



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

**ANÁLISIS DEL MANEJO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE
MANIPULACIÓN EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS
EN EL RESTAURANTE LA MIGA DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, Y
SUS CONSECUENCIAS EN EL AÑO 2018**

PRESENTADA POR
CARLOS AUGUSTO LÓPEZ HUAMANÍ

ASESORA
BÁRBARA ISABEL PONCE PONCE

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER
EN TURISMO Y HOTELERÍA

LIMA – PERÚ

2019



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

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

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



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

**“ANÁLISIS DEL MANEJO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE
MANIPULACIÓN EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE
ALIMENTOS EN EL RESTAURANTE LA MIGA DEL DISTRITO DE
SAN ISIDRO, Y SUS CONSECUENCIAS EN EL AÑO 2018”**

**Trabajo de Investigación para optar el Grado de Bachiller en Turismo y
Hotelería**

PRESENTADO POR:

CARLOS AUGUSTO LÓPEZ HUAMANÍ

ASESOR(a):

MG. BÁRBARA ISABEL PONCE PONCE.

LIMA - PERÚ

2019

**“ANÁLISIS DEL MANEJO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE
MANIPULACIÓN EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE
ALIMENTOS EN EL RESTAURANTE LA MIGA DEL DISTRITO DE
SAN ISIDRO, Y SUS CONSECUENCIAS EN EL AÑO 2018”**

DEDICATORIA

A Dios, que todo lo puede, porque para ÉL no hay nada imposible y a mis padres: Agustín y Rosa quienes me alentaron, durante toda mi carrera, y a los que como hijo recompensó con amor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad de San Martín de Porres por mi formación académica y valores profesionales, a la música de Shostakovich y al poema Ítaca de Kavafis.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	I
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Índice general.....	V
Resumen.....	VII
Introducción.....	VIII
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
Problema general.....	13
Problemas específicos.....	13
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos Específicos.....	14
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
Importancia de la investigación.....	14
Viabilidad del estudio.....	15
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
Antecedentes Internacionales.....	18
Antecedentes Nacionales.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1. La calidad alimentaria como una realidad social.....	22

2.2.2. Marco Legal.....	23
2.2.3. La dirección y el ambiente de trabajo.....	24
2.2.4. La importancia de la estructura.....	25
2.2.5. Aplicación de la norma sanitaria.....	26
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	28
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	30
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	30
Tipo de investigación.....	30
3.2. PROCEDIMIENTO DE MUESTREO.....	32
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	38
3.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	39
CAPÍTULO IV RESULTADOS	40
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	40
4.1.1 Análisis de los instrumentos.....	40
a. Observación.....	40
b. Entrevista.....	48
MATRIZ DE TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS.....	52
CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
5.1. DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
5.2. CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
5.3. RECOMENDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	59
ANEXOS.....	64

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo ver como son las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos del restaurante La Miga y sus consecuencias en el año 2018, para lo cual se ha empleado las variables: buenas prácticas de manipulación y producción de alimentos.

El diseño metodológico empleado en el presente trabajo es No experimental, de tipo transversal porque se recolectan los datos en un solo periodo de tiempo y se limita a observar y describir los fenómenos de estudio. Los instrumentos usados en la investigación son la entrevista, la observación, la lista de cotejo, cuyos resultados se presentan de manera textual.

La investigación concluye que el manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos del restaurante son deficientes y que necesitan aplicar un programa de buenas prácticas de manipulación y las consecuencias generadas por el mal manejo de las BPM son considerables y su aplicación ayudaría a mejorar dichos puntos.

INTRODUCCIÓN

Las buenas prácticas de manipulación (BPM) son los principios básicos para la higiene en la cadena de procesos como la preparación, almacenamiento y transporte para el consumo humano y con la finalidad para llegar a la inocuidad del alimento.

El manejo sanitario a nivel mundial en alimentos y bebidas de restaurantes es guiado a través del “Codex Alimentarius”, que son estándares, códigos y guías en seguridad alimentaria y es reconocido por la “Organización Mundial Del Comercio” conformada por 164 países, y que el HACCP (análisis de peligros y puntos críticos de control), conocida abreviadamente con sus siglas en inglés, es la aplicación o sistema más usada para la fabricación y procesos industriales de alimentos con el fin de garantizar la salubridad e inocuidad alimentaria.

Las BPM (buenas prácticas de manipulación) son normas que evitan o aminoran los riesgos y se les considera los requerimientos previos de HACCP.

El sistema HACCP también es usado en el ámbito de restaurantes, hoteles, cadenas, franquicias, retail, y cualquier establecimiento que brinde el servicio de alimentos y bebidas.

Las empresas industriales en el Perú que se dedican a la fabricación de alimentos y bebidas están obligadas a seguir y cumplir con el sistema HACCP,

publicada en la resolución ministerial N° 449-2006/MINSA, aprobado por decreto supremo N° 007-98-SA. Aunque la industria gastronómica no está obligada a adoptar este método o sistema de inocuidad.

Es importante recalcar que la verificación del cumplimiento en la presente norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines y con base técnica en el “Codex Alimentarius”, con resolución ministerial N° 363-2005/MINSA, aprobado por decreto supremo N° 007-98-SA, está a cargo de la autoridad sanitaria municipal.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema de investigación

Hoy en día la industria gastronómica es una de las principales fuentes generadoras de empleo, en tal sentido los establecimientos de alimentos y bebidas tienen un papel protagónico, por lo cual esta industria es dinámica y contribuye al desarrollo económico y social.

En la actualidad peruana uno de los problemas más recurrentes en los restaurantes es la venta de alimentos contaminados y locales insalubres. Por tomar algunos ejemplos referentes en el año 2012 el diario El Comercio informó que la cadena de comida rápida KFC fue multada por reutilizar o no cambiar el aceite para sus frituras, y en el 2014 la misma cadena estuvo en el ojo público a causa de una rata en su establecimiento.

En el 2015 la BBC tituló una nota periodística como: “La cucaracha que cerró los Domino’s pizza de Perú”, “Una cucaracha en una pizza en Perú provocó un escándalo de escala internacional para la mayor cadena de pizzerías del mundo”; a causa de esto la cadena cerró temporalmente todas sus franquicias en el Perú y tuvo una reestructuración en su organización.

En el 2016 la municipalidad de San Isidro clausuró temporalmente el restaurante Bravo Restobar por incumplir las normas sanitarias, en la zona de

producción de alimentos se encontraron cucarachas y presencia de otros insectos, utensilios en pésimo estado, suciedad y la infraestructura deteriorada.

En el 2017 el diario Perú 21 afirmó: “Restaurante Segundo Muelle decidió cerrar temporalmente su local por presencia de ratas”, la fiscalización de la municipalidad de San Isidro confirmó que este impase no era un hecho aislado, encontrando la zona de preparación de alimentos en pésimo estado, utensilios deteriorados, presencia de insectos y las malas condiciones de salubridad en todos los alimentos como en sus procesos para ser utilizados.

En el 2017 el diario Gestión afirmó: “Tanta de Gastón y otros 9 restaurantes multados por insalubres en aeropuerto”, el hecho ocurrió a causa de la inspección en el control sanitario de la municipalidad del Callao en el aeropuerto Jorge Chávez.

En abril del 2017 la municipalidad de Lima hizo un control sanitario a varios restaurantes en el centro de Lima, y como resultado el diario Perú 21 redactó una lista de estos afirmando: “Cordano: se encontró una rata muerta”, “Wa Lok: se verificó que había un nido de cucarachas”, “Chi Glan: encontraron cucarachas y tachos de basura descubiertos”, “El Fayke Piurano: el pescado y los mariscos estaban almacenados al costado del tacho de la basura”, “Salón Capón: se halló heces de roedores”, “Kachito: se encontró pollos que estaban en proceso de descomposición”.

El diario Gestión afirma que según cifras oficiales al día de hoy, de los doscientos veinte mil (220,000) establecimientos existentes que expenden

alimentos y bebidas, solo sesenta y cinco mil ochocientos noventa y uno (65,891) han optado por categorizarse.

Según el Ministerio de salud (MINSA), del total sesenta y cinco mil ochocientos noventa y uno (65,891) restaurantes categorizados, solo ochocientos (800) locales poseen una acreditación de restaurantes saludables. Si se considera la cifra total de doscientos veinte mil (220,000) restaurantes existentes solo el 0,3% que significa 800 locales cuentan con una acreditación de restaurante saludable.

La dirección de salud IV afirmó que el 94.7% de los restaurantes inspeccionados en el cono Este de Lima no cumplen con las condiciones mínimas de salubridad y las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

La realidad describe un presente informal a causa de la falta de conocimiento del dueño y/o encargado del establecimiento en la presente norma sanitaria, un escaso o nulo conocimiento en la manipulación de alimentos por parte del personal operativo en el área de producción de alimentos, mala infraestructura de los locales o mal diseñados, falta de capacitación constante al personal encargado en el área de producción de alimentos, mala gestión del encargado del establecimiento, y muchos otros factores.

El nivel de informalidad y falta de conocimiento de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos es de gran magnitud y como consecuencia de esto se producen las pérdidas económicas, mala

reputación de la marca, e incluso la quiebra de la organización. En el restaurante La Miga se describe o puntualiza la disminución paulatina de clientes, baja utilidad del restaurante e incremento de reclamos.

1.2. Formulación del problema

Problema general:

¿Cómo son las buenas las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos del restaurante La Miga y sus consecuencias en el año 2018?

Problema específico 1

¿Cuales son los factores que condicionan un mal manejo de las BPM en el restaurante La Miga?

Problema específico 2

¿Cuáles son los efectos o consecuencias de un mal manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos en el restaurante La Miga?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Conocer el manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos del restaurante La Miga y sus consecuencias en el año 2018.

Objetivo específico 1:

Identificar los factores que condicionan un mal manejo de las BPM en el restaurante La Miga.

Objetivo específico 2:

Identificar los efectos o consecuencias de un mal manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos en el restaurante La Miga.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

Si tomamos en cuenta la información del Ministerio de Salud (MINSA), del total de doscientos veinte mil (220,000) establecimientos formales e

informales en el país que giran en torno al servicio de alimentos y bebidas, hay (65,891) restaurantes categorizados y solo ochocientos (800) locales que poseen una acreditación de restaurantes saludables.

Entonces por consiguiente del total de (220,000) establecimientos, hay 800 locales o el 3.64% que cuenta con conocimientos aplicados en la buena manipulación de alimentos.

Los restaurantes referentes en el distrito de San Isidro han sido infractores del manejo inadecuado de las BPM, dando una perspectiva general de como esta la situación a nivel nacional.

La investigación propuesta busca analizar las buenas prácticas de manipulación en el restaurante La Miga; y de esta manera obtener un conocimiento de los factores que condicionan un mal manejo de las BPM y saber las consecuencias de un mal manejo de estas.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

Es de vital importancia considerar como puntos importantes: la viabilidad de la investigación, y por esta razón se debe considerar la disposición de recursos financieros, humanos y materiales que influirán en los alcances de la investigación.

