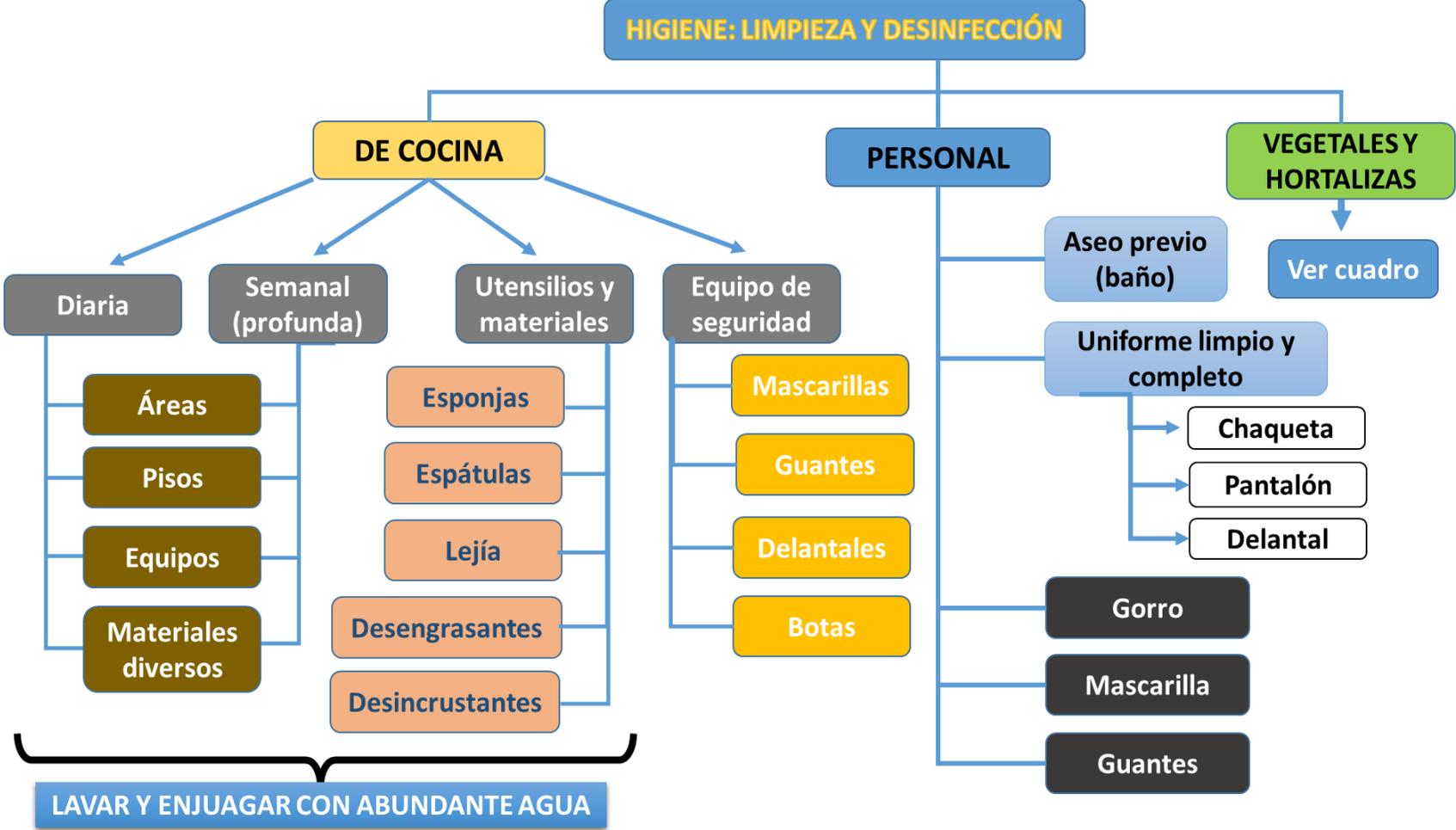
Elaboración propia

## DIAGRAMA DE FLUJO DE LA PRODUCCIÓN EN EL RESTAURANTE LA CARIBEÑA



Elaboración propia

DIAGRAMA DEL FLUJO DE HIGIENE DEL RESTAURANTE LA CARIBEÑA



Elaboración propia



## FORMATO DE CONTROL DE TEMPERATURAS DE CÁMARA DE FRIO

MES:		AÑO:	
------	--	------	--

DIA	HORA	TURNO	CÁMARA N°	T (°C)	RESPONSABLE	FIRMA	OBSERVACIONES
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							

TURNO: M: MAÑANA; T: TARDE; N: NOCHE

T (°C): TEMPERATURA EN GRADOS CENTÍGRADOS

## CONTROL DE DESINFECCIÓN DE VEGETALES, HORTALIZAS Y FRUTAS

MES:		AÑO:	
------	--	------	--

DIA	HORA	TIEMPO	PRODUCTO	RESPONSABLE	FIRMA	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

### **5.1 Discusión de los objetivos en general**

Las medidas de seguridad y la inocuidad de los alimentos.

De acuerdo al análisis de la realidad del restaurante La Caribeña, así como las bases teóricas y los niveles de conocimiento de los trabajadores del restaurante, podemos encontrar una relación entre la inocuidad de los alimentos y la necesidad de llevar a cabo medidas de seguridad que la garanticen. En ese sentido, aunque la aplicación de medidas de seguridad de tipo alimentario dentro del restaurante es incipiente y empírico, se puede empezar a relacionarlas tomando como base las ideas que nos presenta el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (2003), quien al respecto nos dice que “Los procesadores y distribuidores que remiten productos deberían establecer, y hacer cumplir medidas que aseguren la sanidad e inocuidad de los productos desde el envío inicial hasta el punto de entrega.” (pág. 5), lo cual en la práctica, y en la medida que se cumplan las indicaciones del jefe de cocina y el dueño-administrador, quienes tienen mayor experiencia en el ámbito restaurantero, es llevada a cabo por los trabajadores, quienes tienen muy claro, ahora, la noción de alimentos seguros y su relación con la correcta forma de prepararlos, lo que involucra llevar a cabo los procedimientos adecuados.

Conocer a cabalidad los procesos de producción dentro del restaurante, ha permitido relacionarlos de manera bastante clara con la existencia de equipamiento, adecuada manipulación de alimentos y el nivel de conocimiento

de los trabajadores sobre los diversos procedimientos, permitiendo hacer las observaciones en cuanto a las dimensiones y sus respectivos indicadores y como estos se manifiestan en la seguridad alimentaria y consiguiente inocuidad, percibida como calidad de los alimentos.