La investigación es factible porque se cuenta con el acceso a la información necesaria, para su elaboración se cuenta con el apoyo del personal encargado, como el administrador del establecimiento y el Chef encargado en el área de producción de alimentos. No se requiere de una inversión financiera significativa.

1.5. Limitaciones del estudio

El restaurante esta ubicado en San Isidro, en la parte financiera y por consecuencia uno de los aspectos que condicionarían es el tiempo del Chef encargado, ya que se requiere ver cómo se manipulan los alimentos en el momento de hacer los platillos en el área de producción, pero sin llegar a afectar la investigación porque se usaría otros métodos de análisis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Entender las buenas prácticas de manipulación de alimentos, sus definiciones, características y como se implementa en el trabajo de la área de producción de alimentos desde los enfoques de diferentes investigadores, es un objetivo que se propone en el actual capítulo. Las metodologías para determinar la influencia, conocimientos, actitudes, prácticas, aplicación y la definición de las buenas prácticas de manipulación. Esto conlleva a terminar el compendio de temas que se desea abordar y esclarecer para un entendimiento comprensible.

El contenido de las siguientes informaciones que a prorroga se presenta, es originada a causa de un orden natural de los temas, que en un proceso secuencial de tema tras tema, van a proporcionar a plantear el tema de investigación del estudio. Los diferentes contenidos de los autores han sido contruidos con lo más sustancial de sus investigaciones.

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales:

A nivel internacional tenemos los siguientes resultados:

Tanya Esperanza Pazmiño Baño (2014), de la Universidad de Guayaquil – Ecuador, para optar el título de profesional de Ingeniera Química; elaboró un trabajo titulado como “Aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura en un Restaurante de Comida Rápida”, resalta que su objetivo es “Que se apliquen Buenas Prácticas de manufactura y manipulación alimentaria (BPM) para garantizar la calidad de los alimentos en los restaurantes de comida rápida en la ciudad de Guayaquil” teniendo un diseño descriptivo y con una muestra de 30 empleados de alimentos y bebidas, ejecutando como único instrumento la encuesta y generando como resultado que: “Se encontró un cumplimiento de normas Buenas Prácticas de Manufactura del 80% tomando como referencia la encuesta que se realizó al personal del establecimiento y a la lista de chequeo en todas las áreas, da como resultado un buen nivel de cumplimiento de la norma aplicada en el establecimiento”.

María Espinoza (Agosto 2013 – Febrero 2014), de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, para optar el título académico de la licenciatura en Gastronomía; elaboró un trabajo titulado como “Calidad en la manipulación de alimentos en la ciudad de Ibarra”, resalta que su objetivo es “Proponer un modelo de gestión de calidad en la manipulación de los alimentos

en los restaurantes”, teniendo una investigación de carácter cuantitativa, descriptiva, cualitativa y propositiva, y con una muestra al grupo de personas que trabajan en el área trabajo (36), y clientes atendidos (348), ejecutando como instrumentos la encuesta, observación y entrevista y generando como resultado que: “Una vez realizadas las encuestas (empleados) y las entrevistas (gerentes propietarios) se pudo evidenciar que los restaurantes no tienen una orientación del manejo adecuado de las normas, procedimientos de higiene y limpieza, manipulación, inocuidad y salubridad alimentaria”.

Miriam García Vilaplana (2016 – 2017) de la Universitat de Barcelona, como trabajo final de grado, elaboró un trabajo titulado como “Iniciativa contra la seguridad alimentaria en Copenhague”, resalta que su objetivo es “Identificar las respuestas, dispositivos y programas del sector público, tercer sector y entidades privadas dirigidas para hacer frente a la situación de inseguridad alimentaria en Copenhague (Dinamarca)”, teniendo una investigación de tipo cualitativa y con un muestreo intencional opinático, puesto que se pretende buscar al sujeto con una intencionalidad, ejecutando como instrumentos la observación y entrevista a profesionales y generando como resultado que: “la alimentación es un fenómeno el cual influencia gran parte de nuestra vida y esta puede verse gravemente afectada al estar bajo inseguridad alimentaria”.

2.1.2 Antecedentes nacionales:

A nivel nacional tenemos los siguientes resultados:

Ruth Madelen Torres Ramírez (2017) de la Universidad Peruana Unión, Para optar el grado de el título profesional de Licenciada en Nutrición Humana; elaboró un trabajo titulado como “Conocimientos, Actitudes y Prácticas en higiene y manipulación de alimentos de los trabajadores en los restaurantes de Miraflores – Lurigancho – Chosica, 2017”; y resalta que su objetivo es “determinar la relación de los conocimientos, actitudes y prácticas sobre higiene y manipulación de alimentos de los trabajadores en los restaurantes de Miraflores y Lurigancho – Chosica, 2017”. Teniendo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional; con una muestra de 250 manipuladores de alimentos, ejecutando como instrumento los cuestionarios y obteniendo como resultado que: “Los manipuladores de Miraflores cuentan con mayor porcentaje de prácticas adecuadas sobre higiene y manipulación de alimentos y en Lurigancho-Chosica en menor proporción” y “No existe correlación estadísticamente significativa entre las actitudes y prácticas de higiene y manipulación de alimentos”.

Sheyla Deyanira Barra Chiquillan (2017), de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería; elaboró un trabajo titulado como “Nivel de conocimiento de las BPM en el área de AyB del Hotel San Agustín All Exclusive, Miraflores 2017” resalta que su objetivo es “Determinar el nivel de conocimientos en las

buenas prácticas de manipulación de alimentos en el personal del área de A y B que labora en el Hotel san Agustín All Exclusive, Miraflores 2017” Teniendo un diseño no experimental – transversal, básico; con una muestra de 20 colaboradores del área de alimentos y bebidas, ejecutando como instrumento el cuestionario y obteniendo como resultado que: “El personal no cuenta con un alto conocimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos lo que hace necesario la implementación de un programa de buenas prácticas de manipulación de alimentos a fin de que el personal mejore sus conocimientos y estos los implemente en las rutinas diarias del proceso de preparación de los alimentos en las áreas A y B del Hotel San Agustín. Dicho programa debe de tomar en cuenta el componente actitudinal y de comportamiento del personal colaborador del Hotel”.

Elmer Joel Bacalla Chávez (2014), de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez Mendoza De Amazonas, para optar al título profesional de Ingeniero Agroindustrial, elaboró un trabajo titulado “Sistema de buenas prácticas de manufactura en la cadena de restaurantes de la empresa Tauchi y Proteínas, Lima. 2014”, resalta que su objetivo es elaborar el Manual de buenas prácticas de manufactura, teniendo un diseño de tipo cualitativa, y ejecutando como instrumento la entrevista, y generando como resultado que: “El diagnóstico inicial de la Empresa se realizó utilizando la Ficha para Evaluación Sanitaria de Restaurantes y Servicios Afmes en setiembre del 2014, obteniendo un puntaje equivalente al 54.7%”.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La calidad alimentaria como una realidad social

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, 1996) la seguridad alimentaria es el acceso a alimentos inocuos para satisfacer las necesidades alimenticias.

En el presente mercado competitivo y fluctuante y en especial al de la gastronomía; que a pasos rápidos en el tiempo ha evolucionado en todo aspecto como la tecnología empleada, tendencias, gestión en nuevas propuestas, los restaurantes en el presente enfrentan nuevos retos, más exigencias, más estándares. La calidad en seguridad alimentaria dejó de ser un punto de referencia y pasó a ser una exigencia por parte de los consumidores. No es suficiente con dar un excelente servicio o una experiencia única, si la seguridad alimentaria es dañada por una mala manipulación de alimentos, generando como consecuencia un riesgo en la salud de los clientes y a su vez generando una amenaza de riesgo al nombre de la marca.

Por eso, García, G, dice que:

"la exigencia de calidad es hoy en día una realidad social, cada vez más los clientes demandan productos y servicios de calidad, por ello, un sistema de gestión de la calidad se hace imprescindible para la supervivencia y continuidad de una empresa. Todo el personal de la

empresa, no sólo el equipo directivo sino todos los trabajadores, tienen que ser conscientes de su importancia y necesidad y deben implicarse en su consecución" (García G.A, 2014: p. 17).

García quiere decir que en un mercado cambiante, constantemente y competitivo; la exigencia de la calidad como lo interpreta en su argumento es una realidad social, dejó de ser un factor de diferenciación o un posicionamiento para ser una necesidad y requisito indispensable. Podemos diferir que todos los trabajadores tanto como administrativos y operativos deben estar comprometidos y tener razón de su importancia para acercar y conseguir los objetivos proyectados.

2.2.2 Marco legal

La presente legislación vigente sobre el tema es la norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines aprobada con resolución ministerial N° 363 – 2005 / Ministerio de Salud, y refiere que “los establecimientos de esta naturaleza que ya vienen funcionando deben adecuarse a los dispuesto por dicha norma sanitaria” y determina que la vigilancia sanitaria de los alimentos y bebidas que comercializan los restaurantes, está a cargo de la autoridad sanitaria municipal.

En el artículo cinco de la presente norma estipula que las estructura físicas:

“Las edificaciones del restaurante o servicios afines deben ser de construcción sólida y los materiales que se empleen deben ser resistentes a la corrosión, lisos, fáciles de limpiar y desinfectar. Sólo el área de comedor podrá ser de materiales diferentes, considerando el estilo del establecimiento (rústico, campestre, etc.). Todas las edificaciones se mantendrán en buen estado de conservación e higiene”.

La presente norma hace hincapié de manera importante en el material de la construcción, que este sea resistente a la corrosión, liso, de fácil limpieza. La presente norma no estipula que la estructura sea especial en diseño y construcción, con el fin que la estructura ayude a mejorar los procesos u actividades de las buenas práctica de manipulación, generando vacíos legales para que estructuras no aptas se adapten.

2.2.3 La dirección y el ambiente de trabajo

En una organización el referente o responsable, debe de tomar las decisiones más importantes en cuestión de seguridad alimentaria o inocuidad de los alimentos y llevar a cabo el correcto proceso de las buenas prácticas de manipulación, la dirección de la organización es el ente encargado que da las políticas, pautas y el cumplimiento de estas. La decisión que tiene la dirección de afrontar esta exigencia es vital ya que generará un punto de partida para la organización. La infraestructura del establecimiento es de suma importancia porque ayuda para que el proceso y flujo de las Buenas prácticas de

manipulación se den de manera ordena, conjunta y respetando los estándares o pautas recomendadas.

Por otro lado, Cañaveras, D. V; y Santos, J.J, dicen que:

"La dirección debe comprometerse al desarrollo, mantenimiento y operación eficaz del sistema de gestión, asegurando la producción de alimentos seguros, asimismo, debe establecer la política de seguridad alimentaria", "El ambiente de trabajo es necesario para lograr la inocuidad de los alimentos (por ejemplo, diseño de las instalaciones, orden y limpieza de los vestuarios del personal)" (Cañaveras, D.V y Santos, J.J, 2012: p. 10).