En ese sentido, Rodríguez y López (2016), afirman que “la seguridad alimentaria está también muy relacionada con las instalaciones, equipo, materiales, agua, etc., que se encuentran en los establecimientos y empresas alimentarias...los aspectos relativos a las normas de higiene del personal que manipula los alimentos, fundamentados en la necesidad de garantizar la seguridad y calidad alimentarias y relacionados con su obligación de mantener un elevado grado de limpieza y los requisitos de una indumentaria...” (pág. 67).

En la presente tesis, se han tomado dos procedimientos importantes en la producción de alimentos, como son la desinfección de vegetales y la rotación de productos, como puntos críticos que debemos analizar y que consideramos relevantes dentro de todo el proceso en el que se deben aplicar las medidas necesarias para garantizar que se cumplan a fin de evitar la contaminación de los alimentos, en ese aspecto, podemos recoger lo que el Inter-American Institute for Cooperation on Agriculture (1999), dice al respecto “Determinar los puntos-procedimientos-etapas operacionales que pueden ser controlados para eliminar riesgos o minimizar la probabilidad que se produzcan (PCC). Por etapa se debe entender toda la fase de producción y/o de fabricación de alimentos incluida (...) la formulación, el proceso, el almacenamiento, el transporte, la venta al por menor y la preparación para el consumo.” (pág. 25)

En virtud de lo señalado, la implementación de un sistema de gestión orientado a la seguridad alimentaria solo será posible si se lleva de manera gradual, en la medida que se vayan cumpliendo los pasos previos, partiendo de las observaciones, para luego en la medida que se detectan falencias y aspectos más débiles, llevar a cabo capacitaciones a fin de fortalecer los conocimientos de los trabajadores y señalar con claridad los procedimientos necesarios para lograr la inocuidad del alimento. Luego, adecuar la infraestructura y adquirir utensilios que permitan establecer de manera permanente, para empezar, dos procedimientos básicos: lavado y desinfección de vegetales y lavado correcto de manos.

## **5.2 Discusión de los objetivos específicos**

1. Garantizar la calidad (inocuidad) de los platos a partir de diseñar un sistema de seguridad alimentaria.

En vista de los planteamientos desarrollados en relación con el primer objetivo específico, lograr que los alimentos preparados en el restaurante sean considerados de calidad (en este caso relacionamos calidad con inocuidad), solo será posible si dentro del restaurante implementamos un sistema de seguridad alimentaria, pues a partir de ella podemos establecer procedimientos correctos como parte de las BPM, así como controles y verificaciones de estos procedimientos, de manera que podamos conseguir que todos los platos preparados cumplan con los niveles óptimos de elaboración y puedan ser percibidos por el cliente de esa manera y, con la seguridad que su consumo no acarreará ningún tipo de riesgo para su salud. Sin embargo, más allá que en el

restaurante nunca se ha presentado algún caso de ETA, se hace necesario formalizar algunos procedimientos que garanticen una buena manipulación, y que, aunque ya desarrollan algunos de manera empírica, esto, en definitiva, solo será posible si además de manera paulatina se va insertando la formalidad de estos procedimientos como parte de un sistema integral. En este contexto resulta significativo lo que Armendáriz (2019) refiere “Disponer de una fuente continua de alimentos sanos, variados y suficientes, no es algo que esté al alcance de todo el mundo. Hacer que esto sea posible es lo que llamamos seguridad alimentaria”. (pág. 94)

Una de las orientaciones fundamentales de esta investigación es conocer la coyuntura del restaurante, su infraestructura, actividades de producción y preproducción, involucrando a todos los trabajadores, de manera que a partir de la información obtenida se pueda sugerir un modelo de gestión orientado a guiar a los trabajadores en el desarrollo de los procedimientos correctos a fin de obtener platos seguros para el consumo humano, es decir, inocuos. Por lo tanto, se hace imprescindible adecuar este modelo teniendo en cuenta las posibilidades que presenta la infraestructura, así como la inversión que conlleva todo este proceso, dentro de ella. No se puede dejar de mencionar que este es un punto de mucha importancia puesto que, al basarnos en hechos y situaciones reales, destinar recursos para adecuar o modificar la infraestructura solo podrá ser hecha de manera paulatina. En ese orden de ideas, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (2007) menciona lo siguiente “...los ajustes requeridos para lograr mejoras en el ámbito de la calidad e inocuidad, en cumplimiento de reglamentos o normativas establecidas en los mercados de destino, implican una importante inversión de recursos económicos

y de tiempo por parte del productor (...) necesarios para llevar a cabo las mejoras; en la mayoría de casos, asesoría y capacitación serán necesarias, para ayudarle a fortalecer y/o a desarrollar las capacidades técnicas y administrativas que son requeridas para la aplicación exitosa de las prácticas requeridas. En el caso de los pequeños productores, existen limitaciones importantes, no solamente técnicas y administrativas, sino también financieras para llevar a cabo la implementación de mejoras en el ámbito de la calidad e inocuidad..." (pág. 90)

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo mencionado, solo se podrá lograr este objetivo si se cuenta con el compromiso de todos los trabajadores y, a través de capacitaciones, dar a conocer todos los aspectos que conlleva la seguridad alimentaria, logrando involucrarlos y de esa manera los clientes podrán acceder a alimentos sanos, seguros, vale decir, inocuos. En tal sentido, resulta relevante lo que la Universidad del Rosario (2005), señala al respecto haciendo referencia a la Cumbre Mundial sobre Alimentación del año 1996: "Existe seguridad alimentaria cuando todas las personas, tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimentarias y sus preferencias en cuanto a los alimentos (...). La seguridad alimentaria se ha conseguido cuando se garantiza la disponibilidad de alimentos, el suministro estable y todas las personas lo tienen a su alcance. (pág. 226)

En relación con este primer objetivo, es posible asegurar el logro de este, en la medida que se lleven a cabo primero la orientación de recursos por parte del dueño, de manera que se puedan adecuar los ambientes o áreas para llevar a cabo algunos de los procedimientos propuestos como parte del sistema de gestión.

## 2. Gestión de la seguridad alimentaria y la fidelización de clientes.

En relación con el segundo objetivo de esta tesis, lograr que el sistema de seguridad alimentaria se ponga de manifiesto en la fidelización de los clientes, esta solo será posible si el cliente percibe la calidad de los alimentos. Esta percepción se logrará cuando el restaurante presente elementos que generen confianza y seguridad en el cliente, y en ese sentido, el dueño-administrador del restaurante La Caribeña, así como los trabajadores lo tienen muy claro. Por ello, se cuenta con una cocina a la vista y además como parte del sistema de gestión que se pretende implementar, se busca desarrollar actividades y/o procedimientos que avalen esta intención, dentro de estos se recogerán algunos procedimientos básicos que forman parte de algunos modelos de gestión o sistemas mucho más desarrollados (como HACCP), pero necesarios si queremos, de manera paulatina, implementar en el restaurante. En relación con lo desarrollado, García (2014) refiere que “El sistema APPCC implantado correctamente se traduce en un sistema de control eficaz de la seguridad alimentaria aportando numerosas ventajas a la empresa: garantía de seguridad de los productos que produce; proporcionar confianza a los clientes sobre calidad y seguridad alimentaria; fidelizar clientes al quedar demostrado que somos una empresa profesional que se toma en serio sus responsabilidades.” (pág. 309)

Asimismo, al llevar a cabo de manera transparente y de ser necesario, a vista del cliente, Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) y POES, como lavado y desinfección de vegetales o lavado correcto de manos, se genera en el cliente una percepción positiva sobre el restaurante y, sobre todo, confianza en los platos preparados, de esa manera al confiar en el trabajo y los alimentos producidos en el restaurante, el cliente tiende a regresar en ocasiones futuras y

muchas veces trayendo consigo amigos, familiares y/o compañeros de trabajo, que de la misma manera perciben el esfuerzo del restaurante y sus trabajadores por lograr un producto de calidad. La aplicación de estos procedimientos puede ser enfocada además como una válida estrategia que las grandes empresas utilizan en su beneficio. En este contexto, Martínez y Milla, haciendo referencia a algunos restaurantes famosos mencionan “Entre los ejemplos que podemos destacar de empresas que han escogido la excelencia operacional como vía estratégica tenemos McDonald’s o Zara. Las principales características de las empresas operativamente excelentes son las siguientes: (...), Optimizan y perfeccionan los procesos de negocios. Utilizan procedimientos operativos estándar y eficaces (...)”. (pág. 139)

Sobre este objetivo, la posición favorable del dueño-administrador, quien ha brindado todas las facilidades, así como la predisposición de los trabajadores, han hecho posible llevar a cabo la implementación del sistema de gestión en una primera etapa, al establecer procedimientos de fiel cumplimiento, ya que con ello en definitiva se genera confianza en el cliente propiciando la fidelización.

### 3. Almacenamiento y la optimización de recursos del restaurante.

Acerca de este objetivo, en la presente tesis se hace un análisis sobre el almacenamiento y manejo de insumos llevados a cabo en el restaurante, ya que relacionamos optimizar los recursos con una correcta manera de llevar a cabo las actividades de almacenamiento. En la realidad del restaurante La Caribeña, ya que esta es desarrollada por el dueño-administrador de manera empírica, establecer procedimientos y/o registros de esta actividad, se proyecta que estas

serán instauradas de manera formal en un plazo mayor, ya que se está priorizando a corto plazo las relacionadas con los objetivos anteriores.

Sin embargo, a pesar que aún no se logrado implementar los elementos relacionados con el almacenamiento, se hace necesario comprender el papel que cumple el dueño-administrador, siendo el principal responsable de dicha actividad, y en ese aspecto García y Martínez (2019) nos dicen lo siguiente “es el responsable de la elección de proveedores, pedidos, recepción de mercaderías, almacenamiento y distribución de los productos al resto de los departamentos. En algunos casos, como ocurre con el departamento de administración, es el propietario quien se encarga de las compras, existiendo entonces un departamento denominado “economato y bodega”, que es el responsable de la recepción, almacenamiento y distribución de los géneros. En restaurantes de poca envergadura es habitual que un mismo departamento realice las tareas de administración y compras.”

Por lo tanto, a pesar de que el almacenamiento en el restaurante aún se lleva a cabo de manera empírica, se han desarrollado una serie de recomendaciones a fin de que la optimización de recursos se cumpla en la medida que se puedan formalizar las actividades de almacenamiento orientadas hacia el cumplimiento de lo que el sistema de gestión plantea. Además, si bien es cierto, se cuenta con anaqueles y equipos de refrigeración y congelación, aún faltaría implementar un sistema que permita optimizar las actividades de manera adecuada y evitar pérdidas y riesgos en la manipulación. En este mismo orden de ideas, López, Carabias y Díaz (2017), mencionan al respecto “El objetivo principal del almacén es mantener un nivel de existencias adecuado a la producción del restaurante. Cuando se habla de almacenar productos se hace

referencia a la ubicación de los mismos en el lugar idóneo del economato hasta el momento de ser utilizados. El almacenamiento de los productos se realizará intentando optimizar el espacio, porque de esta manera se podrá almacenar más volumen de mercancía” (pág. 202).

Finalmente, como parte importante de las actividades en el almacén, cabe destacar que proveer los insumos necesarios para la producción en el restaurante, solo será fundamental en la medida que estos cumplan con las medidas de seguridad e inocuidad. Al respecto, Gonzáles (2014) desarrolla lo siguiente “El aprovisionamiento interno de géneros y materias primas es uno de los procesos más laboriosos y relevantes del restaurante (...), a la hora de realizar el aprovisionamiento interno de géneros, materiales y elaboraciones se debe atender a varias cuestiones: controlar y conseguir que todos los productos y materias primas estén a disposición del establecimiento de restauración en el momento y lugar requeridos y tener en cuenta en todo momento la normativa higiénico-sanitaria” (pág. 40)

## CONCLUSIONES

En la presente tesis, en relación con el objetivo general y en virtud de la investigación llevada a cabo, se concluye que existe relación entre las medidas de seguridad dentro de un sistema de gestión, con el logro de la seguridad alimentaria y en consecuencia la inocuidad de los alimentos. Esto se recoge en virtud de los resultados del estudio y a través de las entrevistas, que demuestran un nivel de conocimiento aceptable de los trabajadores del restaurante sobre los procedimientos, orientados al logro de la obtención de alimentos sanos y seguros, sin embargo, esta es aún incipiente y sobre todo empírico, por lo cual, aunque se demuestra tal relación, como sistema integral, aún no se aplica de manera efectiva en el restaurante La Caribeña. Esto pone en evidencia que la implementación de un sistema de gestión solo será posible de manera paulatina empezando por los aspectos débiles detectados que, en este caso son la falta de conocimiento del personal sobre los procedimientos y la adecuación de los ambientes e infraestructura del restaurante.