Cañaveras y Santos quieren decir que el primer responsable en establecer las políticas de implementación, desarrollo, operación, mantenimiento, revisión, verificación y corrección del control de las Buenas prácticas de manipulación es la dirección, cuyo peso recae como referente en la organización. También infieren que el ambiente de trabajo como por ejemplo la infraestructura es una arista importante en el desarrollo de las buenas prácticas de manipulación.

2.2.4 La importancia de la estructura

Sánchez, A.C. Y Martínez, C. Dicen que:

"Es muy importante tener en cuenta las instalaciones de luz, ventilación, refrigeración, las características de construcción, etc., todo ello debe operar de forma eficiente. También es importante garantizar la resistencia al fuego, la reducción de la transmisión de ruidos y vibraciones, así como la resistencia al desgaste y las agresiones. El diseño debe ser atractivo, versátil y confortable para el trabajador, además se debe tener en cuenta que en un futuro puede haber ampliaciones". (Sánchez, A.C. Y Martínez, C, 2011: p. 7).

Sánchez y Martínez infieren que la estructura del restaurante es muy importante para el trabajador y generan un mejor desenvolvimiento en sus actividades. Toda la estructura debe de operar de forma eficiente y deber ser diseñado para en un futuro si es el caso hacer ampliaciones. Estas deben de contar con el mínimo de zona de preparación previa, zona de preparación intermedia y zona de preparación final para tener una mejor aplicación, y control de las normas sanitarias y agilizar el tiempo de preparación de alimentos con el finalidad de reducir los peligros al mínimo en contaminación y ofrecer alimentos inocuos.

2.2.5 Aplicación de la norma sanitaria

Y según el diario Gestión en un artículo anunció que:

"Ana María Coronado, especialista en inocuidad alimentaria y CEO de AMCN Soluciones, explica que si bien los restaurantes, desde

medianos a grandes, ya tienen políticas de buenas prácticas de manufacturas, así como programas de higiene y saneamiento, no hay norma que les recomiende implementar la valla más alta de la inocuidad: el sistema HACCP; también destacó que en el sector industrial, la pequeña y mediana empresa del sector gastronómico no está obligada a adoptarlo” (10 de octubre de 2013). Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/>.

El diario Gestión infiere que los restaurantes de medianos a grandes cuentan con políticas de buenas prácticas de manipulación, y que no están obligados a adoptar la valla más alta, como es el sistema HACCP, también se infiere que las buenas prácticas de manipulación es un camino para llegar a mercados más exigentes y lograr la satisfacción del cliente.

2.3 Definición de términos básicos

- Buenas Prácticas de Manipulación (BPM): R.M. N° 363, (2005) “Conjunto de prácticas adecuadas cuya observancia asegurará la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas”.
- Alimento Inocuo: R.M. N° 363, (2005) Alimento que no causa daño a la salud del consumidor.
- Restaurante: D.S. N° 025, (2004) “Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes”.
- Alimento: Sustancia preparada en el restaurante y destinada al consumo.
- Higiene de los Alimentos: Cañaveras y Santos (2012) “Todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde su cultivo, producción o manufactura hasta cuando se sirve a las personas”
- Servicio de Comidas: Cañaveras y Santos (2012) “Preparación, almacenamiento y cuando proceda, distribución de alimentos para el consumo por el consumidor”.

- Limpieza de Alimentos: Eliminación de todo residuo visible como tierra, polvo, grasa u diferentes materias.
- Codex Alimentarius: FAO (1963) “Es un conjunto de normas, directrices y códigos de prácticas con la finalidad de proteger la salud de los consumidores y promover prácticas leales en el comercio alimentario”.
- Cadena Alimentaria: R.M. N° 449, (2006) “Son las diferentes etapas o fases que siguen los alimentos desde la producción primaria (incluidos los derivados de la biotecnología), hasta que llegan al consumidor final”.
- HACCP: FAO (1969) Siglas en inglés que significan sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control y directrices para su aplicación; según la FAO es un “Proceso de recopilación y evaluación de información sobre los peligros y las condiciones que los originan para decidir cuáles son importantes con la inocuidad de los alimentos”.
- Manipulación de Alimentos: Cañaveras y Santos (2012) “Todas las operaciones de preparación, elaboración, cocinado, envasado, almacenamiento, transporte, distribución y servicio de los alimentos”.
- Manipulador de Alimentos: Cañaveras y Santos (2012) “Toda persona que manipula o entra en contacto con los alimentos o con cualquier equipo o utensilio empleado para manipular alimentos”.

- Producción de alimentos: La operación u actividad de convertir la materia prima o insumo, en un alimento elaborado o platillo y con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

2.4 Matriz de consistencia

(Ver anexo 1)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El diseño empleado del presente trabajo es No experimental de tipo transversal porque se recolectan los datos en un solo periodo de tiempo y se limita a observar y describir los fenómenos de estudio.

Según Sampieri (2010), la investigación no experimental es examinar fenómenos en su entorno natural sin intervención en la manipulación de las variables, para luego estudiarlas.

Enfoque de Investigación

Rodríguez, Gil y García (1999, p. 140) plantean que “los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas”. La presente investigación es de enfoque cualitativo ya que necesitamos de ese enfoque para entender la realidad estudiada.

Tipo de Investigación

Según (Rodríguez, Gil y García, 1999) la investigación es de tipo cualitativa porque expone la realidad en su entorno habitual. Y descriptivo dado que lo que suscitamos fue detallar la realidad del área de producción de alimentos del restaurante La Miga; este tipo de alcance puede recolectar datos cualitativos como es el presente trabajo.

3.2 Procedimiento de Muestreo

Rodríguez, Gil y García (1999, p. 140) plantean que el muestreo “se trata de una estrategia de selección netamente secuencial y vinculada al desarrollo de la fase de interpretación de los datos de una investigación”. Se infiere por los autores que se trata de recoger datos en una realidad a investigar.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis del presente trabajo se sitúa en los trabajadores del área de producción de alimentos del restaurante La Miga ubicado en San Isidro.

Población

Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) la población es el grupo de todos los casos que coinciden con determinadas características. De acuerdo a las cifras que el gerente del restaurante La Miga proporcionó, la población se encuentra conformada por un censo de nueve trabajadores del área de producción de alimentos.

Muestra

La muestra para este estudio esta definida por nueve trabajadores del área de producción de alimentos.

Tipo de muestra

Según (Rodríguez, Gil y García, 1999) la investigación cualitativa plantea tácticas para escoger las fuentes que conllevan una selección intencional. El tipo de muestra del presente trabajo de investigación es de muestras NO probabilísticas, ya que no va a obedecer a la probabilidad, si no a las características del presente estudio que se plantea.

Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra es el total de los nueve (9) trabajadores del área de producción de alimentos del restaurante La Miga.

3.3 Operacionalización de Variables

Variables

- **Buenas Prácticas de manipulación (BPM).**- Según la norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines y aprobada por resolución ministerial N° 363, (2005) es el “Conjunto de prácticas adecuadas cuya observancia asegurará la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas”.

- **Producción de alimentos.**- La operación u actividad de convertir la materia prima o insumo, en un alimento elaborado o platillo y con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

(Ver anexo 2)

3.4 Técnicas de recolección de datos

Según (Rodríguez, Gil y García, 1999) reunir datos es disminuir deliberadamente a través de el uso de nuestras capacidades o de una herramienta, la realidad natural que deseamos estudiar a una expresión que nos facilite la comprensión. En la presente investigación, el trabajo de campo se llevó en una sola etapa, ya que es de tipo transversal y los datos se recolectan en un solo periodo de tiempo para recoger la información deseada. Las técnicas utilizadas en el presente trabajo de investigación son la:

Descripción de los instrumentos

Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) los instrumentos son medios que usa el investigador para documentar información sobre las variables que se ha puesto en referencia en la investigación. Y los instrumentos usados en el presente trabajo son las siguientes:

Entrevista

Según (Rodríguez, Gil y García, 1999) la entrevista es un método en la que el entrevistador requiere el testimonio de el entrevistado, para conseguir referencias o cifras sobre una realidad determinada. Se infiere por los autores que la entrevista es usada como técnica para recoger información, orientada a que el investigador haga preguntas y el participante emita respuestas, y que permitan conocer los argumentos y puntos de vistas del entrevistado.

El guion de entrevista (instrumento) ayudará a tener una estructura, un parámetro para facilitar el recojo de datos fiables de peritos en la materia y por está importante razón es que la presente entrevista está dirigida a expertos en las buenas prácticas de manipulación de alimentos y bebidas.

Observación

Según (Rodríguez, Gil y García, 1999) la observación accede a conseguir información sobre un hecho tal y como éste se ocasiona o genera. Es un método para registrar información sobre los hechos y la mejor forma para recoger información de áreas operativas como lo es el de producción de alimentos. Las notas de observación (instrumento) ayudarán a registrar datos.

La observación esta dirigida a las siguientes actividades:

- Actividades individuales (relacionado con los procesos de las buenas prácticas de manipulación, conservación de cámaras de fríos, manipulación de los alimentos, entrega final del producto).
- Ambiente físico (área de cocina de los trabajadores).
- Reclamos y devoluciones (producidas por el área de producción de alimentos y que generan consecuencias para el restaurante).

Validación de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos de la presente investigación ha sido fijada bajo los criterios propios del modelo cualitativo y en su misma confiabilidad.

Según (Guba y Lincoln, 1985) hay cuatro criterios evaluativos que deben plantearse a consideración para valorar la fiabilidad de los instrumentos cualitativos:

- Credibilidad: seguridad en la verdad de la información
- Transferibilidad: los resultados pueden ser aplicados en otros entornos
- Dependencia: los resultados podrían repetirse
- Confirmabilidad: medida en la que los resultados se forman

Tabla N° 1: Criterios de entrevista

CRITERIO	ENTREVISTA
Credibilidad	Entrevista a expertos en la materia
Transferibilidad	(Guión de entrevista) transcripción detallada de la entrevista
Dependencia	Revisión de los, hallazgos, interpretaciones y conclusiones por parte del asesor
Confirmabilidad	Triangulación de los resultados

Fuente y elaboración propia (2018).

La credibilidad esta basada en la entrevista a expertos en la materia de las buenas prácticas de manipulación, usando el guión de entrevista para después hacer las transcripción detallada de la entrevista; siguiendo la secuencia se procederá hacer la triangulación de resultados para hacer el contraste de las opiniones y finalmente la revisión de las conclusiones por parte del asesor.

Tabla N° 2: Criterios de observación

CRITERIO	OBSERVACIÓN
Credibilidad	Observación a trabajadores
Transferibilidad	(Guión de observación y lista de cotejo) narración detallada de la observación
Dependencia	Revisión de los, hallazgos, interpretaciones y conclusiones por parte del asesor
Confirmabilidad	Narración de los resultados

Fuente y elaboración propia (2018).

La credibilidad esta basada en la observación a los trabajadores, usando el guión de observación y la lista de cotejo para después hacer las narraciones detalladas de la observación; siguiendo la secuencia se procederá hacer la narración de los resultados y finalmente la revisión de las conclusiones por parte del asesor.

3.5 Técnicas de análisis de la información

Según (Rodríguez, Gil y García, 1999) Los datos generados por el investigador se muestran deficientes tal y como están para lograr soluciones de las realidades estudiadas o investigadas, posicionando al investigador para encontrar significados a todas las informaciones generadas por los instrumentos.

Para el análisis de la entrevista nos hemos valido de matrices de triangulación, luego la comparación para generar resultados. Para el análisis de la observación nos hemos valido de la narración descriptiva.

3.6 Aspectos Éticos

Los datos originados a causa de la presente investigación son de confiabilidad ya que el uso de esta es de uso reservado para el investigador, asegurando en todo momento la protección y derechos de la empresa, como el administrador y participantes, también el respeto a las fuentes en citas textuales y parafraseadas de autores usados. El presente trabajo tiene por finalidad dar a conocer los objetivos obtenidos a la organización. No se tendría presión para la participación de los colaboradores, todo lo contrario se genera nuevos conocimientos que ayudaran a resolver en el mejor de los casos los problemas de la empresa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Análisis de los resultados

4.1.1 Análisis de los instrumentos

a. Observación

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de la observación de el área de producción de alimentos del restaurante La Miga, cuyo instrumento fue la Guía de observación (Anexo4), la cual fue procesada a través de la narrativa descriptiva.

Tabla N° 7: Mapa de actores

VARIABLE	INDICADORES	TRABAJADORES	ÁREA DE PRODUCCIÓN
BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN (BPM)	El manipulador cuenta con su uniforme completo y limpio	Los trabajadores cuentan con uniforme completo y limpio al momento de su ingreso al área de producción de alimentos.	
	El manipulador se le observa higiene personal (pelo corto, uñas cortas, vello facial rasurado, sin alhajas y sin maquillaje)	El manipulador en su proceso de ingreso se le observa higiene personal teniendo el pelo corto, uñas cortas, vello facial rasurado, sin alhajas y sin maquillaje.	
	El manipulador al entrar se lava las manos	El manipulador de alimentos se lava las manos de manera superficial y no respetando su debido proceso.	
	El manipulador desinfecta su trapo de limpieza	El manipulador no desinfecta su trapo de limpieza, simplemente lo lava con agua.	
	El manipulador desinfecta su área de trabajo antes de manipular alimentos	El Manipulador no desinfecta su área antes manipular alimentos, inmediatamente dispone a producir.	
	El manipulador desinfecta su cuchillo antes de comenzar a trabajar	El manipulador empieza a producir sin antes desinfectar su cuchillo con algún agente de desinfección.	
	El manipulador desinfecta su tabla de picar antes de manipular alimentos	El manipulador lava de manera superficial su tabla con detergente, pero sin ningún agente de desinfección.	
	El manipulador hace una verificación visual y organoléptica de los productos en su área	El manipulador hace una correcta verificación visual y organoléptica de todos los productos antes de producir.	
	Los manipuladores se lavan las manos cada 30 minutos	Los manipuladores no proceden al lavado de manos cada 30 minutos, se dedican a trabajar de corrido.	
	Los manipuladores se lavan las manos después de usar los servicios higiénicos	Los manipuladores proceden a lavarse cada vez que usan los servicios higiénicos.	
	Los manipuladores se lavan las manos después de toser utilizando las manos	Los manipuladores al momento de toser se cubren con el antebrazo, pero no proceden a lavarse las manos.	
	Los manipuladores se lavan las manos después de rascarse la cabeza u otra parte del cuerpo	Los manipuladores no proceden inmediatamente a lavarse las manos después de rascarse la cabeza u otra parte.	
	Los manipuladores se lavan las manos después de manipular cajas, envases o artículos contaminados	Los manipuladores después de manipular cajas o envases contaminados proceden a lavarse las manos.	
	Los manipuladores se lavan las manos después de manipular alimentos crudos	Los manipuladores después manipular alimentos crudos no proceden a lavarse las manos.	
	Los manipuladores se lavan las manos después de recoger o manipular recipientes de residuos	Cada vez que los trabajadores manipularon los tachos de basura procedieron a lavarse las manos.	

PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS	La cámara de refrigeración está limpia y libre de fuentes de contaminación	La cámara de refrigeración no presentaba fuentes de contaminación y estaba limpia.	
	La temperatura de la cámara de refrigeración esta entre 0 °C y 5 °C	La temperatura de la cámara de refrigeración era de 4°C y estaba dentro de los parámetros correctos.	
	La cámara de congelación está limpia y libre de fuentes de contaminación	La cámara de congelación se encontraba limpia y libre de fuentes de contaminación.	
	La temperatura de la cámara de congelación esta mínimo a - 18 °C	La temperatura en la cámara de congelación se encontró en - 19°C y es dentro del margen aceptable.	
	Hay desinfección de frutas y hortalizas con desinfectantes	No se procedió a la desinfección de frutas y hortalizas antes de su manipulación	
	Las carnes, pescados, mariscos y vísceras se lavan con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción	Se procede correctamente a lavar con agua potable las carnes, pescados, mariscos y vísceras antes de someterlas a cocción.	
	Las hojas de las hortalizas se lavan hoja por hoja	Hay un correcto lavado de las hortalizas por parte de los manipuladores.	
	Los utensilios que se utilizan para corte de alimentos crudos son de su uso exclusivo	Los utensilios empleados para alimentos crudos no son exclusivos y también son usados para otros alimentos.	
	Los alimentos picados para la preparación del día están refrigerados y protegidos	Los alimentos picados para su preparación no estaban debidamente protegidos ni refrigerados.	
	La descongelación de alimentos se hacen por refrigeración, horno microondas e inmersión respetando sus procesos y tiempos	La descongelación que emplean es por el medio de un horno microondas y después someten a cocción el alimento descongelado.	
	El grado de cocción de una pieza llega a los 80°C en su centro	El centro de la pieza de carne llega a los 80°C y el personal lo verifica por medio un termómetro.	
	Los aceites para freír son cambiados cuando cambian de color, olor y sabor	El aceite para freír es cambiado cuando el personal ve su alteración de color, olor y sabor.	
	Las comidas o pre cocidas para terminarlas en el momento están conservadas y rotuladas en refrigeración	Las comidas pre cocidas no están conservadas, ya que no disponen de cámaras como mesa de trabajo.	
	El recalentamiento de comidas alcanza una temperatura mínima de 74 en el centro del alimento por lo menos 30 segundos	La temperatura del recalentamiento alcanza la temperatura ideal.	

PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS	Tocan con los dedos la comida que entrará en contacto con la boca de los comensales	Los cocineros tocan con los dedos la comida para cerciorarse el equilibrio de sabor.	
	El manipulador que emplata los alimentos usa mascarilla y guantes	El encargado de servir los alimentos no presentaba los implementos como mascarilla o guantes.	
	El menaje que se usa para emplatar los alimentos tiene una desinfección química o térmica	No hay desinfección química o térmica para el menaje que se empleaba para el servido de los alimentos.	
	El diaeño y estructura para el área de la producción de alimentos es especial		El diseño del área de producción era una adaptación, no era un diseño especial construido desde un inicio.
	Hay fuente de contaminación en el entorno del área de producción		Cerca del área de producción no se presentó fuentes de contaminación
	El local tiene ingreso diferente para proveedores y clientes		El local cuenta con ingreso diferenciado para proveedores y clientes.
	El área cuenta con zona de preparación previa		El restaurante no dispone de una zona de preparación previa para producir.
	El diseño del área permite realizar las operaciones con higiene en la zona de preparación previa		El diseño adaptado no permite realizar las operaciones con los procedimientos correctos.
	El área cuenta con zona de preparación intermedia		El área presente la zona de preparación intermedia, que la usan para realizar su mise and place.
	El diseño del área permite realizar las operaciones con higiene en la zona de preparación intermedia		El diseño le permite realizar a los manipuladores operaciones con higiene.
	El área cuenta con zona de preparación final		El restaurante dispone con zona de preparación final
	El diseño del área permite realizar las operaciones con higiene en la zona de preparación final		La zona de preparación final le permitía a los manipuladores operar con higiene.
	Los pisos son impermeables, inabsorbentes, lavables, antideslizantes y no tienen grietas		Los pisos se encontraban en buenas condiciones, eran impermeables, inabsorbentes, lavables y no presentaban grietas.
	El piso tiene pendiente hacia sumidero		El piso del área de producción no presentaba pendiente hacia un sumidero con el fin de no acumular estancamiento de agua.
Las paredes son impermeables, inabsorbentes, lavables, y son de color claro		Las paredes eran de cerámica y eran de color blanco, las cuales ayudaban a ser inabsorbentes y lavables.	

PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS	Los pisos, paredes y techos están en buen estado de conservación		Los pisos, paredes y techos se encontraron en un buen estado de conservación y limpio.
	Las paredes cuentan con el ángulo sanitario correspondiente		Las paredes no tenían ángulo sanitario y esto generaba la acumulación de residuos y agua.
	El techo tiene acabado que impida la acumulación de suciedad y sea fácil de limpiar		El techo era de un material liso que impedía la acumulación de suciedad.
	La ventana tiene protección contra plagas		La ventana no presentaba la malla de protección contra plagas.
	Las ventanas son desmontables para poder limpiarse		Las ventanas no eran desmontables y esto generaba fácil acumulación de suciedad.
	Las puertas son lisas e inabsorbentes		El estado de las puertas eran de un material liso e inabsorbente.
	Las puertas cuentan con cierre automático		Las puertas contaban con un cierre automático que permitía a los manipuladores ingresar y salir de manera fácil.
	La campana extractora está limpia y operativa		La campana extractora se encontraba limpia y operativa en todo momento de producción.
	El área cuenta con la ventilación adecuada		El área contaba con la ventilación adecuada dado que la ubicación y adaptación no están generando un correcto proceso.
	El área dispone facilidades para el lavado de manos		El área de producción dispone facilidades para un correcto lavado de manos.
	Los clientes reclaman acerca de los pedidos	Los clientes hacen reclamos por los pedidos con referencia al estado de los insumos, limpieza del menaje y tiempos de salida del producto.	
	Los clientes hacen devoluciones de los pedidos	No hubo devoluciones de los pedidos sacados, todos las llamadas de atención se dirigían a reclamos más no devolvían el producto.	

Fuente y elaboración propia (2018).

A través de la guía de observación y lista de cotejo emitida el 21 de Septiembre del 2018 en el restaurante La Miga, a las de 7:25 A.M. a 3:00 P.M. Se hizo verificación de todos los indicadores de las variables en estudio. Se observó que a la hora de ingreso los 9 manipuladores ingresaron a las 7:30 A.M. con sus uniformes completos y limpios y estos antes de ingresar al área de producción el jefe de cocina les revisó visualmente su higiene personal como el pelo corto, uñas cortas, el vello facial rasurado, sin alhajas.