Del mismo modo, se demuestra una significativa relación entre la implementación del sistema de gestión y la confianza que se genera en el cliente, obteniendo como consecuencia de ella la fidelización. Para llegar a ello se hace necesario que el cliente perciba la transparencia en la producción de alimentos aplicando los procedimientos antes, durante y después de dicha elaboración, y esto solo será posible si se establecen procedimientos estandarizados de fiel cumplimiento por parte de todo el personal, de tal forma que mientras más lo practiquen, se les hará más fácil de aplicarlo.

Por otra parte, se demuestra la relación significativa en vista que se logrará optimizar los recursos del restaurante si se desarrollan procedimientos de almacenamiento y manejo de insumos como parte del sistema de gestión, siempre orientado a lograr la seguridad alimentaria y, por lo tanto, la calidad e inocuidad de los alimentos. En ese sentido, a pesar de que las actividades de almacenamiento son llevadas a cabo por el dueño-administrador de manera empírica, se encuentra la necesidad de establecer procedimientos, los que deben ser implementados gradualmente, puesto que el almacenamiento adecuado permite evitar pérdidas por deterioro o mal manejo de insumos y se va a requerir hacer diversas modificaciones dentro del área de almacén del restaurante.

## RECOMENDACIONES

En primer lugar, para poder implementar el sistema de gestión de seguridad alimentaria, se tuvo que hacer un análisis de la coyuntura del restaurante, de esa forma se pudo apreciar las falencias y debilidades dentro del proceso de producción de alimentos, permitiendo priorizar algunas actividades previas, antes de llevar a cabo los primeros pasos que requiere el sistema de gestión.

Después de las conversaciones y orientaciones sobre aspectos relacionados con manipulación y manejo de insumos, se determinó llevar a cabo una serie de capacitaciones a fin de brindar todo tipo de información sobre procedimientos y actividades a fin de lograr la implementación del sistema.

Después de las primeras conversaciones con el personal, se logró concientizar a los trabajadores de llevar a cabo procedimientos formalizados a través de su estandarización. Por ello, la siguiente recomendación es establecer procedimientos estandarizados sobre lavado y desinfección de vegetales, lo que involucra, a mediano plazo, establecer un espacio exclusivo para llevar a cabo dicha actividad, así como destinar recursos a fin de adquirir equipos especializados para ello; debemos recordar que este procedimiento se lleva a cabo de manera empírica, habiendo adecuado un espacio dentro de la zona de lavaderos. Además, se colocará un cuadro de orientación sobre la forma correcta de llevar a cabo el lavado y desinfección de vegetales.

Bajo esa misma orientación, también se recomienda implementar los espacios y equipos y materiales necesarios para llevar a cabo el procedimiento de lavado de manos. Este ya se lleva a cabo en un espacio que se habilitó en el

área de lavaderos, aunque no es de forma exclusiva ya que está en proceso de implementación, se hace siguiendo las recomendaciones hechas en las primeras conversaciones, de tal forma que, para complementar y evitar errores durante este procedimiento, se colocará un cuadro instructivo en el espacio donde se lleva a cabo. Del mismo modo, se sugiere desarrollar una estrategia que permita a los trabajadores llevar a cabo el lavado de manos cumplido cada cierto tiempo, por ejemplo, un reloj que emita un timbre o alarma, de tal modo que, al oírlo, los trabajadores, más allá de cualquier labor que se encuentre haciendo, se laven las manos, lo que de manera gradual insertará la costumbre de hacerlo periódicamente.

También se recomienda establecer procedimientos orientados a las actividades de almacenamiento, de tal forma que se puedan llevar de manera formal y, en virtud de ella garantizar la rotación y la correcta manipulación de insumos. Para lograr ello, a pesar de que se cuenta con anaqueles y equipos de refrigeración y congelación, se deben hacer adecuaciones en la infraestructura, ya que los espacios destinados al almacenamiento son limitados. Esta se llevará a cabo a largo plazo, puesto que involucra orientar recursos financieros de cierta consideración, por lo que tomará algún tiempo en poder llevarla a cabo. Además, junto a ella, adquirir algunos instrumentos y materiales que permitan llevar el control de los procedimientos y temperaturas de cámaras de frío, así como registros documentarios que permitan sustentar de manera efectiva el desarrollo de los procedimientos propuestos dentro del marco del sistema de gestión de seguridad alimentaria.

Finalmente, en cuanto al manejo de residuos, se ha observado que este se lleva a cabo siguiendo ciertas orientaciones correctas, aunque, similar a los

casos anteriores, de manera empírica. En relación con esto, otra de las recomendaciones se orienta a la adquisición de tachos o botes de basura con tapas a pedal y habilitar un área exclusiva donde se colocarán hasta ser desechadas. En tal sentido, además se sugiere que la manipulación de los residuos y desechos deba ser llevada a cabo por uno de los trabajadores que en ese momento no se encuentre manipulando alimentos.

Todas las recomendaciones se han formulado teniendo en cuenta los aportes de los trabajadores de mayor experiencia en el restaurante, así como las observaciones del dueño-administrador. El autor de la presente tesis ha participado de manera efectiva en el desarrollo de las propuestas, dado la experiencia adquirida durante aproximadamente 25 años de trabajo en diversos centros de producción de alimentos, así como la formación en el ámbito gastronómico y hotelero, bajo la condición de chef educador.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

(FAO), O. d. (s.f.). *INVERTIR EN LA SEGURIDAD ALIMENTARIA*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-i1230s.pdf>

Alvarez Gallego, I. (2006). *Introducción a la calidad*. Vigo: Ideas propias Editorial.

Armada Dominguez, L., & Rios Oliver, C. (2010). *Manipulador de alimentos: La importancia de la Higiene en la Elaboración y Servicio de Comidas*. Vigo: Ideaspropias Editorial.

Armendáriz Sanz, J. L. (2012). *Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos*. Madrid: Paraninfo.