Los manipuladores una vez que ingresaron se lavaron las manos superficialmente con agua sin respetar los tiempos ni desinfectar sus manos con algún agente desinfectante o antibacterial como alcohol en gel o etílico, etc. Luego el manipulador no desinfecto su trapo con algún agente químico y a consecuencia su área de trabajo no pudo ser desinfectado como debería ser, lo mismo sucedió con el cuchillo y la tabla que usan para picar, ya que el área no presentaba algún agente de desinfección como ácido peracético, yodo, etc.

Luego los manipuladores proceden a hacer una verificación visual y organoléptica de los productos en su área para ver su estado de conservación, una vez que comenzaron a producir respectivamente cada manipulador en su área, estos no procedieron al lavado de manos cada 30 minutos con la finalidad de reducir riesgos de contaminación.

Se pudo verificar que cada manipulador que usaba los servicios higiénicos llegaba al área y procedían al lavado de manos, contradictoriamente solo procedían al lavado de mano correctamente cuando se hacia uso de los

servicios o manipulaban cajas, envases u otro artículo contaminado, pero no procedían al lavado de manos cuando tosían utilizando las manos, rascarse la cabeza u otra parte del cuerpo o manipular alimentos crudos.

Cuando se procedió a la verificación de la cámara de conservación y congelación, estas se encontraba limpias y libres de fuente de contaminación, sus temperaturas eran de 4°C y - 19°C respectivamente y estaba dentro de los parámetros normales.

Respecto cuando se hizo la verificación visual respecto al manejo de los alimentos, se verificó que los manipuladores no incurrieron en la desinfección de frutas y hortalizas con desinfectantes, solo la pasaban por agua, en el caso de las hortalizas las lavaban hoja por hoja, en el caso de carnes, pescados, mariscos y vísceras las lavaban antes de someterlas al proceso de cocción; cabe destacar que los utensilios que usaban para cortar alimentos crudos no eran de su uso exclusivo y para volverlo a usar solo lo lavaban con agua.

Los alimentos picados para la preparación del día no estaban refrigerados ni protegidos; el método de descongelación empleado por los manipuladores era mediante el uso de microondas y el grado de cocción llegó a los 80 grados logrando pasar los parámetros correctos en ese aspecto, esto se comprobó mediante el uso de termómetro; en otro punto de observación se pudo verificar que los aceites eran cambiados al no pasar el control de color, olor y sabor, también se verificó que el recalentamiento de las comidas pasaban la temperatura mínima de 74 grados centígrados.

El personal de manipulación que se encargaba de sacar los pedidos incurría en introducir rápidamente un dedo para verificar el equilibrio de sabor, en este momento se elevaba los riesgos de una contaminación, cabe mencionar que el personal encargado de emplatar los pedidos para ser llevados a las respectivas mesa no portaba mascarilla ni guantes y de esta manera elevaba los riesgos de contaminación en el proceso final del proceso. El menaje empleado para servir los alimentos no sufría una desinfección química o térmica aumentando una vez más los riesgos de contaminación.

Referente a la estructura se observó no hay una fuente de contaminación cerca del área de producción; el local cuenta con ingresos diferenciados para proveedores y clientes, logrando minimizar los riesgos de alguna fuente de contaminación respecto a ingresos de alimentos. El área de producción no disponía con una zona de preparación previa con la finalidad para proporcionar, cortar y picar o todo lo que incurra en pre producción; el área contaba con una zona de preparación intermedia y final y de esta manera facilitaba las operaciones de higiene; los pisos y paredes eran de cerámica y de esta forma tenía una función de impermeabilidad, de fácil lavado, cabe indicar que el piso no contaba con pendiente hacia sumidero.

La ventana de entrada hacia el área de producción no contaba con una malla de protección contra plagas, cabe anotar que no eran desmontables, pero si disponían con un cierre automático.

b. Entrevista

Guía de entrevista

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de las entrevistas a expertos en el tema.

Tabla N° 3: Guía de Entrevista

TITULO	ANÁLISIS DEL MANEJO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS EN EL RESTAURANTE LA MIGA DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, Y SUS CONSECUENCIAS EN EL AÑO 2018
PROBLEMA GENERAL	¿Cómo son las buenas las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos del restaurante La Miga y sus consecuencias en el año 2018?
OBJETIVO GENERAL	Conocer el manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos del restaurante La Miga y sus consecuencias en el año 2018.
ACTOR	EXPERTOS EN EL TEMA

Fuente y elaboración propia (2018).

Tabla N° 4: Guía de Entrevista – Experto 1

CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
Políticas de las buenas prácticas de manipulación (BPM)	1. ¿Cree usted que los administradores de los establecimientos de alimentos y bebidas adoptan las políticas de BPM de la norma 363 (norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios)?	En líneas generales, creo que la mayoría no, por esa razón parando los restaurantes, muchos de los creo que no tienen conocimiento de la norma, desconocen que existen una norma de restaurantes y en algunos otros casos tienen conocimientos de la norma, pero entiendo que por temas de pereza, por que le gana el tiempo, por Carga de trabajo no lo implementan, por tema de costos.	La mayoría de administradores no adopta las políticas de BPM, muchos de ellos no tienen conocimiento, o desconocen que existe y otros por temas de pereza a causa de tiempo, carga de trabajo y costos.
	2. ¿Cuál cree usted que son los factores para que los establecimientos de alimentos y bebidas no apliquen la norma 363?	Son empíricos, desconocen de la existencia de la norma, no están capacitados, por pereza, pasa también y sobre todo es que no hay un compromiso total de los colaboradores.	El empirismo, el desconocimiento, la falta de capacitación, la pereza y la falta de compromiso son factores por los que los establecimientos no aplican la norma.
Teoría de la norma	3. ¿Cree usted que los trabajadores de los establecimientos de alimentos y bebidas tienen conocimiento total de la norma 363 - (norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios) y si aplican dicha norma?	Deberían, pero a totalidad de la norma creo que no y deberían tener capacitación por lo menos 2 veces al año, pero no hay un compromiso del jefe para ordenar, no dirige, no distribuye el trabajo nada funciona.	A totalidad de la norma no la tienen, deberían tener capacitación 2 veces al año por lo menos y esto es a causa de una falta de compromiso del jefe.
Estructura	4. ¿Cree que el diseño especial o adaptación de la estructura sean factores que determinen la aplicación de la norma 363?	La infraestructura o distribución de ambientes es importante y colabora para que no se contamine el alimento; restaurante de lujo tiene la facilidad de el espacio para ubicar, pero en restaurantes pequeños se pueden hacer adaptaciones y funcionan bien; las adaptaciones funcionan y eso es lo que le pasa a más del 90% de restaurante, carecen de logística.	La infraestructura es importante, pero en restaurantes pequeños las adaptaciones funcionan bien, y eso es lo que pasa a más del 90% de restaurantes.
Reclamos y devoluciones	5. ¿Cree que un buen manejo de las buenas prácticas de manipulación sean determinante para prevenir, reducir y mejorar los reclamos?	Debería funcionar, el tema de los reclamos no se como se puede medir porque el peruano promedio no reclama, salvo que sea un tema masivo.	Debería funcionar en el tema de los reclamos, pero el peruano promedio no reclama.

Fuente y elaboración propia (2018).

Tabla N° 5: Guía de Entrevista – Experto 2

CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
Políticas de las buenas prácticas de manipulación (BPM)	1. ¿Cree usted que los administradores de los establecimientos de alimentos y bebidas adoptan las políticas de BPM de la norma 363 (norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios)?	De repente por desconocimiento no lo hacen, muchas personas emprendedoras no tienen conocimientos sobre el tema de manipulación y buenas practicas, yo supongo que si existe una pequeña o mediana empresa que no tenga un administrador que no este interesado en esto, debe ser por desconocimiento. Son gente no capacitada, les resulto hasta cierto momento.	No lo hacen por desconocimiento, la falta de capacitación y el desinterés de el administrador, y porque muchos emprendedores son empíricos.
	2. ¿Cuál cree usted que son los factores para que los establecimientos de alimentos y bebidas no apliquen la norma 363?	Si, las instalaciones en muchos de los casos no son las adecuadas, desde un comienzo el espacio no ha sido diseñado para la producción, no tiene un flujo, el espacio ha sido adaptado, para que todo tenga la instalación, los flujos se requiere inversión y lo que se pide al menos es un grado de sanitización. También la informalidad es muy grande, las municipalidades que son las encargadas de inspeccionar dan cuenta de solo lo superficial, una mirada rápida.	Las instalaciones en muchos casos no son las adecuadas, también la informalidad porque las municipalidades inspeccionan de manera superficial o rápidamente y estos genera falta de compromiso por parte de las empresas.
Teoría de la norma	3. ¿Cree usted que los trabajadores de los establecimientos de alimentos y bebidas tienen conocimiento total de la norma 363 - (norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios) y si aplican dicha norma?	Lo veo más complicado, por ejemplo en este momento se esta contratando mano de obra barata, y estas personas son muy poca capacitadas. Todo debería nacer del administrador, pero lo ideal es contratar al ideal capacitado.	Es mucho más complicado porque en la actualidad se esta contratando mano de obra muy poca capacitada.
Estructura	4. ¿Cree que el diseño especial o adaptación de la estructura sean factores que determinen la aplicación de la norma 363?	No es tan determinante, diseñar un espacio desde un comienzo ayuda bastante, pero si no se tiene el presupuesto para mantenerlo desde un inicio, la idea es una adecuación correcta y que todos estén informados de los procedimientos de ingreso de insumo, de lavado de manos.	No es tan determinante el diseño especial desde un comienzo, pero también una adecuación correcta con todos los procedimientos de las BPM funciona bien.
Reclamos y devoluciones	5. ¿Cree que un buen manejo de las buenas prácticas de manipulación sean determinante para prevenir, reducir y mejorar los reclamos?	Si, lo que se busca es minimizar errores, pero si uno mantiene mayor cuidado se va a minimizar las quejas, pero si hay alguna queja uno ya tiene el camino para rastrear y ubicar la falla, las buenas prácticas de manipulación ayudan mucho.	Sí, se minimiza errores y esto ayuda a reducir las quejas, y las BPM ayudan a rastrear y ubicar las fallas.

Fuente y elaboración propia (2018)

Matriz de triangulación de resultados

En la siguiente tabla se presenta los resultados de aplicación de entrevista a expertos.