Armendáriz, S. J. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias*. Paraninfo.

Avendaño Panameño, D. L., Paniagua Ascencio, J. J., & Rivera Molina, H. A. (2013). *Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000:2005 para las PYMES del rubro de restaurantes de El Salvador. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial*. San Salvador, San Salvador, El Salvador.

Becerra Torres, M. C., Bernal López, R., & Manzano de Mier, I. (2012). *Ofertas Gastronómicas Sencillas y Sistemas de Aprovisionamiento*. Paraninfo.

Bello Gutierrez, J. (2000). *Ciencia Bromatológica: principios generales de los alimentos*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Bravo Martínez, F. (2004). *El manejo higienico de los alimentos*. México, D.F.: LIMUSA.

- Centroamérica, P. E.-P. (febrero de 2011). Seguridad Alimentaria y Nutricional, Conceptos básicos. *Seguridad Alimentaria y Nutricional, Conceptos básicos*. Honduras. Obtenido de Programa Especial para la Seguridad Alimentaria (PESA) en Centroamérica: <http://www.fao.org/3/a-at772s.pdf>
- Cervera, J. (2001). *La Transición a las Nuevas ISO 9000:2000 y su Implantación*. Ediciones Díaz de Santos.
- COLITUR, C. r. (2014). Código de Ética. Lima, Lima, Perú.
- Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Del Pozo Aguilar, J. F. (2012). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Málaga: IC editorial.
- Dolly Tejada, B. (2006). *Administración de servicios de alimentación: Calidad, nutrición, productividad y beneficios*. Editorial Universidad de Antioquia.
- Equipo Vértice. (2005). *Dietética y manipulación de alimentos*. Vértice.
- FAO, F. a. (1996). *La utilización de los principios del análisis de riesgos y de los puntos críticos de control en el control de los alimentos*. Food & Agriculture Org.
- Fernandez Herrera, E. V., & Sialer Pérez, C. M. (2016). Propuesta de implementación del Sistema HACCP para el Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad en la Empresa J & P Investment S.A.C. *Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias*. Lambayeque, Lambayeque, Perú.

- García Ascona, J., & Martínez Vera, M. I. (2019). *Uso de la dotación básica del Restaurante y asistencia en el Preservicio*. IC Editorial.
- García Azcona, J., & Martínez Vera, M. I. (2019). *Uso de la dotación básica del Restaurante y asistencia en el Preservicio*. IC Editorial.
- García Fajardo, I. (2011). *Alimentos seguros: Guía básica sobre seguridad alimentaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García Romana, A. (2014). *Seguridad e higiene en la manipulación alimentaria*. Madrid: Visión Libros.
- García Romana, A. (2014). *Seguridad e higiene en la manipulación alimentaria: (Restaurantes, hoteles y otras colectividades)*. Madrid: Editorial Visión Libros.
- Gestión. (18 de mayo de 2018). Sólo 800 de 220 mil restaurantes de Lima tienen certificación de saludables .
- Gómez, B. (2016). *Manual del manipulador de alimentos*. MARGE BOOKS.
- González Montero, F. J. (2014). *Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante: Recepción y almacenamiento de provisiones*. Ideas Propias.
- Gross, D. (2011). *Historias de Forbes: 15 relatos de empresarios que cambiaron a manera como vivimos y hacemos negocios*. Profit Editorial.
- Guidonet, A. (2007). *La antropología de la alimentación*. Barcelona: UOC.
- Hernández Zampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc. GRAW-HILL.

Herrero Fernández, C. (2016). *Ejecución de proyectos de implantación de infraestructuras de redes telemáticas*. ELEARNING.

Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá –INCAP–, equipo del Food and Nutrition Technical Assistance III Project (FANTA). (s.f.). *FANTA project*. Recuperado el 06 de Julio de 2018, de [https://www.fantaproject.org/sites/default/files/resources/GDL-Glosario-Jun2015\\_0.pdf](https://www.fantaproject.org/sites/default/files/resources/GDL-Glosario-Jun2015_0.pdf)

Inter-American, I. f. (1999). *Guía general de análisis de riesgos y control de puntos críticos*. IICA.

Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

López Alonso, A. M., Carabias Muñoz, L., & Díaz Paniagua, E. (2017). *Ofertas gastronómicas 2.ª edición*. Ediciones Paraninfo.

Marcelino Aranda, M., & Ramírez Herrera, D. (2014). *Administración de la Calidad: Nuevas Perspectivas*. México: Grupo editorial Patria.

Martínez Pedros, D., & Milla Gutierrez, A. (2012). *Elección de estrategias*. Ediciones Díaz de Santos.

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Instituto Nacional de las Cualificaciones. (s.f.). *Incual - Mecd.es*. Obtenido de [https://incual.mecd.es/documents/20195/1873855/HOT328\\_2+-+A\\_GL\\_Documento+publicado/56ef5bd8-4fc8-4181-9513-44d755a2156d](https://incual.mecd.es/documents/20195/1873855/HOT328_2+-+A_GL_Documento+publicado/56ef5bd8-4fc8-4181-9513-44d755a2156d)

- Montes Ortega, L. E., Lloret Fernández, I., & López Fernández, M. A. (2013). *Diseño y gestión de cocinas*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Nations, U. (2006). *La calidad en alimentos como barrera para-alancelaria*.
- Organization of the United Nations, F. a. (2007). *Aplicación de Programas Para El Mejoramiento de la Calidad E Inocuidad en la Cadena de Suministro de Frutas Y Hortalizas: Beneficios Y Desventajas*. Food & Agriculture Org.
- Reaño Arce, K. Y. (10 de Junio de 2016). Elaboración del plan HACCP para el proceso de miel de abeja envasada en la empresa TOYVA EIRL. *Tesis para optar el título profesional de ingeniero agroindustrial y comercio exterior*. Pimentel, Lambayeque, Perú.
- Riveros, H., & Baquero, M. (2004). *INOCUIDAD, CALIDAD Y SELLOS ALIMENTARIOS*. Quito.
- Rodríguez Gonzales, J. L., & López Heras, C. (2016). *Supervisión de las operaciones preliminares y técnicas de manipulación*. Ediciones Paraninfo.
- Rodríguez Sáenz, D. (2005). *Serie de Agronegocios*. San José: IICA.
- Romero, R. (Febrero de 2014). *DELOS: Desarrollo Local Sostenible*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/delos/19/especulacion-alimentos.html>
- Salas Salvadó, J. (2008). *Nutrición y Dietética Clínica*. Barcelona: Elsevier.
- Service, U. S. (2003). *Pautas de inocuidad y seguridad para el transporte y la distribución de carne, aves, y productos de huevo*. DIANE Publishing.

- Siclla Rodriguez, R. I. (2015). La gestión de alimentos y bebidas en los establecimientos de comida ambulatoria participantes del concurso "Ceviche con sentimiento". *Tesis para optar el grado de Magister*. Lima, Lima, Perú.
- Universidad, D. R. (2005). *Seguridades en construcción en América Latina*. Editorial Universidad del Rosario.
- Uriarte López, J. M. (2015). Propuesta de mejora de procesos, basado en normas de higiene para un restaurante. *Tesis para optar el grado de Maestro en Administración*. México, D. F., México, D. F., México.
- Vara Horna, A. A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en Ciencias Empresariales? Manual breve para los tesistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.
- Vilches Herrera, M. A. (Enero de 2016). Diagnóstico de la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura en centrales de producción de alimentos de Clínicas y Hospitales de la Región Metropolitana. *Tesis para optar el grado de Magíster en Alimentos mención Gestión, Calidad e Inocuidad de los Alimentos*. Santiago de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Villacís Guerrero, J. d. (Julio de 2015). Diseño y propuesta de un Sistema de Inocuidad Alimentaria basado en BPM(Buenas Prácticas de Manufactura) para Destiny Hotel de la Ciudad de Baños. *Tesis para optar el título de Magíster en Sistemas de Gestión de Calidad*. Quito, Quito, Ecuador.

- Villanueva Quispe, R. L. (2017). Programa de inocuidad alimentaria sobre conocimientos en manipulación de alimentos al personal de cocina del Hospital Loayza. *Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud*. Lima, Lima, Perú.
- Zapata, O. (2005). *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. México D.F.: Pax México.

## ANEXOS

### ENTREVISTA AL DUEÑO-ADMINISTRADOR

**Sr. Víctor Valle Venturo**

1. Estimado Víctor ¿Desarrolla algún sistema de seguridad alimentaria dentro de las actividades de producción en el restaurante?
2. ¿Desarrolla algún cronograma de capacitaciones sobre manipulación de alimentos?
3. Sr. Víctor ¿Qué formatos de control de procedimientos de ingreso de insumos utiliza dentro del restaurante?
4. Sr. Víctor, ¿Las áreas de cocina caliente y cocina fría están claramente separadas?
5. Estimado Víctor, ¿En las áreas de preparación de platos fríos se cuenta con equipos que garanticen la cadena de frío?
6. Sr. Víctor, ¿Cuenta con los elementos adecuados para el proceso de lavado y desinfección de vegetales?
7. Víctor, ¿Lleva a cabo algún programa de control de los procesos de producción de alimentos?
8. ¿Aplica algún sistema como FIFO dentro de las áreas de almacenamiento?
9. Sr. ¿Dentro de las cámaras de refrigeración se lleva algún método de control de tiempo de vida útil productos preparados, como cremas, salsas o aderezos?

10. Estimado Víctor, ¿Cuenta el restaurante con un plan de actividades sobre manejo de residuos? ¿Cómo se lleva a cabo?
11. Sr. Víctor, ¿El restaurante cuenta con áreas adecuadas para el lavado de manos?
12. Sr. Víctor, ¿Desarrolla algún sistema de control de temperaturas de equipos de refrigeración y congelación?
13. Estimado, ¿Lleva a cabo algún sistema o programa de limpieza y desinfección de áreas en el restaurante?
14. ¿Cuenta el restaurante con algún plan de contingencia en caso de alimentos deteriorados o contaminados?
15. Víctor, ¿Lleva a cabo algún sistema de descongelamiento de alimentos congelados?
16. Víctor, ¿Cómo se da cuenta si los clientes están satisfechos con los alimentos producidos en el restaurante?
17. ¿Entiende usted y el personal, que consecuencias tendría el restaurante si se presenta un caso de intoxicación y cómo lo manejaría?
18. Víctor, ¿Qué importancia tiene para usted el correcto almacenamiento del almacén?
19. Víctor, ¿Si bien es cierto, no se ha producido ningún caso de ETA en el restaurante, a qué cree usted que se deba esto?
20. ¿Desarrolla alguna estrategia para captar nuevos clientes y/o fidelizar a los que ya tiene?

## ENCUESTA A TRABAJADORES DEL ÁREA DE COCINA

1. ¿Cuánto tiempo aproximadamente requiere el proceso de lavado de manos?
  - 1 minuto
  - 2 minutos
  - Entre 20 a 30 segundos
  - De 30 segundos a 1 minuto
  - 90 segundos
  
2. ¿Cuál es la temperatura adecuada de las cámaras de refrigeración?
  - 10°
  - 5°
  - 0°
  - 5°
  - Más de 10 °
  
3. ¿Qué color de tablas de cocina son adecuadas para manipular vegetales?
  - Roja
  - Amarilla
  - Azul
  - Verde
  - Blanca
  
4. ¿Cuánto tiempo deben estar sumergidos los vegetales en la solución desinfectante?
  - 1 minuto como mínimo
  - 10 minutos

- 5 minutos como mínimo
  - No hay tiempo determinado
  - 3 minutos máximo
5. ¿Cuál es la temperatura mínima de cocción de alimentos?
- 100°
  - 75°
  - 50°
  - 200°
  - 120°
6. ¿Cuántas veces se debe lavar la mano el manipulador de alimentos?
- 10 veces
  - Cada vez que sea necesario
  - No hay un número determinado
  - 25 veces
  - Una vez cada 5 minutos
7. ¿En qué momento se aplica el FIFO?
- Al ingresar los productos al almacén
  - 1 vez al día
  - Al entregar los productos al área de producción
  - En las mañanas
  - Al preparar los alimentos
8. ¿Cuál es el producto adecuado para el lavado de manos?
- Detergente

- Ayudín
  - Jabón líquido
  - Jabón en barra
  - Del de alcohol
9. ¿En qué momento se lleva a cabo la desinfección de vegetales?
- Antes de llevarlos a cocción
  - Cuando ingresan al almacén
  - En las mañanas
  - Al entregarlos al área de producción
  - Después de las compras
10. ¿Cuál es la razón para desinfectar los vegetales?
- Eliminar elementos patógenos
  - Lograr la inocuidad de los alimentos
  - Mejorar las ventas
  - Incrementar la producción
  - Cumplir con las normas
11. ¿Cuál es la frecuencia de limpieza de las áreas de producción?
- Diariamente
  - Mañana, tarde y noche
  - Antes y después de la producción
  - Antes, durante y después de la producción
  - Cuando no haya clientes
12. ¿Los sistemas de seguridad alimentaria se logran en base a?

- Capacitaciones
- Entrevistas
- Recomendaciones de los clientes
- Inversión
- Problemas detectados

13. ¿La inocuidad se entiende cómo..?

- Alimentos cocidos a temperaturas adecuadas
- Alimentos sanos y seguros para el consumo
- Alimentos y bebidas comestibles
- Platos peligrosos
- Alimentos crudos desinfectados

14. ¿El FIFO está relacionado con...?

- Programas de manejo de residuos
- Rotación de alimentos
- Control de temperaturas
- Registros de control de procesos
- Desinfección

15. ¿La calidad de los alimentos se relaciona con..?

- Precios altos
- Inocuidad
- Infraestructura
- Limpieza
- Temperatura de cocción

16. ¿Un efecto positivo de la calidad de los alimentos se manifiesta en...?

- Mayores ventas
- Incremento de clientela
- Más trabajo
- No cambia nada
- Categoría del restaurante.

17. ¿En quién recae la responsabilidad de incrementar las ventas?

- Dueño-administrador
- Jefe de cocina
- Meseros
- Todos
- Nadie en particular

18. ¿Dónde percibe el cliente la calidad de los alimentos?

- En la presentación de los platos
- En la presentación personal de los trabajadores
- En el sabor de los platos
- En la limpieza del restaurante
- En la preparación de los platos (cocina a la vista)

19. ¿La satisfacción de los clientes se puede observar en...?

- Más ventas al día
- Retorno de los clientes (fidelización)
- Nuevos clientes

- Felicitaciones al cocinero o dueño
- Mayor cantidad de propinas

20. ¿Cuándo se hace el manejo de residuos?

- Solo en las noches
- Al finalizar la jornada
- Al finalizar la producción
- En cualquier momento
- Antes del servicio

21. ¿Los alimentos deteriorados ocasionan...?

- Pérdidas para el restaurante
- Sanciones para el personal responsable
- Aprendizajes a partir de experiencias negativas
- Multas o sanciones al restaurante
- Enfermedades

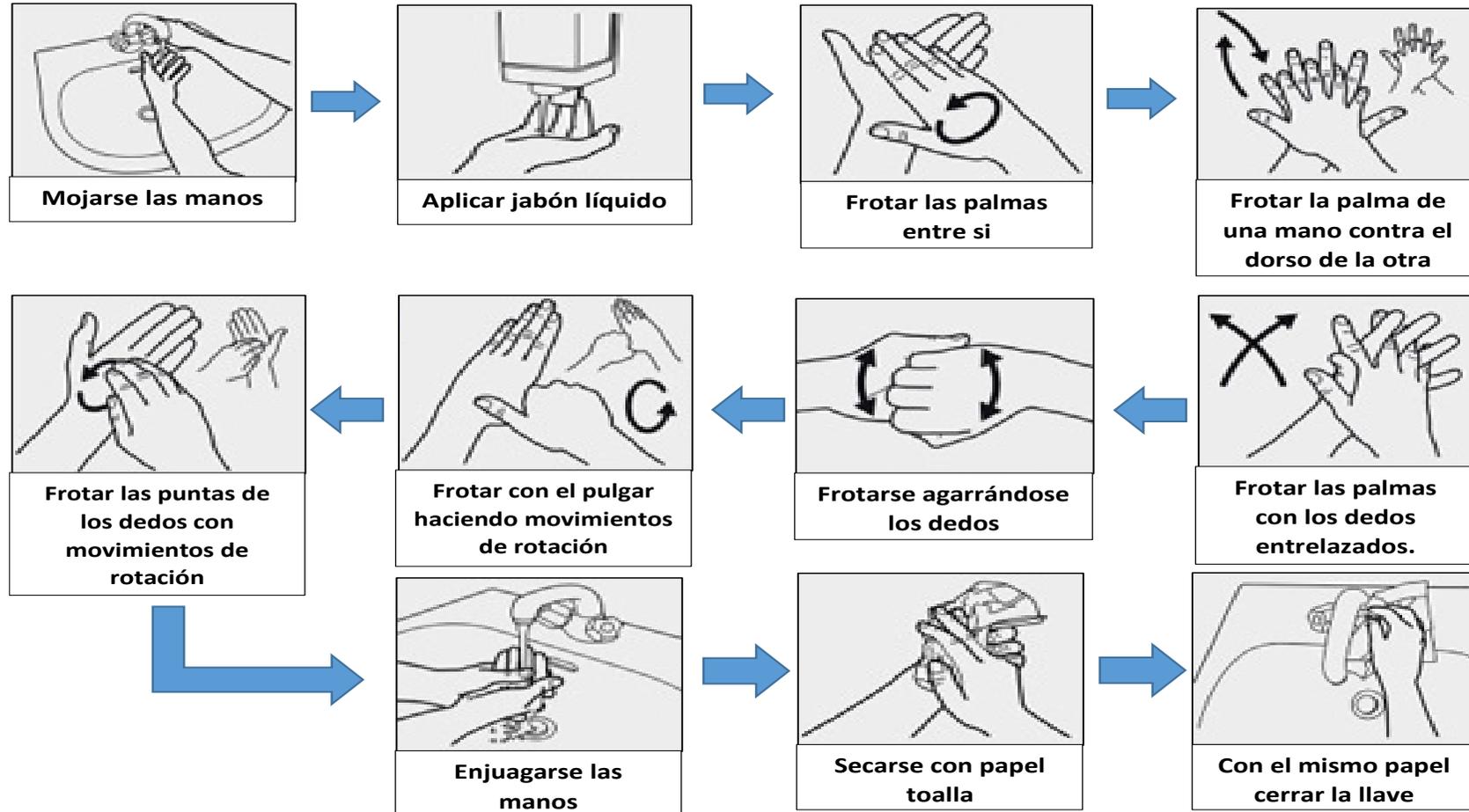
22. ¿El mal almacenamiento y consiguiente deterioro de productos sucede por...?

- Responsabilidad del encargado de almacén (dueño)
- Descuido del personal
- Falta de rotación
- Desconocimiento
- Falta de un sistema de almacenamiento

## PROCEDIMIENTO CORRECTO DE LAVADO MANOS

- Mojarse las manos.
- Aplicar jabón en cantidad necesaria para cubrir toda la mano.
- Frotar las palmas entre sí.
- Frotar la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
- Frotar las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
- Frotar el dorso de los dedos de una mano contra la palma de la mano opuesta, manteniendo unidos los dedos.
- Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frotarlo con un movimiento de rotación, y viceversa.
- Frotar la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación, y viceversa.
- Enjuagar las manos.
- Secarlas con papel toalla.
- Utilizar el papel toalla usado para cerrar la llave de agua.

## CUADRO INSTRUCTIVO DEL LAVADO DE MANOS



## PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE VEGETALES Y HORTALIZAS

- Lavar los vegetales enteros en abundante agua. Se recomienda lavarlos a chorro de agua, de manera que se elimine cualquier rastro de suciedad, insectos o tierra.
- En caso de ser vegetales de hoja, retirar las hojas externas y deterioradas y desecharlas, separar las hojas del tallo principal y lavarlas una por una en abundante chorro de agua.
- Dejar escurrir para eliminar el excedente de agua.
- Los vegetales que no correspondan al tipo hoja, deben frotarse ligeramente en chorro de agua para eliminar cualquier adherencia posible.
- Preparar la solución de desinfección en cantidades necesarias.
- Por cada litro de agua utilizar una cucharadita o 15 ml. de cloro.
- Sumergir los vegetales en la solución de desinfección por 5 minutos como mínimo.
- Recordar que la solución desinfectante debe cubrir completamente los vegetales.
- Cumplido el tiempo escurrir y dejar orear.
- Una vez oreado, se lleva a refrigeración hasta el momento de su uso.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
General	General	General			
<p>¿Cuál es la importancia de diseñar un sistema de gestión de seguridad alimentaria que asegure la calidad en los procesos de elaboración de alimentos del restaurante La Caribeña?</p>	<p>Diseñar medidas de seguridad a fin de garantizar la inocuidad (calidad) de los alimentos preparados en el restaurante La Caribeña del Callao.</p>	<p>De implementar un sistema de Gestión de seguridad alimentaria en los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante La Caribeña, se obtendrán alimentos inocuos.</p>	Seguridad alimentaria	BPM	Lavado de manos
					Control de temperatura de equipos de frío.
					Plan de limpieza y desinfección
				Capacitación constante	Manejo de residuos
					FIFO
					Registros
				Análisis de puntos críticos	Desinfección de vegetales
					Control de temperaturas de cocción
					Control de rotación de productos
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>			
<p>¿El diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria en los procesos de elaboración de alimentos asegura la calidad del producto final?</p> <p>¿Qué relación existe entre el diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria y el aumento en las ventas del restaurante La Caribeña?</p> <p>¿El diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria optimiza el uso de los recursos del restaurante La Caribeña?</p>	<p>Garantizar la inocuidad (calidad) del producto final (plato) a partir de diseñar un sistema de seguridad alimentaria.</p> <p>Diseñar un sistema de gestión de seguridad alimentaria que busque fidelizar a nuestros clientes e incentivar el consumo en clientes nuevos y potenciales.</p> <p>Optimizar los recursos utilizados por el restaurante, disminuyendo la merma por un mal almacenamiento de los productos o la incorrecta manipulación de los mismos.</p>	<p>Si se implementan medidas de seguridad alimentaria en el restaurante La Caribeña, se podrán obtener alimentos inocuos de calidad.</p> <p>Si se implementa un sistema de gestión de seguridad alimentaria en el restaurante La Caribeña, se logrará fidelizar a los clientes y lograr nuevos.</p> <p>Si se optimizan los recursos del restaurante La Caribeña, se logrará un adecuado almacenamiento y correcta manipulación de alimentos, disminuyendo la merma.</p>	Calidad	Seguridad	Personal confiable
					Personal responsable
					Transacciones seguras
				Elementos tangibles	Equipamiento
					Áreas de producción diferenciadas
					Uniforme de personal
				Fiabilidad	Solución de problemas
					Tiempo de espera corto
					Personal competente

## GUÍA DE OBSERVACIÓN

	Adecuada	Aceptable	Inadecuada	No existe
<b>Sobre infraestructura del restaurante</b>				
Área de lavado y desinfección de vegetales				
Área de lavado de manos				
Área de almacén				
Área de residuos				
Cocina fría				
Cocina caliente				
<b>Sobre equipos y materiales</b>				
Equipos de cocción				
Cámaras de frío				
Refrigeradoras				
Cámaras de congelación o congeladoras				
Dispensadores de gel y alcohol				
Dosificadores de desinfectante de vegetales (cloro)				
Termómetros				
Recipientes de desinfección				
Tachos y contenedores de basura				
Anaqueles				
Equipos y utensilios de limpieza				
Equipo de seguridad personal				
<b>Sobre procedimientos</b>				
Lavado de manos				
Lavado y desinfección de vegetales				
FIFO				
Limpieza de áreas de producción				

Control de productos				
Control de temperaturas de cocción				
Control de temperaturas de cámaras				
Manejo de residuos				
<b>Sobre el personal</b>				
Conocimientos sobre limpieza de vegetales				
Conocimientos sobre limpieza de áreas				
Conocimientos sobre rotación de productos				
Conocimientos sobre calidad e inocuidad				
Conocimientos sobre manejo de residuos				
Sobre presentación personal				

## FOTOS



*Foto 1: Área de salón de restaurante*



*Foto 2: Área de salón de restaurante*



**Foto 3: Fachada del restaurante**



*Foto 4: Dueño administrador previo a la entrevista*



*Foto 5: Área de despacho de platos*



*Foto 6: Área de cocina antes del servicio*



*Foto 7: Área de cocina antes del servicio*



**Foto 8: Personal de cocina**



**Foto 9: Personal de cocina en plena producción**



**Foto 10:** Área de lavado de manos



**Foto 11:** Dispensador de jabón líquido



**Foto 12:** Área de lavadero



*Foto 13: Contenedor de desechos*



*Foto 14: Contenedor de desechos*