Tabla N° 6: Matriz de Triangulación de Resultados

CATEGORÍA	INDICADOR	1	2	COMPARACIÓN	RESULTADOS
Políticas de las buenas prácticas de manipulación (BPM)	1. ¿Cree usted que los administradores de los establecimientos de alimentos y bebidas adoptan las políticas de BPM de la norma 363 (norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios)?	En líneas generales, creo que la mayoría no, por esa razón paran cerrando los restaurantes, muchos de los creo que no tienen conocimiento de la norma, desconocen que existen una norma de restaurantes y en algunos otros casos tienen conocimientos de la norma, pero entiendo que por temas de pereza, por que le gana el tiempo, por Carga de trabajo no lo implementan, por tema de costos.	De repente por desconocimiento no lo hacen, muchas personas emprendedoras no tienen conocimientos sobre el tema de manipulación y buenas practicas, yo supongo que si existe una pequeña o mediana empresa que no tenga un administrador que no este interesado en esto, debe ser por desconocimiento. Son gente no capacitada, les resultado hasta cierto momento.	Los expertos coinciden que no adoptan la norma por falta de conocimiento, empirismo, no saben que existe la norma y por pereza a causa de la carga de trabajo y costos.	Los administradores de los establecimientos de alimentos y bebidas no adoptan las políticas de BPM de la norma 363 por empirismo, desconocimiento, carga de trabajo y elevación de los costos.
	2. ¿Cuál cree usted que son los factores para que los establecimientos de alimentos y bebidas no apliquen la norma 363?	Son empíricos, desconocen de la existencia de la norma, no están capacitados, por pereza, pasa también y sobre todo es que no hay un compromiso total de los colaboradores.	Si, las instalaciones en muchos de los casos no son las adecuadas, desde un comienzo el espacio no ha sido diseñado para la producción, no tiene un flujo, el espacio ha sido adaptado, para que todo tenga la instalación, los flujos se requiere inversión y lo que se pide al menos es un grado de sanitización. También la informalidad es muy grande, las municipalidades que son las encargadas de inspeccionar dan cuenta de solo lo superficial, una mirada rápida.	Los expertos coinciden que el empirismo, el desconocimiento, la falta de compromiso, las instalaciones y la informalidad son factores por los que los establecimientos de alimentos de alimentos y bebidas no apliquen la norma.	El empirismo, el desconocimiento, la falta de compromiso, el diseño de las instalaciones y la informalidad son los principales factores por lo que no se aplica la norma 363
Teoría de la norma	3. ¿Cree usted que los trabajadores de los establecimientos de alimentos y bebidas tienen conocimiento total de la norma 363 y si aplican dicha norma?	Deberían, pero a totalidad de la norma creo que no y deberían tener capacitación por lo menos 2 veces al año, pero no hay un compromiso del jefe para ordenar, no dirige, no distribuye el trabajo nada funciona.	Lo veo más complicado, por ejemplo en este momento se esta contratando mano de obra barata, y estas personas son muy poca capacitadas. Todo debería nacer del administrador, pero lo ideal es contratar al ideal capacitado.	Los expertos coinciden en que los trabajadores de los establecimientos de alimentos y bebidas no tienen conocimiento total de la norma 363 y la falta de compromiso del jefe.	Los trabajadores no tienen conocimiento total de la norma 363 y la aplicación de esta se da de manera superficial a consecuencia del poco conocimiento.

Estructura	4. ¿Cree que el diseño especial o adaptación de la estructura sean factores que determinen la aplicación de la norma 363?	La infraestructura o distribución de ambientes es importante y colabora para que no se contamine el alimento; restaurante de lujo tiene la facilidad de el espacio para ubicar, pero en restaurantes pequeños se pueden hacer adaptaciones y funcionan bien; las adaptaciones funcionan y eso es lo que le pasa a más del 90% de restaurante, carecen de logística.	No es tan determinante, diseñar un espacio desde un comienzo ayuda bastante, pero si no se tiene el presupuesto para mantenerlo desde un inicio, la idea es una adecuación correcta y que todos estén informados de los procedimientos de ingreso de insumo, de lavado de manos.	Los expertos coinciden en el punto que el diseño especial de la infraestructura es importante y colabora para que no se contamine el alimento, pero no es tan determinante y las adaptaciones o adecuaciones a estas funcionan bien, siempre y cuando se sigan los procedimientos correctos.	El diseño especial de la estructura no es tan determinante y las adaptaciones o adecuaciones funcionan bien siempre y cuando se sigan los procedimientos correctos.
Reclamos y devoluciones	5. ¿Cree que un buen manejo de las buenas prácticas de manipulación sean determinante para prevenir, reducir y mejorar los reclamos?	Debería funcionar, el tema de los reclamos no se como se puede medir porque el peruano promedio no reclama, salvo que sea un tema masivo.	Si, lo que se busca es minimizar errores, pero si uno mantiene mayor cuidado se va a minimizar las quejas, pero si hay alguna queja uno ya tiene el camino para rastrear y ubicar la falla, las buenas prácticas de manipulación ayudan mucho.	Los expertos coinciden que debería funcionar, y que se va a minimizar las quejas, pero se tiene el instrumento para rastrear y ubicar la falla, pero un experto difiere en que el peruano promedio no reclama, salvo que sea un tema masivo.	El buen manejo de las buenas prácticas de manipulación es determinante para prevenir y reducir y mejorar los reclamos, llevando a minimizar las quejas.

Fuente y elaboración propia (2018)

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión de la investigación

Para medir la confiabilidad externa de los instrumentos cualitativos, como la observación y la entrevista, se obtuvo el respaldo de 2 expertos; uno en el área, y otro en el área, los cuales nos dieron los siguientes resultados:

Tabla N° 8: Validación por juicio de expertos

NOMBRE DE EXPERTOS	GRADO ACADÉMICO	LUGAR DONDE LABORAN	PORCENTAJE DE VALIDEZ
Bárbara Isabel Ponce Ponce.	Magister	Universidad de San Martín de Porres	100%
Daniel Martín Inafuku García.	Magister	Universidad de San Martín de Porres	

Fuente y elaboración propia (2018).

Como se aprecia en la tabla N° 8 la confiabilidad por consistencia externa de los instrumentos cualitativos; de esta, la presente investigación se obtuvo un promedio de %. Que nos indica que la variable, dimensiones e indicadores pertenecen y son coherentes entre sí.

Respecto a las limitaciones de la presente investigación se puede mencionar que la información con la que se ha trabajado para realizar el marco teórico es muy limitada y poco específica con respecto al sujeto de estudio

dato que muy pocos trabajos de investigación profundizan en este tema de interés como lo es las buenas prácticas de manipulación para los establecimientos de alimentos y bebidas.

En el estudio de los antecedentes de Barra. S. (2017) de la Universidad Cesar Vallejo – Perú, analiza el nivel de conocimiento de las buenas prácticas de manipulación en el área de alimentos y bebidas del hotel San Agustín y le arrojó como resultado que el personal no contaba con un alto conocimiento de las BPM y esto hace necesario la implementación de un programa de BPM y que dicho programa debe tomar en cuenta el componente actitudinal y de comportamiento del personal.

El presente trabajo de investigación sostiene según sus resultados que el referente en la organización u empresa no incide en diseñar, planificar, coordinar, implementar, dirigir, evaluar y verificar un programa de buenas prácticas de manipulación y esto a diferente causas como la elevación de costos, carga de trabajo, informalidad, falta de compromiso, y esto genera como consecuencia la falta de actitud y de comportamiento del personal, el encargado en todo momento debe ser el ejemplo y responsable de todos los puntos para aplicar de manera correcta las buenas prácticas de manipulación e influenciar de manera positiva generando actitud y compromiso en el personal.

En referencias del análisis del marco teórico, Sánchez, A.C. Y Martínez infieren la importancia del diseño, este debe ser atractivo, versátil y confortable

con el trabajador. Según los resultados de la presente investigación se concuerda con la importancia del diseño, este le va a facilitar en las actividades a los trabajadores, se determinó también que el diseño especial como lo es desde un principio desde su construcción es importante, pero no relevante porque la adaptación del espacio y la modificación del diseño para que sea atractivo, versátil, confortable, y facilitar las actividades del trabajador es lo más relevante.

5.2 Conclusiones de la investigación

- Las buenas prácticas de manipulación en el área de producción del restaurante La Miga de San Isidro son precarias en aspectos como el conocimiento de la norma 363 por parte de los trabajadores.
- El referente del restaurante La Miga no tiene un plan o un programa de las buenas prácticas de manipulación, generando una informalidad e imprecisión al momento de realizar actividades de producción de alimentos.
- Los factores que condicionan un mal manejo de las buenas prácticas de manipulación en el restaurante La Miga son la informalidad, la falta de conocimiento y compromiso por parte del referente del restaurante, el pensamiento de los costos elevados,

la adaptación del espacio de la estructura, la falta de un programa de buenas prácticas de manipulación.

- El diseño especial de un restaurante como lo es planificado desde la construcción es muy importante, pero no determina el éxito de la aplicación de las buenas prácticas de manipulación, los expertos coincidieron que la adaptación del diseño de los establecimientos de alimentos y bebidas generaría una buena aplicación de la norma sanitaria 363.
- Las consecuencias generadas por un mal manejo de las buenas prácticas de manipulación del restaurante La Miga son considerables, llegando a ser lo más recurrente las devoluciones de platos y reclamos.

5.3 Recomendación de la investigación

- El restaurante La Miga debe gestionar para que los empleados del área de producción de alimentos y bebidas estén constantemente capacitados en la norma 363, y como mejorar las buenas prácticas de manipulación.
- El referente o encargado del restaurante La Miga debería diseñar, planificar, coordinar, implementar, dirigir, verificar y evaluar un

programa de buenas prácticas de manipulación para facilitar las actividades del personal.

- Visorar para ver los beneficios a largo plazo de la implementación de las buenas prácticas de manipulación y como está no elevaría los costos.

- Gestionar para hacer la adaptación del diseño del espacio en el área de producción de alimentos, porque el actual diseño no facilita las actividades del personal, mucho menos hacerlo según la norma 363.

- Aplicar el programa de buenas prácticas de manipulación para reducir las quejas y/o devoluciones y de esta forma conocer los errores en la cadena de producción de alimentos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliográficas

- García, G. (2014). *Seguridad, higiene y gestión de la calidad alimentaria*. 1ra edición. Madrid. España: Síntesis, p. 17.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista (2014) *Metodología de Investigación Científica*. 6ta edición. México: Mc Graw Hill, p. 147.
- Lincoln, Y. & Guba, E. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park. California. EE.UU.: SAGE Publications.
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. 2da edición. Málaga. España: Ediciones Aljibe, pp. 140-135-142-147-167-197.
- Sánchez, A. & Martínez, C. (2011). *Aplicación de normas y condiciones higiénico - sanitarias en restauración*. 1ra edición. Málaga. España: IC editorial, p. 7.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta edición. México: MC. Graw Hill, p. 149.

- Verano, D. & Santos, J. (2012). *Presente y futuro de la seguridad alimentaria en restauración colectiva*. 1ra edición. España: AENOR ediciones, p. 10.

Electrónicas:

- ANMAT. (2015). *Buenas prácticas aplicadas a los alimentos*. Abril 24, 2018, de ANMAT. Recuperado de :
http://www.anmat.gov.ar/portafolio_educativo/Capitulo4.asp
- Bacallá, E. (2014). *Sistema de buenas prácticas de manufactura en la cadena de restaurantes de la empresa Tauchi y Proteínas*, Lima. 2014 (tesis de pregrado). Universidad Nacional Toribio Rodriguez Mendoza De Amazonas, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/557/FIA_161.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deyanira, S. (2017). *Nivel de conocimiento de las BPM en el área de A y B del Hotel San Agustín All Exclusive, Miraflores 2017* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6998/SHEYLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, M. (2013). *Calidad en la manipulación de alimentos en la ciudad de Ibarra, Agosto 2013 – Febrero 2014* (tesis de pregrado).

Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Ecuador.

Recuperado de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/5248>

- FAO y OMS. (2009). *Higiene de los alimentos*. Abril 22, 2018, de FAO.

Recuperado de:

<http://www.fao.org/docrep/012/a1552s/A1552S00.pdf>

- García, M. (2016-2017). *Iniciativa contra la seguridad alimentaria en Copenhague* (tesis de grado). Universitat de Barcelona, España.

Recuperado de:

http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/119142/1/TFG_Garcia_Vilaplana.pdf

- IDEA FSI Newsletter. (2013). *¿Buenas Prácticas de Manufactura, HACCP, Certificación? La explicación a las preguntas más frecuentes relacionadas con el*. Abril 16, 2018, de Idea Food Safety Innovation.

Recuperado de:

<http://www.ideafoodsafetyinnovation.com/newsletters/2013/07/-buenas-practicas-de-manufactura-haccp-certificacion/>

- Organización Panamericana de la Salud. (2015). *Codex Alimentario*.

Abril 25, 2018, de Organización mundial de la Salud. Recuperado de:

<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2015/cha-codex-alimentario.pdf>

- Pazmiño, T. (2014). *Aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura en un Restaurante de Comida Rápida* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/8370/1/PAZMI%C3%91O%20%20TANYA.pdf>

- Redacción BBC Mundo. (2015). *La cucaracha que cerró los Domino's Pizza de Perú*. Abril 16, 2018, de BBC Mundo. Recuperado de:
https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/02/150204_peru_cucaracha_dominos_dp

- Reportero Ciudadano. (2018). *Clausuran restaurantes en condiciones insalubres*. Abril 15, 2018, de La República. Recuperada de:
<https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1215949-clausuran-restaurantes-en-condiciones-insalubres>

- Redacción EC. (2014). *KFC de Plaza San Miguel: una rata causó pánico a comensales*. Abril 15, 2018, de El Comercio. Recuperado de:
<https://elcomercio.pe/lima/kfc-plaza-san-miguel-rata-causo-panico-comensales-351766>

- Redacción Gestión. (2017). *Tanta de Gastón y otros 9 restaurantes multados por insalubres en aeropuerto*. Abril 04, 2018, de Gestión. Recuperado de:
<https://gestion.pe/tendencias/gaston-otros-9-restaurantes-multados-insalubres-aeropuerto-142362>

- Redacción Gestión. (2016). *Sólo 800 de 220 mil restaurantes de Lima tienen certificación de saludables*. Abril 21, 2018, de Gestión. Recuperado de: <https://archivo.gestion.pe/noticia/287810/solo-800-220-mil-restaurantes-lima-tienen-certificacion-saludables>
- Redacción Ojo. (2016). *San Isidro: Clausuran restaurante de Christian Bravo tras hallar cucarachas*. Abril 20, 2018, de El Ojo. Recuperado de: <https://ojo.pe/ciudad/san-isidro-clausuran-restaurante-christian-bravo-tras-hallar-cucarachas-video-219550/1>
- Redacción Perú 21. (2017). *Restaurante Segundo Muelle decidió cerrar temporalmente su local por presencia de ratas*. Abril 12, 2018, de Perú 21. Recuperado de: <https://peru21.pe/lima/restaurante-segundo-muelle-decidio-cerrar-temporalmente-local-presencia-ratas-71780>
- Torres, R. (2017). *Conocimientos, Actitudes y Prácticas en higiene y manipulación de alimentos de los trabajadores en los restaurantes de Miraflores – Lurigancho – Chosica, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Peruana unión, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/910/Madelen_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia de la investigación

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MUESTRA	TÉCNICA	METODOLOGÍA
<i>Problema general de investigación</i>	<i>Objetivos general de investigación</i>	Buenas Prácticas de Manipulación BPM	Políticas de BPM	La empresa aplica la norma sanitaria N° 363/Minsa	Experto	Entrevista	
¿Cómo son las buenas las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos del restaurante La Miga y sus consecuencias en el año 2018?	Determinar el manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos del restaurante La Miga y sus consecuencias en el año 2018.		Teoría de la norma	Conocimiento de la norma sanitaria de los trabajadores del área de producción			
<i>Problemas específicos de investigación</i>	<i>Objetivos específicos de investigación</i>	Producción de alimentos	Procesos de ingresos e higiene	Uniforme completo y limpio	Nueve trabajadores del área de producción de alimentos.	Observación	Tipo de investigación: - Aplicada Tipo de enfoque: - Mixta Tipo de alcance: - Descriptivo Diseño de investigación: - Cuantitativo NO experimentales, transversales-Descriptivo Unidad de análisis: - Trabajadores del área de producción de alimentos del restaurante La Miga. Población: - Veinticinco (25) trabajadores del restaurante la Miga. Muestra: - Nueve (9) Trabajadores del área de producción de alimentos. Tipo de muestra y muestreo: - Muestra NO probabilística por conveniencia. Tamaño de muestra: - 9 trabajadores del área de producción.
				Higiene personal			
				Lavado de manos			
				Desinfección			
			Verificación visual y organoléptico				
			Conservación de cámaras de fríos	Limpieza			
				Temperatura			
			Manejo de los alimentos	Desinfección de alimentos			
				Lavado de alimentos			
				Utensilios de uso exclusivo			
		Refrigeración de alimentos					
		Descongelación de alimentos					
		Temperatura de alimentos					
		Entrega del producto	Cambio de aceite				
			Rotulación y conservación				
		Estructura	Uso de mascarilla y guante				
			Desinfección del menaje				
			Contaminación del entorno				
			Ingreso para proveedores y clientes				
			Zona de preparación previa, intermedia y final				
			Pisos impermeables, anti deslizables y lavable				
			Paredes impermeable, anti deslizable, lavable y con ángulo sanitario				
			Acabado del techo				
		Reclamos	Estado de la ventana de protección				
			Estado de la puerta				
		Devoluciones	Estado de lavaderos de manos				
			Los clientes reclaman				
			Los clientes hacen devoluciones				

Fuente y elaboración propia (2018).

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Buenas Prácticas de Manipulación BPM	Según la norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines R.M. N° 363, (2005) es el "Conjunto de prácticas adecuadas cuya observancia asegurará la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas"	Políticas de BPM	Normas sanitaria de las buenas prácticas de manipulación	La empresa aplica la norma sanitaria N° 363/Minsa	1,2	Entrevista	Guion de entrevista
		Teoría de la norma	Conocimientos de los trabajadores del área de producción de alimentos	Conocimiento de la norma sanitaria de los trabajadores del área de producción	3	Entrevista	Guion de entrevista
Producción de alimentos	La operación u actividad de convertir la materia prima o insumo, en un alimento elaborado o platillo y con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.	Procesos de ingreso e higiene	Higiene y hábitos del personal	Uniforme completo y limpio	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, 32, 33.	Observación	Notas de observación
				Higiene personal			
				Lavado de manos			
				Desinfección			
				Verificación visual y organoléptico			
		Conservación de cámaras de fríos	Conservación y limpieza de las cámaras de refrigeración de la cocina	Limpieza			
				Temperatura			
		Manejo de los alimentos	Manipulación y cuidado de los alimentos cuando se hace la pre producción y cocinado de los alimentos aplicando la norma sanitaria	Desinfección de alimentos			
				Lavado de alimentos			
				Utensilios de uso exclusivo			
				Refrigeración de alimentos			
				Descongelación de alimentos			
				Temperatura de alimentos			
Cambio de aceite							
Entrega del producto	Entrega del producto final cumpliendo la norma sanitaria	Uso de mascarilla y guantes					
		Desinfección del menaje					
Estructura (área de cocina)	Estructura y arquitectura del área de producción de alimentos	Contaminación del entorno	4/ 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53.	Entrevista / Observación	Guion de entrevista / Notas de observación		
		Ingreso para proveedores y clientes					
		Zona de preparación previa, intermedia y final					
		Pisos impermeables, antideslizante y lavables					
		Paredes impermeable, anti deslizable, lavable y con ángulo sanitario					
		Acabado del techo					
		Estado de la ventana de protección					
		Estado de la puerta					
		Estado de lavadero de manos					
Reclamos	Llamada de atención acerca del producto final elaborado por el área de producción de alimentos	Los clientes reclaman	5, 2	Entrevista/ Observación	Guion de entrevista / Notas de observación		
Devoluciones	Rechazo y retorno del producto final elaborado por el área de producción de alimentos	Los clientes hacen devoluciones	5, 3	Entrevista / Observación	Guion de entrevista / Notas de observación		

Guía de Entrevista

Nombre y apellido: Daniel Martín Inafuku García

Cargo: Docente de la Universidad de San Martín de Porres

Tiempo de desempeño: 6 años

Fecha de entrevista: 19 de Septiembre del 2018

CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
Políticas de las buenas prácticas de manipulación (BPM)	1. ¿Cree usted que los administradores de los establecimientos de alimentos y bebidas adoptan las políticas de BPM de la norma 363 (norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios)?		
	2. ¿Cuál cree usted que son los factores para que los establecimientos de alimentos y bebidas no apliquen la norma 363?		
Teoría de la norma	3. ¿Cree usted que los trabajadores de los establecimientos de alimentos y bebidas tienen conocimiento total de la norma 363 - (norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios) y si aplican dicha norma?		
Estructura	4. ¿Cree que el diseño especial o adaptación de la estructura sean factores que determinen la aplicación de la norma 363?		
Reclamos y devoluciones	5. ¿Cree que un buen manejo de las buenas prácticas de manipulación sean determinante para prevenir, reducir y mejorar los reclamos?		

Guía de Entrevista

Nombre y apellido: Jhonny Alberto Inga Ramírez

Cargo: Docente de la Universidad de San Martín de Porres

Tiempo de desempeño: 11 años

Fecha de entrevista: 20 de Septiembre del 2018

CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
Políticas de las buenas prácticas de manipulación (BPM)	1. ¿Cree usted que los administradores de los establecimientos de alimentos y bebidas adoptan las políticas de BPM de la norma 363 (norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios)?		
	2. ¿Cuál cree usted que son los factores para que los establecimientos de alimentos y bebidas no apliquen la norma 363?		
Teoría de la norma	3. ¿Cree usted que los trabajadores de los establecimientos de alimentos y bebidas tienen conocimiento total de la norma 363 - (norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios) y si aplican dicha norma?		
Estructura	4. ¿Cree que el diseño especial o adaptación de la estructura sean factores que determinen la aplicación de la norma 363?		
Reclamos y devoluciones	5. ¿Cree que un buen manejo de las buenas prácticas de manipulación sean determinante para prevenir, reducir y mejorar los reclamos?		

Fuente y elaboración propia (2018).

Anexo 4: Guía de Observación

Guía de Observación

Fecha: 21 de Septiembre del 2018

Lugar: Restaurante La Miga

Hora de inicio de la observación: 7:25 AM

Hora de finalización de la observación: 3:00 PM

Puntos a Observar	Apreciación del Observador				
	No procede	Muy bajo	Bajo	Alto	Muy alto
Estructura					
1.- El diseño y estructura para el área de la producción de alimentos es especial	X				
Reclamos					
2.- Los clientes reclaman acerca de los pedidos				X	
Devoluciones					
3.- Los clientes hacen devoluciones de los pedidos			X		

Fuente y elaboración propia (2018).

Anexo 5: Lista de Cotejo

Lista de Cotejo

Fecha: 21 de Septiembre del 2018

Lugar: Restaurante La Miga

Hora de inicio de la observación: 7:25 AM

Hora de finalización de la observación: 3:00 PM

Área de observación: Producción de alimentos

Número de trabajadores: Nueve trabajadores

Objetivo: Verificar el nivel de aplicación de la norma sanitaria 363 de los trabajadores operativos

Puntos a observar	Apreciación del Observador	
	SI	NO
Procesos de Ingreso e Higiene		
1.- El manipulador cuenta con su uniforme completo y limpio	X	
2.- El manipulador se le observa higiene personal (pelo corto, uñas cortas, vello facial rasurado, sin alhajas y sin maquillaje)	X	
3.- El manipulador al entrar se lava y desinfecta las manos		X
4.- El manipulador desinfecta su trapo de limpieza		X
5.- El manipulador desinfecta su área de trabajo antes de manipular alimentos		X
6.- El manipulador desinfecta su cuchillo antes de comenzar a trabajar		X
7.- El manipulador desinfecta su tabla de picar antes de manipular alimentos		X
8.- El manipulador hace una verificación visual y organoléptico de los productos en su área	X	
9.- Los manipuladores se lavan las manos cada 30 minutos		X
10.- Los manipuladores se lavan las manos después de usar los servicios higiénicos	X	
11.- Los manipuladores se lavan las manos después de toser utilizando las manos		X
12.- Los manipuladores se lavan las manos después de rascarse la cabeza u otra parte del cuerpo		X
13.- Los manipuladores se lavan las manos después de manipular cajas, envases o artículos contaminados	X	
14.- Los manipuladores se lavan las manos después de manipular alimentos crudos		X
15.- Los manipuladores se lavan las manos después de recoger o manipular recipientes de residuos	X	

Conservación de Cámara de Fríos		
16.- La cámara de refrigeración está limpia y libre de fuentes de contaminación	X	
17.- La temperatura de la cámara de refrigeración esta entre 0 °C y 5 °C	X	
18.- La cámara de congelación está limpia y libre de fuentes de contaminación	X	
19.- La temperatura de la cámara de congelación esta mínimo a - 18 °C	X	
Manejo de Alimentos		
20.- Hay desinfección de frutas y hortalizas con desinfectantes		X
21.- Las carnes, pescados, mariscos y vísceras se lavan con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción	X	
22.- Las hojas de las hortalizas se lavan hoja por hoja	X	
23.- Los utensilios que se utilizan para corte de alimentos (carnes) crudos son de su uso exclusivo		X
24.- Los alimentos picados para la preparación del día están refrigerados y protegidos		X
25.- La descongelación de alimentos se hacen por refrigeración, horno microondas e inmersión respetando sus procesos y tiempos	X	
26.- El grado de cocción de una pieza llega a los 80°C en su centro	X	
27.- Los aceites para freír son cambiados cuando cambian de color, olor y sabor	X	
28.- Las comidas o pre cocidas para terminarlas en el momento están conservadas y rotuladas en refrigeración		X
29.- El recalentamiento de comidas alcanza una temperatura mínima de 74 en el centro del alimento por lo menos 30 segundos	X	
Entrega del Producto		
30.- Tocan con los dedos la comida que entrará en contacto con la boca de los comensales		X
31.- El manipulador que emplata los alimentos usa mascarilla y guantes		X
32.- El menaje que se usa para emplatar los alimentos tiene una desinfección química o térmica		X
Estructura		
33.- Hay fuente de contaminación en el entorno del área de producción		X
34.- El local tiene ingreso diferente para proveedores y clientes	X	
35.- El área cuenta con zona de preparación previa		X
36.- El diseño del área permite realizar las operaciones con higiene en la zona de preparación previa		X
37.- El área cuenta con zona de preparación intermedia	X	
38.- El diseño del área permite realizar las operaciones con higiene en la zona de preparación intermedia	X	
39.- El área cuenta con zona de preparación final	X	
40.- El diseño del área permite realizar las operaciones con higiene en la zona de preparación final	X	
41.- Los pisos son impermeables, inabsorbentes, lavables, antideslizantes y no tienen grietas	X	

42.- El piso tiene pendiente hacia sumidero		X
43.- Las paredes son impermeables, inabsorbentes, lavables, y son de color claro	X	
44.- Los pisos, paredes y techos están en buen estado de conservación	X	
45.- Las paredes cuentan con el ángulo sanitario correspondiente		X
46.- El techo tiene acabado que impida la acumulación de suciedad y sea fácil de limpiar	X	
47.- La ventana tiene protección contra plagas		X
48.- Las ventanas son desmontables para poder limpiarse		X
49.- Las puertas son lisas e inabsorbentes	X	
50.- Las puertas cuentan con cierre automático	X	
51.- La campana extractora está limpia y operativa	X	
52.- El área cuenta con la ventilación adecuada		X
53.- El área dispone facilidades para el lavado de manos	X	

Fuente y elaboración propia (2018).

Anexo 6: Validación de instrumentos



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

(Magíster o Doctor(a)): Bárbara Isabel Ponce Ponce.

Yo, Carlos Augusto López Huamaní, alumno del IX ciclo y postulante a Bachiller por tesis de la escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Análisis del manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos en el restaurante La Miga del distrito de San Isidro y sus consecuencias en el año 2018 "

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

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Guía de entrevista.
5. Guía de observación.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 25 de Octubre del 2018

.....
Carlos Augusto López Huamaní

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

II. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Ponce Ponce Bárbara Isabel

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Institución donde labora: Universidad de San Martín de Porres

1.4. Especialidad del validador: Ciencias Administrativas, formulación y evaluación de proyectos de inversión y gestión de MKT.

1.5. Título de la investigación: “Análisis del manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos en el restaurante La Miga del distrito de San Isidro y sus consecuencias en el año 2018”

1.6. Autor del Instrumento: Carlos Augusto López Huamaní



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

(Magíster o Doctor(a)): Daniel Martín Inafuku García.

Yo, Carlos Augusto López Huamaní, alumno del IX ciclo y postulante a Bachiller por tesis de la escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Análisis del manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos en el restaurante La Miga del distrito de San Isidro y sus consecuencias en el año 2018 "

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

5. Informe de validación del instrumento.
6. Matriz de consistencia.
7. Operacionalización de las variables.
8. Guía de entrevista.
5. Guía de observación.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 25 de Octubre del 2018

.....
Carlos Augusto López Huamaní

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

III. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Daniel Martín Inafuku García

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Institución donde labora: Universidad de San Martín de Porres

1.4. Especialidad del validador:

1.5. Título de la investigación: “Análisis del manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos en el restaurante La Miga del distrito de San Isidro y sus consecuencias en el año 2018”

1.6. Autor del Instrumento: Carlos Augusto López Huamaní.

1.7. INSTRUMENTO 1 (entrevista) (Variable 1):

1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS
VARIABLE: BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
POLÍTICAS DE BPM						
1.	La empresa aplica la norma sanitaria N° 363/Minsa					
TEORÍA DE LA NORMA						
2.	Conocimiento de la norma sanitaria de los trabajadores del área de producción					

VARIABLE: PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
ESTRUCTURA						
1.	El diseño de la estructura es especial					
RECLAMOS Y DEVOLUCIONES						
2.	Los clientes reclaman					
3.	Los clientes hacen devoluciones					

PROMEDIO DE VALORACIÓN:%

1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN:% **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº.....

Teléfono Nº.....

1.8. INSTRUMENTO (guía de observación y lista de cotejo)

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
PROCESO DE INGRESO E HIGIENE						
4.	Uniforme completo y limpio, higiene personal, lavado de manos, desinfección, verificación visual y organoléptico.					
CONSERVACIÓN DE CÁMARA DE FRÍOS						
5.	Limpieza y temperatura					
MANEJO DE LOS ALIMENTOS						
6.	Desinfección de los alimentos, lavado de alimentos, utensilios de uso exclusivo, refrigeración de alimentos, descongelación de alimentos, temperatura de alimentos, cambio de aceite, rotulación y conservación.					
ENTREGA DEL PRODUCTO						
7.	Uso de mascarilla y guantes, desinfección de menaje.					
ESTRUCTURA						
8.	El diseño de la estructura es especial, contaminación del entorno, ingreso para proveedores y clientes, zona de preparación previa, intermedia y final, pisos y paredes impermeables, acabado de techo, estado de la puerta, ventana y lavadero.					
RECLAMOS Y DEVOLUCIONES						
9.	Los clientes reclaman, y hacen devoluciones.					

PROMEDIO DE VALORACIÓN:%

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN:%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....

 Firma del Experto Informante.

DNI. Nº.....
 Teléfono Nº.....

Anexo 7: Verificación del Turninty

Buenas Prácticas

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	14%	1%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Carlos Test Account Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
8	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	<1 %
11	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
12	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
13	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
14	www.prevencionpositiva.com.pe Fuente de Internet	<1 %
15	dalessio.pearsonperu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	nomadex.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
18	www.col.ops-oms.org Fuente de Internet	<1 %
19	ojo.pe Fuente de Internet	<1 %
repositorio.upeu.edu.pe		

20	Fuente de Internet	<1%
21	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
22	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
24	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
25	prezi.com Fuente de Internet	<1%
26	peru21.pe Fuente de Internet	<1%
27	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
28	www.prensalibre.com Fuente de Internet	<1%
29	206.114.194.68 Fuente de Internet	<1%
30	repositorio.uahurtado.cl Fuente de Internet	<1%
mcivancolombiabogota.blogspot.com		

31	Fuente de Internet	<1%
32	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
33	www.ppm.com.ar Fuente de Internet	<1%
34	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	www.jvdiesproyco.es Fuente de Internet	<1%
36	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual Trabajo del estudiante	<1%
37	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
38	Submitted to Universidad del Rosario Trabajo del estudiante	<1%
39	www.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
40	etds.nkuht.edu.tw Fuente de Internet	<1%
41	empleo.eae.es Fuente de Internet	<1%

42	femrecerca.cat Fuente de Internet	<1 %
43	docslide.us Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
45	rdu.unc.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
46	geosalud.com Fuente de Internet	<1 %
47	www.tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	www.uc.cl Fuente de Internet	<1 %
50	oasisperu.foroes.org Fuente de Internet	<1 %
51	www.alimentosargentinos.gov.ar Fuente de Internet	<1 %
52	unimilitar.metabiblioteca.org Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
54	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	www.uptc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
57	www.good-will.ch Fuente de Internet	<1 %
58	www.summitconsultores.com Fuente de Internet	<1 %
59	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo