



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PREPARACIÓN  
DE ALIMENTOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO  
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE  
INDEPENDENCIA, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**CHELA YESMINA MELGAREJO BAYONA**

**ASESOR**

**Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**





---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PREPARACIÓN  
DE ALIMENTOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO  
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE  
INDEPENDENCIA, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**CHELA YESMINA MELGAREJO BAYONA**

**ASESOR**

**Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**

## **1. Título de la tesis**

Caracterización de la gestión de calidad bajo las buenas prácticas de preparación de alimentos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes del distrito de Independencia, 2015.

## **2. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Dr. José Germán Salinas Gamboa  
Presidente

---

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza  
Secretario

---

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio  
Miembro

---

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón  
Asesor

### **3. Agradecimiento**

A la Universidad que ha sido mi alma mater durante cinco años, y por haberme albergado todos estos años.

A mis docentes, por haberme transmitido sus conocimientos y darme siempre lo mejor de ellos.

A mi Asesor Mg. Lic. Adm. Carlos Humberto Chunga Antón, por su colaboración, apoyo y comprensión en la realización de este trabajo de investigación.

Doy gracias a mis Padres, por haberme dado ejemplo de superación para seguir mis objetivos.

A mí querido esposo por darme su apoyo incondicional, quien siempre creyó en mí.

#### 4. Dedicatoria

Mi eterno agradecimiento al creador, por la bendición, fortaleza, voluntad, y superación, por guiarme en el camino de la vida, por sostenerme cuando existía dificultades, le dedico a Él, porque es el todo poderoso quién permite que logre mis objetivos, por eso doy gracias por todo lo logrado.

A mi esposo y padres: por sus apoyos por estar siempre pendientes apoyándome moralmente para seguir adelante, y la paciencia que han tenido conmigo, siempre impulsándome para lograr mis objetivo hasta el día de hoy.

A mis hijos por ser mi motor y motivo a seguir adelante.

## 5. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo las buenas prácticas de preparación de alimentos, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes del distrito de Independencia, 2015. El tipo de investigación utilizado fue descriptiva, nivel cuantitativo y el diseño fue no experimental transversal. Para el recojo de la información se identificó una población de MYPES, de los cuales se seleccionó una muestra de 36 empleados a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas cerradas por medio de la encuesta, de los principales resultados obtenidos fueron: El 42% manifiesta que a veces realizan aseo constante y desinfección del local en secciones de almacenamiento y preparación de alimentos, el 50% manifiesta que casi nunca la zona de producción cuenta con iluminación y tiene sistemas para la limpieza y saneamiento, el 42% manifiesta que casi nunca siguen procedimiento de higiene personal al momento de manipular los alimentos, el 78% manifiestan que casi nunca cumplen con usar el uniforme de protección personal, el 69% manifiesta que casi nunca desinfectan adecuadamente todos los equipos y utensilios después de utilizar, el 42% manifiesta que casi nunca verifica el estado y calidad de materias primas desde la recepción y supervisa la seguridad. Finalmente se concluye que la mayoría de los empleados de los restaurantes no practican y conocen el procedimiento de las buenas prácticas de preparación de alimentos.

**Palabras clave:** BPMs, sanitización, inocuidad.

## 6. Abstract

The main objective of this research was to: Describe the main characteristics of quality management under good food preparation practices in micro and small enterprises in the service sector - restaurants in the district of Independence, 2015.

The type of research used was descriptive, quantitative level and the design was non-experimental transversal. For the collection of information, a population of 10 MSEs was identified, from which a sample of 36 employees was selected, to whom a questionnaire of 17 closed questions was applied through the survey. The main results obtained were: 42% state that they sometimes perform constant cleaning and disinfection of the premises in sections of storage and preparation of food, 50% say that almost never the production area has lighting and has systems for cleaning and sanitation, 42% manifest that almost never follow a personal hygiene procedure when handling food, 78% state that they almost never comply with the use of personal protection uniform, 69% state that they almost never properly disinfect all equipment and utensils after using, the 42% state that they almost never verify the condition and quality of raw materials since reception and supervises security. Finally, it is concluded that most restaurant employees do not practice and know the procedure of good food preparation practices.

**Keywords:** BPMs, sanitization, safety

## 7. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
3. Agradecimiento.....	iv
4. Dedicatoria.....	v
5. Resumen.....	vi
6. Abstract.....	vii
7. Contenido.....	viii
8. Índice de figuras, tablas y cuadros.....	ix
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>II. Revisión de literatura.....</b>	<b>10</b>
<b>III. Metodología.....</b>	<b>40</b>
3.1. Diseño de la investigación.....	40
3.2. Población y muestra.....	40
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.5. Plan de análisis.....	42
3.6. Matriz de consistencia.....	43
3.7. Principios éticos.....	43
<b>IV. Resultados.....</b>	<b>44</b>
4.1. Resultados.....	44
4.2. Análisis de resultados.....	61
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>69</b>
Referencias Bibliográficas.....	70
Anexos.....	77

## 8. Índice de tablas

Resultado respecto a los datos generales

Tabla 1: Distribución según, género.....	47
Tabla 2: Distribución según, edad.....	48
Tabla 3: Distribución según, grado de instrucción.....	49

Resultados respecto a la variable de estudio

Tabla 4: Distribución según, el área donde trabaja cuenta con una ventilación adecuada .....	50
Tabla 5: Distribución según realiza aseo constante y desinfección del local, en secciones de almacenamiento y preparación de alimentos.....	51
Tabla 6: Distribución según la zona de producción cuenta con iluminación y tiene sistema de procedimientos para la limpieza y saneamiento.....	52
Tabla 7: Distribución según procedimiento de higiene personal al momento de manipular los alimentos.....	53
Tabla 8: Distribución según cumple con usar el uniforme de protección personal para evitar contaminar los alimentos.....	54
Tabla 9: Distribución según ha sido informado de alguna norma, reglamento de higiene y sanidad o asistido a alguna capacitación.....	55
Tabla 10: Distribución según verifica el estado del alimento desde la adquisición hasta el servido al cliente.....	56
Tabla 11: Distribución según conoce algún procedimiento a realizar para proteger los alimentos de agentes o plagas.....	57
Tabla 12: Distribución según utiliza utensilios limpios y adecuados para preparar los alimentos.....	58
Tabla 13: Distribución según desinfecta todos los equipos y utensilios después de utilizar.....	59
Tabla 14: Distribución según utiliza los utensilios en buen estado y de buena calidad para preparar los alimentos .....	60
Tabla 15: Distribución según verifica el estado y calidad de materias primas	

desde la recepción y supervisa la seguridad.....	61
Tabla 16: Distribución según el lugar donde labora cuenta con almacenamiento adecuado para evitar la contaminación.....	62
Tabla 17: Distribución según piensa que los insumos para preparar alimentos deben mantenerse en una temperatura adecuada.....	63

### Índice de figuras

Figura 1: Distribución según género.....	47
Figura 2: Distribución según edad.....	48
Figura 3: Distribución según grado de instrucción.....	49

#### Resultados respecto a la variable de estudio

Figura 4: Distribución según, el área donde trabaja cuenta con una ventilación adecuada .....	50
Figura 5: Distribución según realiza aseo constante y desinfección del local, en secciones de almacenamiento y preparación de alimentos.....	51
Figura 6: Distribución según la zona de producción cuenta con iluminación y tiene sistema de procedimientos para la limpieza y saneamiento.....	52
Figura 7: Distribución según procedimiento de higiene personal al momento de manipular los alimentos.....	53
Figura 8: Distribución según cumple con usar el uniforme de protección personal para evitar contaminar los alimentos.....	54
Figura 9: Distribución según ha sido informado de alguna norma, reglamento de higiene y sanidad o asistido a alguna capacitación.....	55
Figura 10: Distribución según verifica el estado del alimento desde la adquisición hasta el servido al cliente.....	56
Figura 11: Distribución según conoce algún procedimiento a realizar para proteger los alimentos de agentes o plagas.....	57
Figura 12: Distribución según utiliza utensilios limpios y adecuados para preparar los alimentos.....	58
Figura 13: Distribución según desinfecta todos los equipos y utensilios después	

de utilizar.....	59
Figura 14: Distribución según utiliza los utensilios en buen estado y de buena calidad para preparar los alimentos .....	60
Figura 15: Distribución según verifica el estado y calidad de materias primas desde la recepción y supervisa la seguridad.....	61
Figura 16: Distribución según el lugar donde labora cuenta con almacenamiento adecuado para evitar la contaminación.....	62
Figura 17: Distribución según piensa que los insumos para preparar alimentos deben mantenerse en una temperatura adecuada.....	63

## I. Introducción

Con respecto a las expectativas, donde existe mucha competencia dentro de las micro y pequeñas empresas, es importante conocer la gestión de calidad para lograr el desarrollo eficiente y competitivo donde se busca una solución frente a muchas dificultades. Por eso las MYPES que brindan servicios de comida requieren un mejoramiento continuo utilizando de manera adecuada las buenas prácticas de preparación de alimentos, para ello los trabajadores que tiene a su cargo son los responsables de velar por la salud de los clientes. Se considera como un factor importante dentro de los restaurantes para lograr el control de higiene alimenticia la gestión de calidad, considerando uno de los principales factores que permite la supervivencia de las organizaciones. Por eso es importante impulsar a los dueños de las empresas para que puedan desarrollarse en el entorno donde interactúan, nuestra preocupación es que las MYPES sean cada vez mejores en nuestra localidad donde ha impulsado a la ULADECH para contribuir a través de la carrera profesional a establecer soluciones para los futuros profesionales.

Hernandez manifiesta que la preparación de comida es una actividad clave para la aceptación del restaurante de parte de los clientes quienes se garantizan al consumir, por ello la calidad e higiene es la base fundamental que debe estar en todas las áreas involucradas dentro del establecimiento que brindan servicio de comidas (Enciclopedia, 2015).

A nivel internacional, el crecimiento de las empresas dedicadas en distintos rubros genera el aumento económico del país. Donde Las MYPES son importantes en el incremento social dentro de ello, por generar empleos para las personas menos capacitadas, es un agente importante dentro del mercado siendo la falta de empleo un factor necesario y considerable la que tienen que tener en cuenta para solucionar brindando oportunidades laborales (Grupo altavoz, 2016).

Las micro y pequeñas empresas tiene un gran reto dentro del contexto globalizador que exige producir con calidad y precios accesibles para los consumidores, las

MYPES en América Latina han nacido por la necesidad de sobrevivencia de sus propietarios, por la población pobre y desempleada señaló Arroyo experto económico de la Organización Internacional. Para poder desarrollarse deben agregar algunas modalidades de cooperación entre las MYPES y promover la mejora de la productividad y el crecimiento del empleo (La hora, 2005).

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) se han visto beneficiados los últimos meses con el lanzamiento del nuevo portal de compras públicas del salvador comprasal, con lo que se espera mejorar la transparencia y eficiencia en el proceso de compras del estado, donde también se promoverá la mayor facilidad, accesibilidad, disponibilidad, seguridad y nuevas funcionalidades para los usuarios, quienes pueden consultar sobre las contrataciones que se hacen desde el estado con las empresas especialmente las MYPES, identificándose como generador de empleos la que permitirá que sean reconocidos en todo el País a la vez ofreciendo un servicio de calidad que los clientes exigen y la empresa logre el resultado propuesto aplicando la gestión de calidad teniendo en cuenta la importancia para la fidelización del cliente (Diario digital, 2014).

La micro y pequeña empresa (MYPE) es un factor importante porque son fuentes de desarrollo económico de un País, sin embargo Sánchez (s.f) menciona que el ministerio de trabajo de la ciudad de Bogotá es la fuente que contribuye con la oferta laboral que aporta el 80%, esto sin mencionar que genera autoempleos. Sin embargo muchas empresas se encuentran en dificultades por no contar con un sistema que les ayude resolver los problemas de formalización y logren el crecimiento empresarial adecuadamente (El Comercio, 2015).

En la ciudad de Marruecos el 25% de los establecimientos o restaurantes y otros puestos similares de venta de comida, presentan insalubridad en la preparación con posible riesgo de intoxicación en los alimentos, según advirtió el ministro de salud, por otra parte Mustafá Uardi menciona que en el País Magrebí se presenta entre 1 000 y 1 600 casos de intoxicación producido por bacterias lo que afecta una tasa mayor de hospitalización de los consumidores generando entre 30 y 45%, la que

genera que los establecimientos sean clausurados frecuentemente. Muchos establecimientos de comidas, presentan riesgos de insalubridad lo que produce muchas enfermedades provocadas por bacterias adquiridos durante la preparación de alimentos, porque no hay continuo control de higiene por parte de los manipuladores de alimentos al momento de preparar el platillo no hay una supervisión de parte de los mismos dueños de los establecimientos (La Vanguardia, 2015).

A nivel nacional en el Perú las micro y pequeñas empresas aportan aproximadamente el 40% del producto bruto interno (PBI) siendo una de los mayores potenciadores del crecimiento económico del país, a la vez las MYPES generan el 47% del empleo en todo América Latina, conforme van creciendo nuevas empresas van apareciendo dinamizando la economía, donde la mayoría desaparecen menos de un año y las que sobreviven son más influyentes en el mercado debido que el Perú es un país de emprendedores (ASEP, 2015).

A nivel nacional, son más de 220 mil restaurantes o establecimientos de comida que ofrecen distintos platillos y bebidas de acuerdo al pedido de los clientes, el presidente del subcomité de gastronomía del Perú en la ciudad de Lima, mencionó que la totalidad de los locales de comida que inauguran seguidas en el mes, unos 50% se cierran antes de llegar a los dos meses debido a que no cuentan con un buen manejo y capacitación en la salubridad de preparación de alimentos, siendo esto un requisito primordial que deben ofrecer brindando un servicio de calidad que garantice la salud de los consumidores. A la vez se crea mucha informalidad que crece cada día porque los establecimientos de comida van en aumento, lo que originan que muchos pequeños negocio no cumplen con los reglamentos de sanidad alimenticia y trabajan en la informalidad, pocos cuentan con la acreditación del programa restaurante saludable que establece la Minsa. Tal es caso muchos establecimientos en la ciudad de Lima cierran sus negocios por no tener conocimiento de las normas y seguridad de higiene y no contar con los respectivos documentos de formalidad para brindar un servicio de calidad en cuanto a alimentos (Andina canal online, 2009).

El Vicepresidente Ejecutivo de la Sociedad Peruana de gastronomía Mariano Valderrama, reveló que la iniciativa es parte de un acuerdo suscrito para garantizar la buena higiene de las comidas preparadas que brindan en los restaurantes, también mencionó que para la entrega de certificado los restaurantes deben pasar algunas pruebas y obtener el certificado correspondiente de acuerdo a las normas de salubridad (América noticias, 2015).

El enfoque de un negocio en la venta de comida en la ciudad de Trujillo, es una destreza que brindan teniendo en cuenta un servicio de calidad donde el personal manipulador es el factor importante porque es el quién está en contacto físico con los alimentos y relación con los clientes, de ello dependerá un servicio con eficiencia que permita que los consumidores se sientan motivados y con confianza hacia ellos de tener presente a un personal capacitado en la atención. Toda empresa tiene derecho de prestar un buen servicio al cliente mediante sus trabajadores, de eso depende que el negocio tenga buen resultado, a la vez si en algún momento el cliente es ofendido por parte de un trabajador del restaurante el responsable tiene derecho a pedir disculpas del caso y no deben repetirse, porque esto afectaría la fidelidad del cliente y si es posible el empleado debe ser sancionado (Gestión, 2014).

El personal que labora dentro de un restaurante debe brindar un buen trato al cliente sin ninguna diferenciación porque el cliente es la razón del negocio para ello el personal tiene que estar preparado en cuanto a la atención. Sin embargo esto causó un nuevo caso de discriminación en un puesto de comida el Langostino en la ciudad de Lima, después de que el cliente denunció maltrato y discriminación por parte del personal según indica una trabajadora se habría burlado de él por el ligero cuadro de tartamudez que padecía el cliente, tras hacer pública la denuncia la empresa respondió lamentando lo ocurrido cuando ya habían pasado muchos días (América Noticias, 2014).

En la ciudad de Chimbote el 90% de chifas y restaurantes presentan serios

problemas de higiene, informó José Rosas Arias supervisor de la Municipalidad de dicha ciudad y registran deficiencias en la manipulación de alimentos y sus utensilios están deteriorados, sucios y oxidados además se han detectado la presencia de insectos y roedores. El funcionario también mencionó que el personal del 60% de chifas, panaderías, pollerías, restaurantes y cevicherías no cuenta con carnet sanitario tampoco ha recibido capacitación para una correcta manipulación de alimentos. Muchos de los restaurantes no tienen control en cuanto a la higiene al tener contacto físico con los alimentos, porque no tienen conocimiento de que esto puede causar graves problemas en la salud de los consumidores, ya que en distintos establecimientos no cuentan con las normas de higiene ni la capacitación al respecto (RPP Noticias, 2015).

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) siendo el principal fuente de crecimiento económico en los últimos años, ha permitido que muchas empresas implementen muchos factores de desarrollo debido al buen desempeño favorable demostrando su participación en muchos eventos turísticos gastronómicos en la Región. Por ello las MYPES son el factor importante en la actividad económica de los restaurantes peruanos donde registraron un crecimiento para el mes de octubre del 2013 un 5,67%, y menciona que es más el crecimiento del año anterior en su información estadística del (INEI). El resultado que existe es el aumento de tiendas comerciales cada vez más se expande el consumo lo que permite que aumente la demanda de infraestructuras bien diseñadas, eventos de ferias de gastronomía que va en aumento al turismo favoreciendo el consumo de los restaurantes, permitiendo mostrar el buen desempeño con crecimiento logrando la acogida a eventos importantes y demostrando su arte culinaria empresarial (RPP Noticias, 2013).

En el distrito de Independencia según la expectativa de la investigadora, los empleados de los restaurantes no realizan adecuadamente el uso correcto de higiene al momento de preparar o manipular el alimento, ya que muchas empresas no capacitan a los empleados porque consideran un gasto o pérdida que afecta al negocio, sin tener en cuenta que el empleado si no está capacitado en las buenas practicas no será eficiente al momento de preparar los alimentos lo que genera

insalubridad. Esto hace propenso a sufrir algunas enfermedades infecciosas producidas por bacterias, logrando que los clientes queden insatisfechos por causar malestar a la salud de cada uno de ellos. Por eso es necesario que las micro y pequeñas empresas tengan conocimiento sobre las buenas prácticas de preparación de alimentos, supervisando todo el establecimiento y al personal que labora, exigiendo el cuidado y la eficiencia al ofrecer los productos porque depende de la calidad que brindan logran la fidelización de los clientes.

Por ello el presente trabajo abordó sobre la gestión de calidad bajo las buenas prácticas de preparación de alimentos, para que las micro y pequeñas empresas logren experimentar una mejora continua con una buena organización y la búsqueda frecuente de la gestión en todas las empresas que brindan servicio de comida. Buscando un control de calidad e identificar el problema para lograr contrarrestar y resolver con eficiencia cada dificultad, de ese modo desarrollar las actividades que permitan el crecimiento de las MYPES.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación fue el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo las buenas prácticas de preparación de alimentos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes del distrito de Independencia, 2015?

Para dar solución al problema, se planteó el siguiente objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo las buenas prácticas de preparación de alimentos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Independencia, 2015.

Para establecer el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- 1) Determinar las principales características de los empleados de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Independencia.

- 2) Determinar las características de la gestión de calidad bajo las buenas prácticas de preparación de alimentos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Independencia.

La presente investigación se justifica la importancia de conocer las buenas prácticas de preparación de alimentos en las micro y pequeñas empresas, se consideran mediante características que permiten a los empleados tener presente el buen manejo de la higiene al momento de tener contacto físico con todos los equipos, materias primas, utensilios y contar con adecuada uniformidad, porque los empleados son los responsables de brindar un buen servicio a los clientes y velar por la salud de cada uno de ellos. Y generar conciencia en los dueños de los restaurantes para supervisar a sus empleados e identificar dificultades que permita implementar los factores primordiales para mejorar la calidad de servicio hacia los clientes y lograr la fidelización.

De este modo el presente trabajo de investigación será como referencia a los futuros investigadores que busquen profundizar en el tema de las buenas prácticas de preparación de alimentos, puesto que los hallazgos se presentan en un contexto en que las MYPES son las protagonistas de la actual economía del País. El sustento teórico del presente trabajo se basó en las buenas prácticas de preparación de alimentos de (Armendáriz, 2011) quien menciona que la higiene es uno de los puntales básicos en la manipulación de los alimentos como en la uniformidad e instalaciones, la cual minimiza el riesgo de que los gérmenes pueden contaminar a los alimentos e influir decisivamente en la salud de los consumidores, es importante tener en cuenta dentro de los restaurantes la prevalencia de cinco dimensiones: condiciones del local, condiciones del personal, administración de procesos y su control, uso eficiente de equipos y utensilios, uso eficientes de materias primas. Por lo tanto con este estudio se pretende corroborar estas teorías y con las evidencias empíricas obtenidas.

En cuanto a la metodología que se empleó en la presente investigación fue de tipo descriptivo porque se buscó describir las principales características de la gestión de

calidad bajo las buenas prácticas de preparación de alimentos en las MYPES del rubro restaurantes del distrito de Independencia, el nivel de investigación fue cuantitativo porque se procedió a la recolección de datos buscando la medición de las buenas prácticas, y ser analizado en el método estadístico. En cuanto al diseño de la investigación fue No Experimental-transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único con el propósito de describir las variables de estudio.

La población y muestra censal para la investigación refleja la misma cantidad porque la población a estudiar es relativamente pequeña, para el estudio fueron 36 empleados del rubro restaurantes del distrito de independencia, luego de haber aplicado la muestra estratificada. La técnica de investigación fue por medio de la encuesta, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos se usó los cuestionarios estructurados.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de antes indicado, fueron incorporados o ingresados a los programas como Ms Word y MS Excel para el procesamiento de datos adquiridos, y presentar en tablas y figuras y el análisis estadístico. Obteniendo los siguientes resultados: El 42% manifiesta que a veces realizan aseo constante y desinfección del local en secciones de almacenamiento y preparación de alimentos, también se muestra el 50% casi nunca la zona de producción cuenta con iluminación y tiene sistemas para la limpieza y saneamiento, el 42% manifiesta que casi nunca siguen procedimiento de higiene personal al momento de manipular los alimentos, el 78% manifiestan que casi nunca cumplen con usar el uniforme de protección personal, el 69% manifiesta que casi nunca desinfectan adecuadamente todos los equipos y utensilios después de utilizar, el 42% manifiesta que casi nunca verifica el estado y calidad de materias primas desde la recepción y supervisa la seguridad.

De estos resultados se concluye que no aplican los procesos de higiene adecuadamente, donde se muestra que la mayoría tienen dificultad en el aseo personal, no realizan adecuadamente el aseo del local, no desinfectan

adecuadamente los equipos y utensilios, no verifica el estado de alimentos, se observa que existe muchas dificultades. Con estos resultados se puede afirmar que la mayoría de los empleados no conocen del proceso de higiene en la manipulación de alimentos, por lo que no resulta beneficioso para dueños de las MYPES que buscan alcanzar el buen desempeño de gestión de calidad para favorecer y lograr sus objetivos.

## II. Revisión de la literatura

### 2.1. Antecedentes

Ángeles (2013) en su tesis “Aplicación de un programa de capacitación en el manejo higiénico de los alimentos, basado en lo establecido para obtención del distintivo (NMX-F 605 2004) en el comedor industrial de una empacadora de productos cárnicos de la ciudad de México” presentado en la Universidad Nacional Autónoma, con la finalidad de optar el título de Médica veterinaria, donde tuvo como objetivo cumplir con la capacitación al personal responsable en la manipulación de alimentos. La población estuvo constituida por el 100% del personal lo cual se obtuvo los siguientes resultados, donde al principio muestran deficiencias y con la capacitación se observó la mejoría en los siguientes aspectos: adquisición de materias primas 33,3%, en el almacenamiento adecuado 16,6%, al utilizar los productos químicos 66,6%, en el adecuado refrigeración de los productos 37,5%, en el área de cocina 31,15%, en la adecuada preparación de alimentos 22,3%, en el área de servicio 10%, en manejo de residuos sólidos 100% y en el higiene personal 28,55%.

Jara (2013) en su investigación “Modelo de un manual de buenas prácticas, higiene y seguridad alimentaria para los bares comedores de las Parroquias Eclesiásticas del Cantón Cuenca: aplicado a la parroquia Fátima” presentado en la Universidad la Cuenca, con la finalidad de optar el título de licenciada en gastronomía, tuvo como objetivo observar el cumplimiento y responsabilidad con las normas que son de industrias alimentarias donde se diseñará un plan de muestra al 100% y se acudirán a la fuente primaria universo de 70 encuestados el resultado no fue positivo ya que el 94% de los encuestados desconocen respecto al conocimiento de (BPM) y el sistema de HACCP.

Villasis (2015) en su investigación “Diseño y propuesta de un sistema de inocuidad alimentaria basado en BPM”, para Hotel Destiny de la localidad de Baños” presentado en la Universidad Central del Ecuador, para optar el grado

como magister en sistemas de gestión de calidad, tuvo como objetivo desarrollar la pirámide documental con los requerimientos del decreto ejecutivo 3253, el tipo de investigación que se aplicó fue estudio el enfoque cualitativo y cuantitativo, para lo cual se tomó una muestra, que se situaron en 76,37%, donde se observó solamente un 23,43% de cumplimiento de las normas. Conclusión: el análisis que se realizaron de las verificaciones de las dificultades que se presentan de los alimentos procesados, elaborado de acuerdo al decreto o normas de higiene y se registró el cumplimiento de solo el 23,43% en aplicar las normas establecidas.

Gerrero (2010) en su tesis “Evaluación de la gestión del comedor politécnico de la escuela superior politécnica de Chimborazo” con la finalidad de optar el título de Licenciada en Gestión Gastronómica, y el objetivo fue de evaluar el comedor de Politécnico, el diseño de investigación fue descriptivo de corte transversal con una población de 145 clientes y grupo focal de 15 personas entre administrativos y trabajadores. En la evaluación de los siguientes resultados se consideró organización interna y externa, calidad en los alimentos y servicio, higiene personal en las instalaciones donde el 65% de los encuestados son de sexo masculino y el 35% de sexo femenino, el 50% tienen 21 a 24 años de edad, el 42% varían entre 17 a 20 años, y el 8% tienen de 25 a 29 años, el 42% de los encuestados cursan el sexto y decimo ciclo de las respectivas carreras, el 22% se encuentran en el tercero y cuarto, el 14% están en primero y segundo, el 12% entre quinto y sexto ciclo. El 65% del personal si cumplen con las normas de higiene, el 66% consideran que la limpieza e higiene en las instalaciones son buenas.

Armijo y Molina (2016) en su tesis “Elaboración y verificación de un plan de higiene para el restaurant Qaphax” presentado en la Universidad Nacional Agraria la Molina-Perú, con la finalidad de optar el título de Ingeniero pesquero y se propuso determinar en la elaboración de una propuesta de mejora a través de un plan de higiene. El diseño de investigación fue no experimental, y ascienden a 15 colaboradores el cual se aplicó un cuestionario de 63 preguntas.

Lo que se arribó a los principales resultados fue, el 7,4% mencionan que las instalaciones cuentan con los requisitos de higiene como ventilación, iluminación, instalación para lavado de equipos, suministro de agua, disposición de desechos, el 7% controlan el transporte y almacenamiento de materias primas, control de temperatura, el 4,6% hacen la higiene correspondiente a todos los equipos, el 5,4% reciben la capacitación en higiene personal, limpieza y conducta, higiene y salud, el 1,3% hacen higiene y control de plagas.

Pérez (2014) en su tesis “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012” presentado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, con el objetivo de determinar el servicio de calidad al Cliente, el tipo de investigación fue descriptiva – analítica, la población estuvo constituida por 1390 clientes que acuden al restaurante y la muestra en estudio fue de 228 usuarios donde se utilizó la técnica de muestreo aleatorio y la población conformada por el 50% fue de sexo femenino y el 50% sexo masculino.

Bravo (2014) en su tesis “Guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante Yasuní *Kichwa Ecolodge*” la finalidad de optar el título de Ingeniero en Turismo. Tuvo como objetivo diseñar una guía de (BPM) en restaurantes. Donde la población estuvo constituido de 7 personal operativo del restaurante y los resultados fueron. El 2% de manipuladores indicaron que los alimentos que elaboran no contienen buena calidad debido a que todos no poseen los mismos conocimientos en preparación de alimentos, el 1% de los manipuladores manifestó que no cuenta con normas de calidad, el 5% de manipuladores manifiestan que las instalaciones fue diseñada bajo normas de calidad mientras el 2% consideran que el restaurante no fue construido bajo ninguna norma, el 5% de entrevistados dicen que el restaurante si cuenta con estrategias para el área de alimentos y bebidas mientras el 2% dijeron que no hay ningún tipo de estrategias para el buen funcionamiento el 5% de manipuladores mencionan que

el área de alimentos cuentan con medidas de sanitización de materia prima y el 2% consideran que no cuentan con medidas estrictas de saneamiento.

López (2011) en su tesis “Prácticas de normas sanitarias de higiene en manipuladores de alimentos que laboran en restaurantes del Centro Cívico de la ciudad de Trujillo” presentado en la Universidad Nacional de Trujillo con la finalidad de optar el título de químico farmacéutico. Donde el objetivo de la investigación fue determinar si los manipuladores de alimentos practican adecuada higiene de acuerdo a las normas, se realizó la muestra de hisopado a 35 lo que se basó a la solución salina fisiológica de manos realizando la prueba del indol. Se obtuvo como resultado a 65,71% de personal que manipulan alimentos, ponen en práctica las normas de higiene sanitaria, identificando que las entero bacterias obtenidos en muestras son llamados: el 33,3% *escherichia*, 26,7% *salmonella*, 13,3% *enterobacter*, 13,3% *citrobacter*, 6,7% *shigella* y 6,7% *klebsiella*.

Walde (2014) en su tesis “Conocimientos y prácticas sobre higiene en la manipulación de alimentos que tienen las socias de comedores populares, distrito de comas, 2013” presentado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con la finalidad de optar el título de licenciada en enfermería. El objetivo fue determinar el conocimiento que tienen sobre la manipulación de alimentos. El tipo de investigación fue descriptivo simple-cuantitativo de nivel aplicativo y diseño transversal, la población estuvo constituida por 158 asentamientos humanos donde hacen la población finitas de 202 socias lo cual se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas. A los que se arribó fue a los siguientes resultados el 100% son del sexo femenino, en relación a la edad el 66,3% son adultas intermedias, el 20,6% son adultas mayores, el 11,3% de socias son adultas maduras, mientras el 1,5% están en etapa de adulta joven, respecto al estado civil el 47,5% son casadas, el 36,8% son convivientes, mientras el 5,4% son solteras. Respecto al grado de instrucción el 44,6% tienen secundaria completa, el 20,1% tienen primaria completa, el 16,2% tienen secundaria incompleta, el 5,9% y el 3,4% tienen educación superior. El 98% observan el

producto en buen estado al momento de adquirirlos, el 92% practican la higiene personal al momento de preparar el alimento, el 65% tienen conocimiento a la conservación y almacenamiento, mientras el 50% de socias conocen las medidas de higiene al momento de preparar el alimento.

Inocencio (2016) en su tesis “Práctica de higiene en la manipulación de alimentos de las personas que expenden comida ambulancia en la localidad de Huánuco” presentado en la Universidad de Huánuco con la finalidad de optar el título de licenciada en enfermería, el objetivo fue identificar. El tipo de estudio fue de tipo cuantitativo-transversal-prospectivo, nivel descriptivo, la población estuvo constituido por 150 personas que venden comida ambulancia. Los resultados fueron del total de encuestados el 86,1% fueron de sexo femenino y el 13,9% del sexo masculino, el 67,60% fueron adultos de 30 a 59 años, seguido por un 14,8% jóvenes de 20 a 29 años, también el 13,9% fueron adulto mayor de 59 a más, y el 3,7% fueron adolescentes de 16 a 19 años, del total se observó el grado de instrucción el 42,6% tienen estudio secundario, seguido el 38,9 estudio primario, el 11,1% no tienen estudios, y el 3,7-2,8%% tienen estudio superior técnico, el 0,9% estudio universitario. El 87% no han recibido capacitación sobre la higiene en manipulación de alimentos, en el higiene personal el 97% no se lavan las manos, el 73% no tienen las uñas cortas y limpias, el 90% no utilizan gorro para protección del cabello, el 95% no usan joyas al momento de manipular. En la higiene de los utensilios el 88,9 no cuentan con utensilios limpios, el 96,3% cuentan con utensilios en buen estado. En cuanto al comedor el 79% no tienen el comedor en condiciones de higiene y el 92% no almacenan los residuos sólidos en un lugar adecuado.

Scorza (2013) en su tesis “Intervención educativa en higiene alimentaria en estudiantes de cocina del comedor comunitario la ilusión de los niños de lomas de Zamora: evaluación a los 6 meses de implementación” presentado en la Universidad Fundación H.A Barceló. Fue determinar el nivel de conocimiento. El tipo de estudio cuasi experimental y diseño general fue longitudinal prospectivo, la población estuvo constituido por 14 estudiantes, lo cual se aplicó

un cuestionario de 41 preguntas cerradas. Los resultados fueron el 71,43% fue de sexo femenino y el 28,57% de sexo masculino, el promedio de la edad de los encuestados fue de 39,07% que fueron de 16 años y la edad máxima de 62 años, los encuestados mencionan que en el área del establecimiento y equipamiento las condiciones físicas, en relación al piso tiene un deterioro de -7,14%, el 7,14% mencionan que ingresan animales a la cocina. En cuanto a las condiciones de almacenamiento de materias primas el 88,77% conocen, en cuanto a la higiene personal el 28,57% utilizan el uniforme, el 7,14% no practican la higiene como el lavado de mano, uso de joyas, empleados enfermos, cabello recogido, conocimiento sobre la preparación y conservación de alimentos el 8,93% conocen de la cocción en una temperatura adecuada.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1. Gestión de Calidad**

Pérez (1994) menciona que la gestión de calidad en las empresas, calidad de servicio y atención al cliente, es una herramienta que enmarca en las empresas con el objetivo de mejorar la productividad, el servicio, y buena organización, con estas actividades la empresa logrará una estrategia competitiva, donde pretende apoderarse alcanzando una ventaja y que sea muy importante que la gestión dentro de una organización sea considerado un factor de la competencia. También permite un mecanismo de mejora continua que aportan grandes resultados a las empresas que deciden gestionarse (p.18).

La Gestión de calidad debe ser un compromiso que ofrece una empresa, para lograr el liderazgo personal que será la clave hacia la excelencia empresarial, y que sea al alcance de todos aquellos que tengan voluntad y confianza, originadas principalmente por el cambio necesario para que se evalúe la actitud que muestran cada una de ellas (p.21).

Las metas que se han planteado dentro de la competencia en la actualidad, revelan que es muy factible para orientar un sistema de direccionamiento de una estrategia para una organización, donde la gestión de la calidad es un factor importante para dirigir al cliente. Se considera que la calidad y la competencia caminan de la mano, porque los dos analizan la estrategia para la empresa, lo que dependerá el buen funcionamiento, también permite evaluar las dificultades que pueden tener y analizar para lograr obtener la mejor calidad, por eso se menciona que la gestión de la calidad es el quien se encarga de supervisar el buen desempeño de una organización (p.26).

Fontalvo y Vergara (2010) menciona que la gestión de calidad en los servicios de los ISOS 9001:2008, es considerado como un nuevo enfoque

que busca dentro de la empresa y permite que se apodere de los nuevos aspectos conjuntamente con procesos y actividades, que realizan sistemáticamente permitiendo nueva versión que se logra mejorar continuamente a las empresas (p.12).

Cortés (2017) menciona que la gestión de calidad es quien define e incentiva a las empresas de identificar y analizar las necesidades del cliente, así teniendo presente la exigencia de que los productos que ofrece la empresa sean aceptables y controlar el proceso del suministro, que cada una de ellas cumpla con los requisitos de manera correcta de ese modo sea la expectativa que brinda confianza al cliente (p.14).

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) mencionan que la introducción de la gestión de calidad dentro de la competencia, en las últimas décadas las empresas se han enfocado a la búsqueda de nuevas ideas y soluciones para enfrentar a la competencia y mantener la supervivencia y lograr el crecimiento, se han visto obligados a buscar la excelencia para mantenerse en el mercado. Una mejor visión ha permitido esta implementación tomando una dirección basada en calidad, se observa que cada día son más las empresas que buscan la excelencia porque es un factor importante para enfrentar a la competencia (p.1).

La Gestión de Calidad dentro del ISO 9001 en Hostelerías, es muy importante dentro de una organización, porque la calidad permite que las personas o empleados midan la capacidad de sus trabajos, al momento de realizar sus actividades dentro de ella, y enfrentar algún problema que se presenta de ese modo permitir que se obtengan resultados factibles y que se logren controlar en su momento (Sistema de Gestión de Calidad, 2010, p.35).

Perez (1994) menciona que la gestión de calidad está basada en las empresas enfocadas al servicio de calidad buena atención al cliente. Gracias

a la opinión eficiente se identifica criterios de la capacidad que genera la gestión de calidad dentro de las organizaciones, teniendo en cuenta algunos aspectos: técnicas, capacidad, control, profesionalidad, seguridad, metodología de trabajo, comunicación, eficacia hacia el cliente (p.25).

Publishing (2008) afirma que frecuentemente los integrantes de una empresa satisfacen las necesidades del cliente tanto dentro y fuera de la organización, con la finalidad de lograr la fidelidad de los clientes y enfrentar a la competencia y que sea dirigida y controlada de un modo transparente y lograr el éxito. También menciona la importancia de la gestión de calidad como requisitos de calidad que se aplican para lograr un buen sistema de manejo dentro de una empresa, de ese modo satisfacer y garantizar el manejo de calidad, cumplir las necesidades de los cliente, que permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos utilizando recursos necesarios logrando la medición y análisis de mejora (p.6).

Puig (2011) afirma que la certificación y modelo de calidad está compuesto por evaluadores pertenecientes a la red calificada del club de gestión de calidad, donde evalúa la memoria presentada por las organizaciones y afronta diferentes criterios y sub criterios de excelencia y el objetivo es de mejorar, evaluar y fortalecer la cultura organización formando un vínculo lo que la organización necesita alcanzar (p.8).

### **2.2.2. Las buenas prácticas de preparación de alimentos**

Es un factor muy importante que establece la higiene alimenticia dentro de los establecimientos de comida en los restaurantes u otros establecimientos, la manipulación de los alimentos mide el nivel de la higiene evitando la contaminación de los alimentos y prevenir de las enfermedades infecciosas que pueden ingerir los clientes y todo esto se basa a un proceso desde la adquisición de la materia prima, la preparación final del alimento inclusive hasta el servido al cliente. Dentro de ello se encuentran aspectos

importantes: a) los alimentos no pueden ser contaminados durante el transcurso en el transporte, b) Todas las áreas donde se almacenan los alimentos deben estar bien limpias y desinfectadas, sin presencia de insectos ni roedores c) Todos los equipos y utensilios que se elaboran el alimento deben ser de acero inoxidable y en frecuente desinfección de ellas, d) todo el personal encargado de manipular el alimento debe cumplir con las reglas de higiene frecuente y con los equipos de protección para evitar la contaminación de los alimentos (Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados, 2002, pp. 3-4-5).

La seguridad alimentaria es cuando los encargados o el personal que manipula alimentos, evitan en todo momento el contacto físico con la comida que preparan porque es la base fundamental para la alimentación de cada persona de eso depende la salud de cada uno de ellos. Dentro de esta seguridad alimentaria existen aspectos importantes: a) Tiene que haber una adecuada disponibilidad frecuente de alimentos, b) Se debe prevenir de las materias primas para no tener problemas al cambio climático y que afecten las adquisiciones de los materiales, c) Se tiene que contar con las normas y capacidad de adquisición, d) La buena calidad de los alimentos garantiza el buen resultado de la empresa (Armendaríz, 2012, p.2).

El personal encargado de manipular los alimentos y está en frecuente contacto físico con los alimentos tiene que tener conocimientos básicos sobre la higiene al momento de la preparación y brindar servicio al consumidor, el alimento debe ser completamente inspeccionada por el personal encargado de la higiene que no esté contaminado, libre de insectos, bacterias y otros agentes que contaminantes se encuentran en los exteriores. Del mismo modo el personal que manipula es el responsable de la seguridad e higiene del alimento, y quien se encarga de proteger la salud del cliente teniendo el manejo adecuado y cuidadoso al momento de preparar el alimento. También menciona antes de tomar medidas adecuadas para controlar cualquier sistema que exista en los establecimientos de comida, es

factible que la empresa tenga en regla y las decisiones muy claras para las actividades que realiza, dentro de ella está la higiene alimenticia que permitirá un adecuado manejo para controlar muchas contaminaciones de distintos aspectos tanto internos y externos que puedan causar la insalubridad (Armada y Ros, 2010, pp.3-8).

En la preparación de comidas para consumo humano se tiene que considerar aspectos importantes para un verdadero control de higiene y evitar la contaminación: a) Conocer el Lugar donde se va brindar el servicio de comidas, b) Inspeccionar frecuentemente los alimentos, c) Que las materias primas estén debidamente refrigerados y en buen estado, d) Todos los empaques con alimentos tienen que tener registro sanitario, e) Todos los alimentos tienen que estar en buen estado, g) Todos los empaques y envasado de alimentos que se reciba tiene que tener registro sanitario, fecha de vencimiento que informen los beneficios que contenga el alimento, h) Todo el personal debe contar con su respectivo protección o uniforme adecuado y realizar aseo frecuente (Ferlotti, 2014, p.4).

El manual de buenas prácticas es el desarrollo de habilidades y destreza para la atención con eficiencia a los clientes en los restaurantes, siendo también un instrumento básico de desarrollo para la implementación adecuada dentro de las empresas para brindar un mejor servicio y que los clientes estén satisfechos, las empresas con la gestión de un manual logran resultados eficaces obteniendo un control adecuado de servicio dentro del local y desarrollar su capacidad competitiva en la demanda de las MYPES (Gestión de servicio,2013, p.11).

El aprendizaje del personal que tiene contacto físico con los alimento tiene que ser tarea de todos empezando de la empresa quien se encargará de inspeccionar, y ver si se está realizando adecuadamente la higiene en los alimentos, la empresa tiene la obligación de capacitar a sus empleados continuamente y los empleados tiene que acceder a la enseñanza, porque es

un factor importante la manipulación de alimentos en la zona que van realizar sus actividades (Segura y Varó, 2010, p.9).

Las normas que existen sobre la higiene permiten medir evaluar y asegurar el buen manejo de higiene en la elaboración de alimentos, esta norma APPCC, mide la eficacia del sistema que permite aplicar el buen manejo de preparación que será factible para las empresas y que logren el buen manejo y resultados en la producción de comidas inocuos (FAO, 2002, p.49).

Las fases que se tiene que tener en cuenta al momento de adquirir las materias primas es el transporte y la recepción, son las primeras operaciones que llevamos a cabo del estado de los alimentos, de cómo recepcionamos dependerá la salubridad y calidad del producto final. Se debe verificar que el transporte de las materias primas se encuentra en buenas condiciones y en adecuado estado que controle una temperatura adecuada por debajo de los 18°C (Pino, Solís, y Jiménez, 2011, p.5).

Es un aspecto prioritario para todos los ciudadanos que constituye una demanda en la actualidad, los responsables de todas las empresas que se encargan de comercializar alimentos tienen que asegurar el buen servicio al cliente, teniendo en cuenta las normas establecidas de higiene alimenticia y hacer prevalecer para evitar la contaminación, cumpliendo con las normas de higiene y con la supervisión desde la recepción de la materia hasta su entrega del producto final al cliente (Caro y Martinez, 2011, p.32).

El Decreto Legislativo N° 1062 aprueba la Inocuidad de los alimentos promoviendo en hacer cumplir las normas establecidas aplicando con garantía sobre la inocuidad alimenticia porque los alimentos son consumidos por las personas, con la finalidad de salvaguardar la salud y proteger la vida de cada uno a la vez haciendo conocer los derechos de los consumidores y promover dentro de esta Ley se encuentra principios de derecho como son: a) la alimentación debe ser sano y segura, b) la

competitividad basada en la búsqueda de desarrollo, c) la colaboración integral donde todas las autoridades deben participar promoviendo sobre la salud e higiene alimenticio, d) la responsabilidad de la empresa donde se hace cargo de la elaboración de alimentos y garantizar el buen estado de los productos. El decreto se encarga de la vigilancia y del control de los alimentos inocuos con la responsabilidad de que lleguen en un buen estado al consumidor (Normas Legales, 2008, p.2).

### **Contribución del enfoque buenas prácticas de preparación de alimentos en la gestión de calidad.**

La manipulación dentro de la preparación de alimentos influye factores de seguridad, calidad de higiene asegurando que todos los equipos, materiales o artículos son estrictamente controlados de manera adecuada, dentro de ello utilizando las normas de higiene alimenticia, para prevenir la insalubridad y garantizar la seguridad en la salud de los consumidores, realizando una impecable labor de cumpliendo con las normas, supervisando la manipulación de los alimentos que se ofrece al cliente, tomando en cuenta la calidad en la recepción de la materia prima, evaluando el envase, verificando el contenido en buen estado y lograr el control general de todo el procedimiento. La gestión y las buenas prácticas se encargan de mostrar muchas series o pautas para diseñar la gestión en distintas presentaciones que puede tener una cocina que demuestre la limpieza adecuada, donde permite que las personas utilicen adecuadamente, logrando que la higiene alimentaria tenga la seguridad en la salud de los clientes. La finalidad de este sistema de gestión es lograr un correcto manejo de aspectos de higiene que sea un factor que influye a la calidad (Montes, Lloret y López, 2013, p.25).

En el ámbito hostelería y restauración los atributos de la calidad de los alimentos destacan como calidad sanitaria, lo que se refiere que no deben presentar ningún riesgo o peligro, ni producir ninguna enfermedad o daño

dichos alimentos en los consumidores, la seguridad y la calidad de las comidas que se preparan o elaboran en las cocinas fuera de casa hay que tener en cuenta ya que constituye cada vez más una realidad de nuestro entorno directo. De modo que se otorgue la responsabilidad al propio establecimiento donde se manipulen alimentos, esto hace que la empresa decida analizar muchos factores de peligro que puede afectar el eje de gestión al cliente (Durán, 2011, pp. 6-7).

En la seguridad e higiene alimentaria la gestión de calidad tiene un objetivo fundamental de cualquier empresa, va dirigida a cumplir cualquier expectativa del cliente con respecto a un producto o un servicio, pero esta cuestión no solo a de cuidarse del cliente, sino también en todas las fases y procesos por los que atraviesa el producto o servicio o por toda aquellas personas que intervienen, evitar fallos en la cadena productiva nos permitirá que los productos sean de calidad. Además la seguridad y la higiene alimentaria conforman uno de los pilares en los que se fundamenta la calidad en hoteles, restaurantes y comedores, por ello la técnica de gestión en la producción y manipulación de alimentos es un paso obligado para lograr la calidad en restauración (Armendáriz, 2013, p.9).

### **Dimensiones de las buenas prácticas de preparación de alimentos**

Según Armendáriz (2012) la seguridad e higiene alimentaria es un proceso que desarrolla sobre la salud alimenticia de los que consumen los alimentos. Armendáriz (2013) afirma que la higiene es uno de los factores básicos que influye mucho en la manipulación de alimentos como en la uniformidad e instalación previniendo la contaminación de los alimentos. Armendáriz (2014) menciona que la limpieza y la desinfección son actividades que se desarrollan con el objetivo de eliminar la suciedad y el control de microorganismos dentro del lugar de preparación de comidas.

Por eso es importante tener en cuenta dentro de los restaurantes para cumplir con las buenas prácticas según Armendáriz pueden considerarse cinco

dimensiones: a) Condiciones e instalaciones de local, b) Condiciones del personal, c) Administración de procesos y su control, d) Uso eficiente de equipos y utensilios, e) Uso eficiente de materias primas (p.14).

#### **a) Condiciones e instalaciones de local:**

La limpieza y la desinfección de las instalaciones son muy importante, así se elimina la suciedad que contamina, se controla las plagas que afectan dentro de las instalaciones (Armendáriz, 2011, p.2).

El local debe contar con respectivas áreas para cada función: lavar las manos, guardar los ingredientes, espacio para guardar materias primas, lugar para guardar materias reciclados, todas las cosas en su respectivo lugar y bien organizado (Carlos, 2015, p.4).

La infraestructura en el exterior debe estar bien diseñada que no esté a acceso al polvo, sin charcos las paredes deben ser duras, que no estén expuestos a al refugio de cualquier plaga, el diseño interior debe estar bien acabado con materiales de cerámica lisa y que sean fácil de limpiar y que no albergue a los agentes contaminantes (Quenta, 2012, p.8).

La zona donde se encuentra los alimentos deben estar libre de inundaciones, fuera de contacto de las plagas, fuera de desechos químicos o desperdicios, no debe haber presencia de los animales, porque todo estos aspectos pueden influenciar a contaminar el alimento (Senasica, 2013, p.3).

#### **b) Condiciones del personal**

Todo el personal manipulador dentro un establecimiento de comida o una planta de alimentos que están en contacto físico frecuentemente,

deben mantener una limpieza continua como lavado de manos después de ir al baño, no estornudar, no rascarse, deberán llevar una vestimenta adecuada, limpia y protectora (Armendáriz, 2011, p.28).

Todo el personal encargado de preparar alimentos, tiene que lavarse frecuentemente las manos, tener los uniformes limpios sin manchas, sin accesorios, perfumes, bien recogido el cabello, no fumar en el lugar de comidas (Carlos, 2015, p.7).

La persona quien manipula el alimento es el responsable en la preparación al tener contacto físico con cada ingrediente desde el principio hasta elaborar el producto final quien se encarga de que el alimento este con medidas de higiene adecuada (Senasica, 2013).

### **c) Administración de procesos y su control**

Este factor se utiliza para tener el control de procesos para conseguir niveles de limpieza y desinfección para garantizar la higiene en las instalaciones y equipos, mediante ello se controla las plagas, insectos, roedores son animales por su tamaño pueden acceder a las zonas de tratamiento, almacenamientos de alimentos y llevar allí microorganismos y suciedad que pueden contaminar superficies, útiles de trabajo y alimentos (Armendáriz, 2013, p. 118).

Todas las empresas deben contar con un local bien establecido para realizar un buen control de gestión, que analice la calidad y que describa la responsabilidad de cada integrante (Senasica, 2013, p. 13).

#### **d) Uso eficiente de equipos y utensilios**

Todos los equipos que puedan estar en contacto con los alimentos deberán limpiarse y desinfectarse para evitar cualquier riesgo de contaminación (Armendáriz, 2014, p.25).

Todos los utensilios que se utilizan deben ser de fácil limpieza, desinfección de fácil uso analizando la inocuidad de cada alimento (Carlos, 2015).

Los materiales de uso en la preparación de alimentos, deberán contar con una estricta higiene, para no causar ningún mal aspecto que evite tener mal olor, deteriorados, que no emitan sustancias tóxicas y que sea constantemente desinfectados, en ello incluidos las infraestructuras del local (Senasica, 2013).

#### **e) Uso eficiente de materias primas**

La recepción de materias primas es el primer paso para lograr una buena gestión, previamente se tiene que conocer a los proveedores, en la recepción debe disponer de formularios donde menciona lo siguiente: vehículo adecuado, calidad del producto, temperatura, caducidad, etiquetado y embalaje (Armendáriz, 2011, p.25).

El transporte y la recepción de la materia prima son las primeras operaciones que se lleva a cabo para evaluar recepción en buen estado del material de esto dependerá la salubridad y calidad del producto final. Y los alimentos deben mantener su grado de temperatura menos de 18°C (Pino, Solís, y Jimenez, 2011).

En la preparación de alimento es importante el control de la higiene que puede tener el personal responsable, para tener el material en un

lugar adecuado que tenga ventilación, de eso depende garantizar la salud de los consumidores (Arroyo y Munguia, s.f.).

### **Indicadores de las buenas prácticas de preparación de alimentos:**

#### **a) Condiciones e instalaciones de local**

##### **Ventilación del área.**

“Las instalaciones deben contar con una buena ventilación y temperatura adecuada en el área de trabajo especialmente en la cocina” (Armendáriz, 2011, p.12).

La ventilación del área o establecimiento debe ser adecuado, donde permitirá salir el olor ya sea de la comida u otras sustancias, contar con una chimenea para que salga el humo, debe tener un extracción del vapor así también con la renovación del aire viciado y un sistema adecuado para la ventilación de todo el área (Gallego, 2012).

##### **Aseo y desinfección constante del local**

“Donde se encuentran los productos alimenticios, el local debe estar limpio y desinfectado adecuadamente previniendo la presencia de las plagas, roedores o fuentes externas de contaminación” (Armendáriz, 2011, p.30).

Todos los establecimientos que son para el uso de preparación comidas, se deben limpiar, desinfectar con productos de limpieza antes de empezar la actividad y después de terminar. Donde se garantiza al cliente el buen estado del local, y que no haya presencia de insectos y otros desperdicios (Senasica, 2013).

## **Iluminación en las secciones de producción**

“El área de producción debe contar con una buena iluminación, natural mientras sea posible como artificial que facilite el trabajo a los cocineros” (Armendáriz, 2011, p.21).

La iluminación es muy importante en el área de preparación del alimento, en la zona de recepción del cliente, porque esto debe ser reflejo del buen producto, la iluminación permite que el personal se desempeña con más facilidad a la vez contrarresta la acumulación de cualquier tipo de desechos (Gallego, 2012).

## **b) Condiciones del Personal**

### **Aseo constante del personal o manipulador**

El personal que manipula los alimentos, debe tener los uniformes limpios y de color blanco, usar guantes, gorro, el cabello bien recogido y corto en caso de los varones, deben tener sus vestuarios tanto mujeres y varones donde permitirá más eficiencia en sus labores (Armendáriz, 2012, p.39).

“Todo el persona que tenga contacto con el alimento debe mantener las Uñas cortas y limpias, pelo recortado y si es posible bien corto, barba afeitada, sin colonias” (Gallego, 2012, p.7).

La higiene del responsable de manipular el alimento influye mucho en la salud del cliente, se debe tener en cuenta ofrecer un producto saludable y para ello deben tener presente el aseo constante: a) lavado de manos, b) Uñas cortas c) tienen que estar Bañados d) cabello y bellos cortos (Quentana, 2012, p.11).

### **Uso adecuado de equipos de protección.**

“Al llevar accesorios personales pueden causar efecto en la manipulación como: reloj, anillo, aretes, pulseras u otros objetos, contar con el uniforme completo como: gorro, chaqueta, pantalón, zapatilla, guantes y todos de color blanco” (Armendáriz, 2012, p.18).

Tener una buena presentación, no desprender un mal olor corporal, sentirse relajado antes de iniciar el servicio, indispensable por la proximidad con alimentos tener: Uniforme impecable y limpio, bien planchado, zapatos relucientes, no cargar con pulseras anillos u otros elementos decorativos personales (Gallego, 2012, p.17).

### **Las normas de higiene**

Los personales deben cumplir una norma de higiene y atención para no cometer infracciones de salubridad. Las personas que padezcan una enfermedad de transmisión alimentaria u otra enfermedad contagiosa que pueden causar contaminación directa o indirecta a los alimentos, deberán informar al responsable del establecimiento con la finalidad no causar algún contagio al producto que manipula (Armendáriz, 2011, p.15).

El personal manipulador debe estar en constante higiene antes de manipular los alimentos, brindar la atención necesaria al cliente con amabilidad con actitud de bienvenida, mostrar actitud de ayuda con las cosas que tienen y guardar en un lugar apropiado, proponer distintas opciones de mesa, acompañar hasta la mesa, dejar breves momentos para que los clientes se sientan seguros (Gallego, 2012, p.21).

### **c) Administración del proceso y su control**

#### **Estado del alimento desde la recepción hasta el servido al cliente**

El proceso que se hace en el control de los alimentos es desde la recepción de materia prima, se realiza la verificación del estado si se encuentra en perfectas condiciones a una temperatura adecuada, que no esté en condiciones deplorables, después el responsable quien manipula debe contar con un hábito de higiene alimenticia hasta la entrega del plato al cliente (Armendáriz, 2013).

Es una posible amenaza a la que se exponen los alimentos es la incorporación de microorganismos en el proceso de manipulación debido a malas condiciones higiénicas del vehículo de transporte o a que este no incluya control de temperatura (Rubio, 2014).

#### **Proteger los alimentos de agentes contaminantes**

En una zona de producción de alimentos se debe tener en cuenta la higiene necesaria para no permitir el ingreso de agentes contaminantes o plagas que pueden causar enfermedades infecciosas al consumidor, con un control adecuado y una buena limpieza del establecimiento se tiene que controlar (Armendáriz, 2013, p.9).

El control de plaga es un aspecto importante respecto a las normas de higiene alimentaria en las zonas de restaurantes, por lo que determinará y definirá la finalidad de la desinfección y la desratización de las plagas o la presencia de animales lo que genera el peligro de contaminar los alimentos y causar malestar en la salud de los clientes (Rubio, 2014, p.3).

#### **d) Uso eficiente de equipo y utensilios**

##### **Limpieza**

Los recipientes que se utilizan para preparar los alimentos, deben estar adecuadamente limpias y desinfectadas, esto con frecuencia por el responsable del uso constante por el manipulador dentro del restaurante o el área de preparación de alimento (Armendáriz, 2011, p.20).

Es fundamental la limpieza el lavado constante de los utillajes y equipos donde se preparan, manipula y sirven los alimentos. En todos estos procesos es necesario y obligatorio mantener una correcta higiene para evitar infecciones o intoxicaciones, que tienen efectos graves para la salud (Rubio, 2014, p.9).

##### **Desinfectar los materiales, equipos y utensilios.**

“Los equipos deben ser desinfectados basado a la norma de APPCC, todos aquellos que están contacto con los productos alimenticios” (Armendáriz, 2011, p.8).

Se puede afirmar que la limpieza y desinfección son conjunto de procedimientos que sirve para visualizar los equipos y en qué condiciones óptimas de higiene se encuentran. Y eliminar por completo los microorganismos en los equipos y utensilios que se utiliza para la comida en todo el área de la cocina (Rubio, 2014, p.7).

##### **Estado de los utensilios**

Los materiales que se utilizan en la preparación de alimentos deben estar en buen uso, no estar deteriorado, deben ser de acero inoxidable,

resistente a la corrosión y no tóxicos, y fácil de limpiar (Armendáriz, 2012).

#### **e) Uso eficiente de materias primas**

##### **Recepción y selección de materias primas en buen estado y frescas**

Los productos deben estar en buen estado, comprobar en la zona de recepción si han sido transportados de manera correcta, pasarlo rápidamente al congelador, comprobar si los envases sean adecuados, y rotar los productos congelados (Armendáriz, 2011, p.17).

A la hora de la recepción deben ser controlados todos los productos, y se prestará especial atención a todos los insumos especialmente pescados, carnes, huevos, productos congelados, frutas y hortalizas y todos los elementos deben presentar una característica como: el olor propio, la carne color rojo vivo y ausencia de golpes, los huevos deben estar limpios y sin roturas, los productos congelados no deben estar rotos ni desgarrados, las frutas y hortalizas deben estar limpias, frescas, sanas y con coloración reluciente de frescor (Rubio, 2014, p.12).

##### **Almacenamiento**

Los productos deben almacenarse clasificadas por su naturaleza siempre en su función de conservación, no se debe juntar con productos de limpieza, los productos perecedoras necesitan estar en frío y así todos deben estar por selección en sus respectivos lugares de almacenaje. El almacenamiento de los alimentos deben ser de forma adecuada en un lugar conveniente con espacio amplio para evitar ser golpeado y que no tenga rotura de envases, fallos de temperatura e incorrecta manejo, con el fin de prevenir posibles riesgos se deberán mantener siempre las condiciones higiénicas y almacenar los

productos refrigerado lo más rápido posible con una temperatura adecuada (Armendáriz, 2011, p.11).

### **Los materiales se deben mantener temperatura adecuada**

El control de la temperatura es muy importante mediante ello se verifica el origen de la mercancía, adecuación de la mercancía, comprobación del grado de frescor de los productos (Armendáriz, 2011, p.7).

Se tomaran medidas de control para regular la temperatura de las cámaras frigoríficas, retirando los alimentos que estén a temperatura alrededor de 10-15°C, y desechar los alimentos que están en mal estado con defectos o en mal estado, los equipos deben estar en perfecto estado de higiene los alimentos se deben cocinar a temperatura mayor de 65°C, para que algún microorganismo muera, pero también se deben enfriar los alimentos a servir (Rubio, 2014, p.23).

### **2.2.3. La Micro y Pequeña Empresa**

La Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) es una fuente generadora de empleo que está constituida por una persona natural o jurídica, bajo la forma de gestión empresarial, que tiene como objetivo desarrollar actividades en la prestación de servicios. Las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento con excepción al régimen laboral (Escalante, 2014).

#### **a) Características**

El Comercio (2013) menciona que la Ley N° 30056, es una Ley de impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial que

establece de manera esquemática que las Micro y Pequeñas Empresas tienden a ser una fuente reguladora que establece el nivel de ventas anuales.

- **Microempresa:** registra su venta anual el monto máximo de 150 (UIT) Unidades Impositivas Tributarias,
- **Pequeña empresa:** registra su venta anual a superior de 150 (UIT) hasta el monto de 1700 (UIT).

#### **b) Importancia de la micro y pequeña empresa**

Sanchez (2006) menciona que la micro y pequeña empresa es importante porque se constituye como el eje del desarrollo de nuestro país, porque es un factor de generar empleos, teniendo la habilidad en la estructura organizativa, adaptando e innovando en el movimiento del mercado, las micro y pequeña empresa no cuentan con apoyos financieros que ofrece la banca de desarrollo, por la baja rentabilidad y la complejidad que representa el volumen de operaciones que demuestran.

#### **c) Tipos de micro y pequeña empresa**

Universia (2011) considera que la economía es emergente logrando el avance de nuevos mercados y creando retos y desafíos para las empresas así incrementa el crecimiento económico del País.

**Microempresas de sobrevivencia:** se encargan de obtener los ingresos utilizando una estrategia hacia la competencia, ofreciendo a un precio que apenas cubre sus productos. Porque no lleva un control adecuado la cual el dueño hace mal uso del dinero.

**Microempresas de subsistencia:** en este aspecto se encarga de cubrir la inversión adecuadamente y logra obtener ingreso para cubrir su trabajo.

**Microempresas en crecimiento:** se encarga de administrar bien su capital de trabajo y reinvertir para aumentar su ingreso generando empleos y creando más empresas y lograr el crecimiento económico factible para la empresa.

#### **2.2.4. Servicio y restaurantes**

Son todas las empresas dedicadas al servicio y están constituidos por todas las actividades económicas en la producción de servicios como bienes materiales que les permite aumentar el bienestar de los consumidores a través del servicio que brindan como (hostelería, comercio, transporte, turismo, restaurantes, sanidad) también estos sectores han logrado crear una mayor cantidad de empleos (Economipedia, 2015).

ABC (2007) menciona que el restaurante es un lugar donde brindan servicio de comida, bebidas, postres, o también sirven platillos de distintos sabores para el consumo de los clientes, este establecimiento es conocido como restaurante donde los clientes piden la carta para elegir el menú del día y eligen el platillo a degustar. Donde la atención al cliente lo realiza un mozo quien facilita el orden, con eficiencia brinda su colaboración en todo momento, el establecimiento está a disposición de cualquier persona que quiera ingresar sin distinción alguna porque el servicio es pagado por los mismos clientes.

Edukavital (2013) menciona que el restaurante anteriormente ha existido en su mayoría como establecimiento no tan reconocidos eran solamente con infraestructuras simples, pero con el pasar de los años se han venido extendiendo muchas de ellas apoderándose del mercado con una imagen

reconocible, a lo que inclusive han agregado muchos factores para establecer de manera eficiente sus locales, han venido mejorando en cuanto al atención del cliente, han creado muchos platillo, los precios se han elevado en su mayoría de acuerdo al tipo de comida que brindan. Lo que vemos que en la actualidad existen muchos restaurantes que han separado las clases sociales, cada uno de ellos brindan de manera adecuada para la satisfacción.

#### **a) Característica de los Restaurantes**

En un restaurante aunque parece imposible pero es necesario tomar acciones que puedan favorecer a la empresa, por eso se debe tomar las siguientes decisiones para atraer a los clientes de manera continua y lograr fidelizar, se tiene que brindar los platillos a un precio moderado, se tiene que contar con personales o mozos calificados que tengan amabilidad hacia los clientes, innovar los platillos frecuentemente y ofrecer a los clientes a degustar, ya que el cliente escoge a consumir lo mejor que le parezca no importa los precios, siempre demostrar un trato amable en todo momento de eso dependerá el éxito del restaurante (Curso gastronomía, 2017).

#### **b) Clasificación de Restaurantes**

Los restaurantes se clasifican de distintas formas, clases, y pueden contar con muchos factores (curso gastronomía, 2015).

- **Convenientes:** Son establecimientos de comida rápida que brinda a un precio muy cómodo al alcance del bolsillo del cliente, con una buena expectativa en cuanto a la higiene.
- **Especiales:** son platillos que se brinda de distintas presentaciones si medir el precio, son preparados con exclusividad que solamente ofrecen en dicho establecimiento y no existe en otros restaurantes.

- **Familiar:** Este tipo de restaurantes ofrecen platillo muy simple que permite que muchas familias tenga la posibilidad de consumir, porque el precio es adecuado para todos los clientes.
- **Gourmet:** estos platillos son ofrecidos especialmente a las personas que tienen afición a los platillos finos y delicados, por lo que los precios son elevados o muy caros y son quienes pueden pagar.

#### c) Clasificación según la categoría:

- **Restaurante de 5 tenedores:** llamado también restaurante de lujo porque brinda un servicio de calidad especializada con todos los ambientes cómodos para los consumidores.
- **Restaurante de 4 tenedores:** llamado también restaurante de primera clase porque al igual que el anterior presenta ciertas características como ofrecer platillos y bebidas seleccionadas.
- **Restaurantes de 3 tenedores:** llamado como restaurante de segunda clase, en este establecimiento se encuentra todos los platillos turísticos y cuenta con un espacio reducido con menos lujos, con un pedido al instante.
- **Restaurante 2 tenedores:** llamado también restaurante de tercera clase porque este establecimiento cuenta con servicio menos lujoso que los demás, el personal tiene uniformes sencillos, y la carta tiene pocos platillos que ofrecer.
- **Restaurante de 1 tenedor:** Este restaurante ofrece muy pocas variedades de platillo y es muy pequeña lo que presenta es un ambiente menos acogedor que los otros (Mincetur, 2015).

#### d) Importancia de los restaurantes

Los establecimientos de comida o llamado también restaurantes son de suma importancia debido a que muchas personas se han dedicado a comercializar comidas en distintos lugares para sustentar su actividad económica, cada

uno de ellos ofrecen diversidad de platillos distintos en cada establecimiento lo que permite diferenciar y ofrecer variedad gastronómica para ofrecer a los consumidores. Cada establecimiento dedicado a la comercialización de comidas está ubicada en distintos lugares y cuentan con clientes apropiados para cada uno de ellos, otros cuentan con lugares estratégicas y otros no, pero todos sustentan sus actividades de la mejor manera (Milmargarita, 2011, p. 11).

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **- Buenas prácticas**

Es la manipulación de los alimentos donde mide el nivel de la higiene evitando la contaminación de los alimentos y previene las enfermedades infecciosas que pueden ingerir los clientes y todo esto se basa a un proceso desde la recepción de la materia prima hasta la preparación final del alimento (Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados, 2002).

#### **- Codex alimentarius**

Es una organización de las Naciones Unidas que se encarga de crear normas alimenticias con la finalidad de proteger la salud de los consumidores y hacer prevalecer las buenas prácticas dentro de las empresas comerciales, vela por la salud identificando los peligros microbiológicos que pueden contaminar a los alimentos (OMS, 2018).

#### **- Gestión de calidad**

Es importante porque es un requisitos de calidad que se aplican para lograr un buen sistema de manejo dentro de una empresa, de ese modo satisfacer y garantizar el manejo de calidad, cumplir las necesidades de los cliente, que permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos utilizando recursos necesarios logrando la medición y análisis de mejora (Publishing, 2008, p.15).

- **Micro y pequeña empresa**

Es una fuente generadora de empleos que está constituida por una persona natural o jurídica, bajo la forma de gestión empresarial, que tiene como objetivo desarrollar actividades en la prestación de servicios, tienen igual tratamiento con excepción al régimen laboral (Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa, 2003).

- **Restaurantes**

Este establecimiento es conocido como restaurante donde los clientes piden la carta para elegir el menú del día y eligen el platillo a degustar. Donde la atención al cliente lo realiza un mozo quien facilita el orden, con eficiencia brinda su colaboración en todo momento (ABC, 2007).

- **Seguridad alimentaria**

Es cuando los encargados o el personal que manipula alimentos, evitan en todo momento el contacto físico con la comida que preparan porque es la base fundamental para la alimentación de cada persona de eso depende la salud de cada uno de ellos (Armendaríz, 2012, p.7).

- **Sistema HACCP**

Es un sistema que permite identificar, evaluar y controlar peligros que se puede encontrar en los alimentos inocuos, es quien controla el proceso del análisis del producto final (Minsa, 2005).

### **III. Metodología**

#### **3.1. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación fue No Experimental - Transversal, porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Con el propósito describir las variables de estudio.

El tipo de investigación fue descriptiva porque se buscó describir las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios – rubro restaurantes del distrito de independencia.

El nivel de investigación fue cuantitativo porque se procedió a la recolección de datos buscando la medición de las buenas prácticas de preparación de alimentos, y ser analizados en el método estadístico.

#### **3.2. Población y muestra**

La población y muestra para el estudio fueron los empleados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Independencia. Para determinar la población se utilizaron datos proporcionados por la SUNAT, se tomaron 10 establecimientos que tenían denominación de restaurantes determinando una población total de 36 empleados, para el tamaño de muestra se tomó en consideración la muestra censal, de los 36 empleados debido que fueron una población relativamente pequeña.

### 3.3. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
<b>Gestión de calidad bajo las BUENAS PRÁCTICAS DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS</b>	<p>La gestión de calidad es conjunto de normas que corresponde a una organización que podrá administrar de manera organizada siempre estar enfocada en la calidad, mejora, satisfacción de los requerimientos de sus clientes.</p> <p>-Las buenas prácticas de preparación de alimentos es un aspecto de aseguramiento de la calidad e higiene que garantizan que los materiales y artículos son elaborados, controlados y distribuidos para asegurar la conformidad con las normas de higiene vigente que permita utilizar en la calidad e higiene adecuadas para el uso previsto de los alimentos.</p>	<b>Condiciones e instalaciones de local</b>	El lugar de trabajo debe contar con programa de limpieza y un sistema de lucha contra las plagas basadas en las tres D, desinfección, desinsectación y desratización.	Ventilación del área	Likert
				Aseo y desinfección constante del local	
				Iluminación en las secciones de producción	
		<b>Condiciones del personal</b>	Los involucrados a la manipulación de alimentos deben mantener una higiene personal como: manos, uñas, cabello, piel, oídos, deben estar protegidos con uniforme.	Aseo constante del personal o manipulador	
				Uso adecuado de equipos de protección	
				Las normas de higiene.	
		<b>Administración de procesos y su control</b>	Es necesario llevar un control de procesos en todas las etapas de la cadena desde la recepción y servicios con el fin de que el alimento sea servido en condiciones de calidad de higiene.	Estado del alimento desde la recepción hasta el servido al cliente	
				Proteger los alimentos de agentes contaminantes.	
		<b>Uso eficiente de equipos y utensilios</b>	El buen estado de los equipos y utensilios de trabajo, es una garantía en el proceso de manipulación de alimentos.	Limpieza	
				Desinfectar los equipos y utensilios	
				Estado de los utensilios	
		<b>Uso eficiente de materias primas</b>	Realizar correcto almacenaje de materias primas atendiendo a sus necesidades de conservación.	Recepción y selección de materias primas en buen estado y frescas.	
almacenamiento					
Los materiales se deben mantener temperatura adecuada.					
<b>Variables complementarias</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medición</b>
Perfil de los empleados de los restaurantes.	Son algunas características de los empleados de los restaurantes.			Sexo	Nominal
				Edad	Razón
				Grado de instrucción	Ordinal

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se empleó a la técnica de la encuesta como instrumento, un cuestionario dirigido a los empleados estructurado por 17 preguntas y respuestas, relacionadas a los aspectos generales de los empleados (3) y a la variable en estudio: buenas prácticas de preparación de alimentos (14) de (Armendáriz Sanz José Luis, 2011) el cual posee cuatro alternativas de respuesta (escala de Likert): Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3) siempre (4) no se enfatizó en el análisis de este instrumento porque ha sido demostrado su validez y confiabilidad en múltiples contextos.

### **3.5. Plan de Análisis**

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y figuras y el análisis estadístico.

### 3.6. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo las buenas prácticas de preparación de alimentos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Independencia, 2015?</p>	<p><b>General:</b> Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las buenas prácticas de preparación de alimentos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Independencia, 2015.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las principales características de los empleados de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Independencia.</li> <li>- Determinar las características de la gestión de calidad bajo las buenas prácticas de preparación de alimentos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Independencia.</li> </ul>	<p>Gestión de calidad bajo las BUENAS PRÁCTICAS DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS</p>	<p><b>Diseño:</b> No experimental-Transversal, porque se recolectaron los datos en un solo lugar y tiempo único.</p> <p><b>Tipo</b> Fue descriptiva porque se buscó describir las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios – rubro restaurantes en el distrito de independencia.</p> <p><b>Nivel:</b> Fue cuantitativo porque se procederá a la recolección de datos buscando la medición de las buenas prácticas de preparación de alimentos, y ser analizados en el método estadístico.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

### 3.7. Principios éticos

En el presente trabajo se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, sobre la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente.

## IV. Resultados

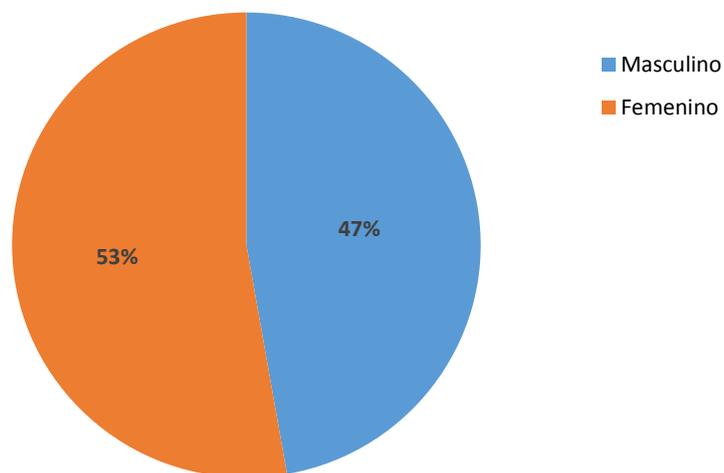
### 4.1. Resultados.

Respecto a las características de los empleados.

*Tabla 1. Distribución según género*

Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Masculino	17	47,22%	47,22%
Femenino	19	52,78%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 1. Distribución según sexo*  
*Fuente: Tabla 1*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 53% son de sexo femenino, y un 47 % son de sexo masculino.

Tabla 2. Distribución según edad

Edad (años)	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
18 a 22	10	27,78%	27,78%
23 a 27	12	33,33%	61,11%
28 a 32	8	22,22%	83,33%
33 a mas	6	16,67%	100,00%
Total	36	100,00%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.

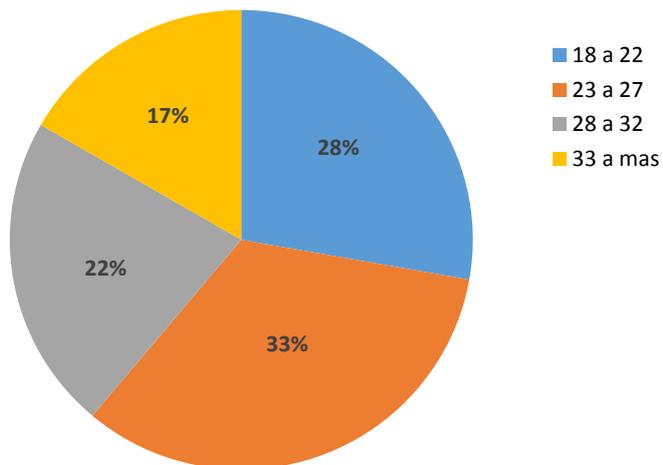


Figura 2. Distribución según edad

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 33% manifiestan tener de 23 a 27 años de edad, seguido por un 28% con una edad 18 a 22 años, también un 22% de 28 a 32 años y el 17% de 33 a 37 años de edad.

Tabla 3. Distribución según grado de instrucción

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Secundaria	11	30,56%	30,56%
Sup. No univ.	9	25,00%	55,56%
Sup. Univ.	16	44,44%	100,00%
Total	36	100,00%	

Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.

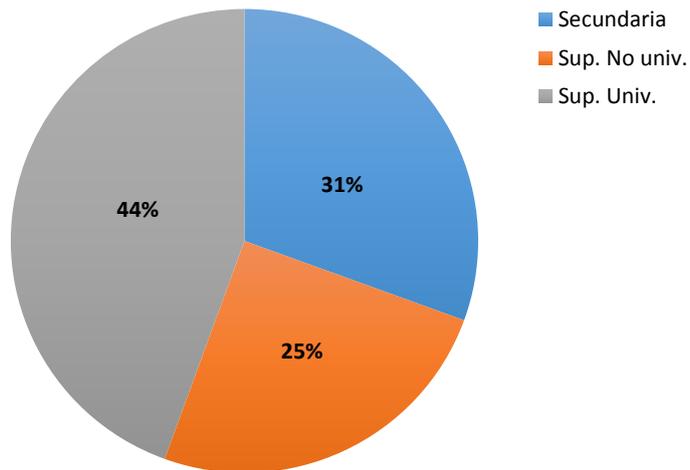


Figura 3. Distribución según grado de instrucción

Fuente: Tabla 3

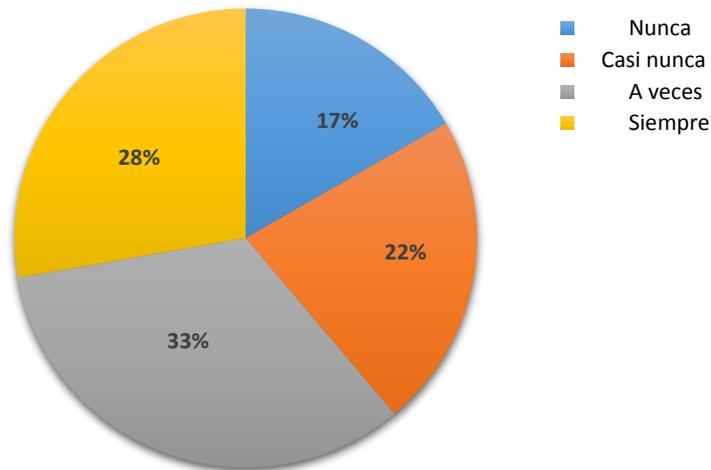
Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 44% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel superior universitario, seguido por un 31% con un grado de instrucción de estudio secundario y un 25% de nivel superior no universitario.

**Respecto a las buenas prácticas de preparación de alimentos:**

*Tabla 4. Distribución según el área donde trabaja cuenta con una ventilación adecuada*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	6	16,67%	16,67%
Casi nunca	8	22,22%	38,89%
A veces	12	33,33%	72,22%
Siempre	10	27,78%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de independencia.*



*Figura 4. Distribución según el área donde trabaja cuenta con una ventilación adecuada*

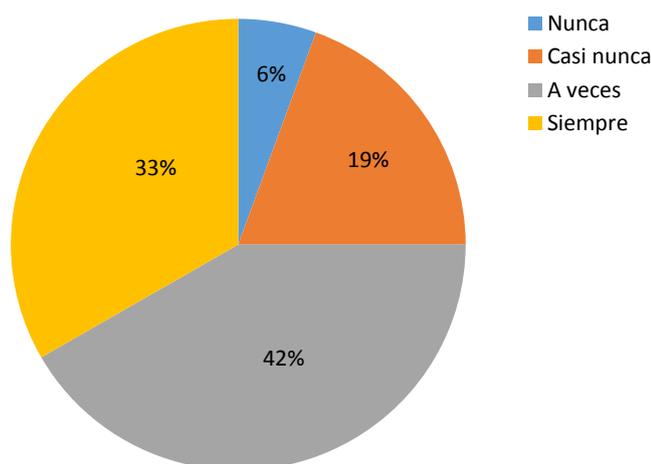
*Fuente: Tabla 4*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 33% manifiestan que a veces el área donde trabajan cuenta con ventilación, seguido por un 28% manifiestan siempre, un 22% manifiesta casi nunca, y el 17% manifiestan nunca.

*Tabla 5. Distribución según realiza aseo constante y desinfección del local en secciones de almacenamiento y preparación de alimentos*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	2	5,56%	5,56%
Casi nunca	7	19,44%	25,00%
A veces	15	41,67%	66,67%
Siempre	12	33,33%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 5. Distribución según realiza aseo constante y desinfección del local en secciones de almacenamiento y preparación de alimentos*

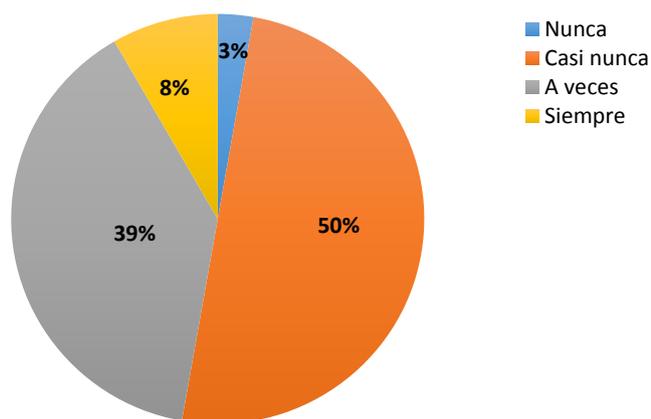
*Fuente: Tabla 5*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 42% manifiesta que a veces realizan aseo constante y desinfección del local en secciones de almacenamiento y preparación de alimentos, seguido por un 33% manifiestan siempre, un 19% manifiestan que no realizan casi nunca, y el 6% manifiestan nunca.

*Tabla 6. Distribución según la zona de producción cuenta con iluminación y tiene sistemas de procedimiento para la limpieza y saneamiento*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	1	2,78%	2,78%
Casi nunca	18	50,00%	52,78%
A veces	14	38,89%	91,67%
Siempre	3	8,33%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 6. Distribución según la zona de producción cuenta con iluminación y tiene sistemas de procedimiento para la limpieza y saneamiento*

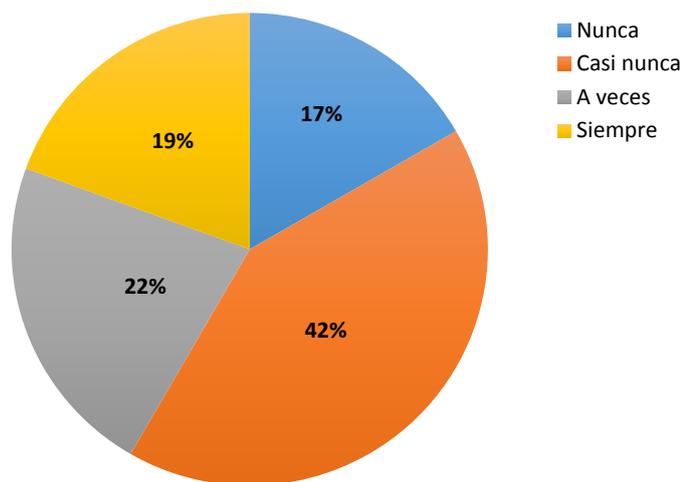
*Fuente: Tabla 6*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 50% manifiesta que casi nunca la zona de producción cuenta con iluminación y tiene sistemas de procedimiento para la limpieza y saneamiento, seguido por un 39% manifiestan a veces, un 8% manifiestan siempre, y el 3% manifiestan nunca.

*Tabla 7. Distribución según sigue procedimiento de higiene personal al momento de manipular los alimentos*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	6	16,67%	16,67%
Casi nunca	15	41,67%	58,33%
A veces	8	22,22%	80,56%
Siempre	7	19,44%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 7. Distribución según sigue procedimiento de higiene personal al momento de manipular los alimentos*

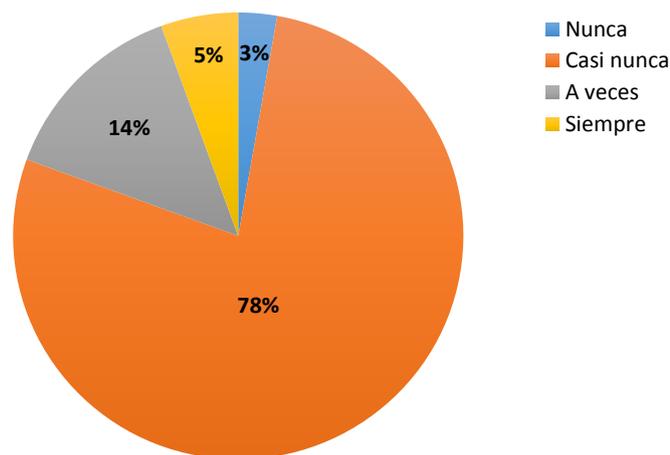
*Fuente: Tabla 7*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 42% manifiestan que casi nunca siguen procedimiento de higiene personal al momento de manipular los alimentos, seguido por un 22% manifiestan a veces, un 19% manifiestan siempre, y el 17% manifiestan nunca.

*Tabla 8. Distribución según cumple con usar el uniforme de protección personal para evitar contaminar los alimentos*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	1	2,78%	2,78%
Casi nunca	28	77,78%	80,56%
A veces	5	13,89%	94,44%
Siempre	2	5,56%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 8. Distribución según cumple con usar el uniforme de protección personal para evitar contaminar los alimentos*

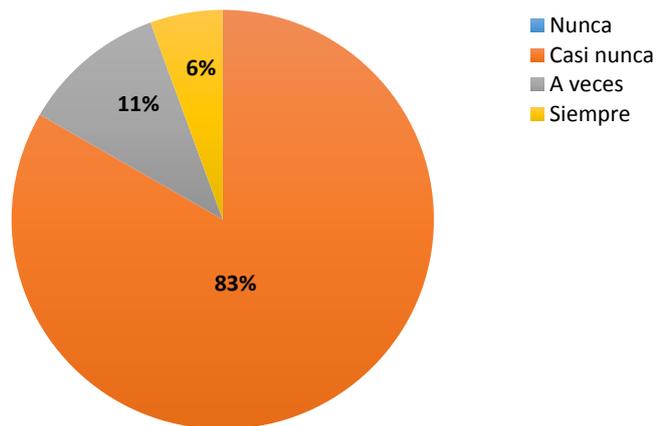
*Fuente: Tabla 8*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 78% manifiestan que casi nunca cumplen con usar el uniforme de protección personal para evitar contaminar los alimentos, seguidos por un 14% manifiestan a veces, un 5% manifiestan siempre, y el 3% manifiestan nunca.

*Tabla 9. Distribución según ha sido informado de alguna norma, reglamento de higiene y sanidad o asistido a alguna capacitación*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	-	-	-
Casi nunca	30	83,33%	83,33%
A veces	4	11,11%	94,44%
Siempre	2	5,56%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 9. Distribución según ha sido informado de alguna norma, reglamento de higiene y sanidad o asistido a alguna capacitación*

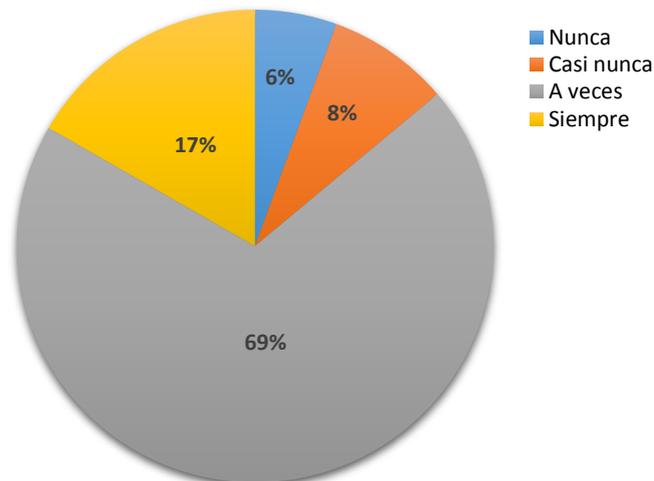
*Fuente: Tabla 9*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 83% manifiestan que casi nunca han sido informados de alguna norma, reglamento de higiene y sanidad o asistidos a alguna capacitación, seguidos por un 11% manifiestan a veces, un 6% manifiesta siempre, y el 0% manifiesta nunca.

*Tabla 10. Distribución según verifica el estado del alimento desde la adquisición hasta el servido al cliente*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	2	5,56%	5,56%
Casi nunca	3	8,33%	13,89%
A veces	25	69,44%	83,33%
Siempre	6	16,67%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 10. Distribución según verifica el estado del alimento desde la adquisición hasta el servido al cliente*

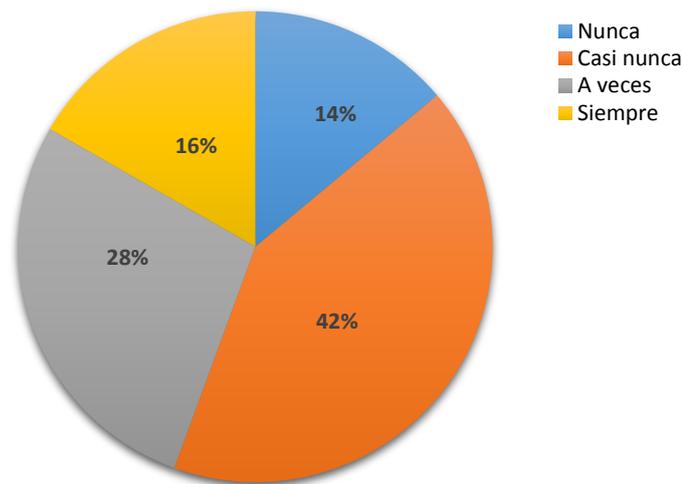
*Fuente: Tabla 10*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 69% manifiestan que a veces verifican el estado del alimento desde la adquisición hasta el servido al cliente, seguidos por un 17% manifiestan siempre, un 8% manifiestan casi nunca, y el 6% manifiestan nunca.

*Tabla 11. Distribución según conoce algún procedimiento a realizar para proteger los alimentos de agentes o plagas*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	5	13,89%	13,89%
Casi nunca	15	41,67%	55,56%
A veces	10	27,78%	83,33%
Siempre	6	16,67%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 11. Distribución según conoce algún procedimiento a realizar para proteger los alimentos de agentes o plagas*

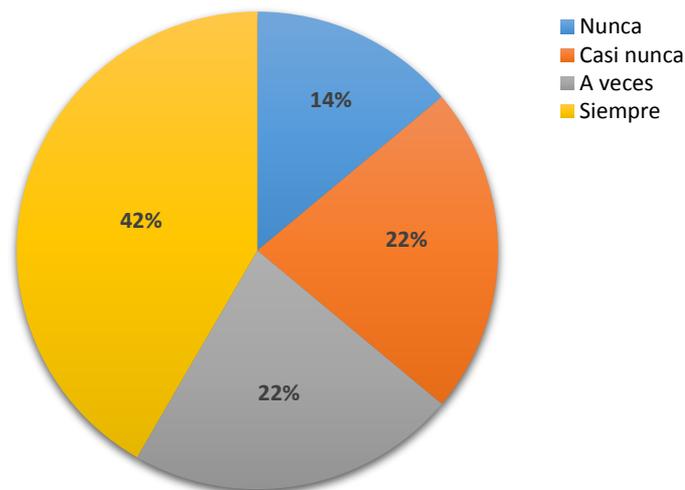
*Fuente: Tabla 11*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 42% manifiestan que casi nunca conocen algún procedimiento a realizar para proteger los alimentos de agentes o plagas, seguidos por un 28% manifiestan a veces, un 16% manifiesta siempre, y el 14% manifiesta nunca.

*Tabla 12. Distribución según utiliza utensilios limpios y adecuados para preparar los alimentos*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Nunca	5	13,89%	13,89%
Casi nunca	8	22,22%	36,11%
A veces	8	22,22%	58,33%
Siempre	15	41,67%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 12. Distribución según utiliza utensilios limpios y adecuados para preparar los alimentos*

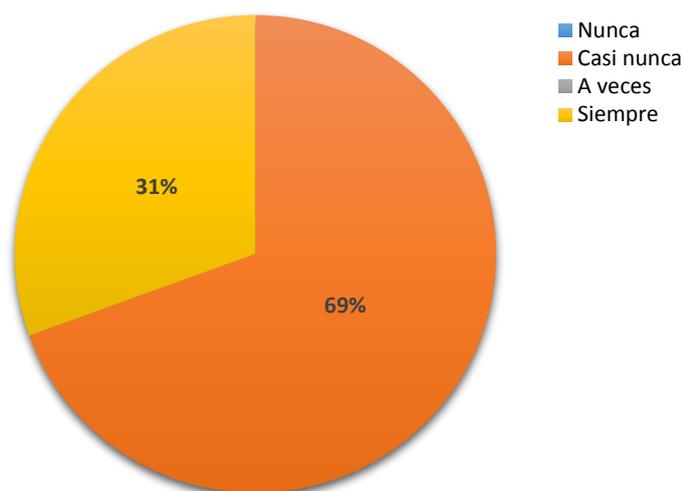
*Fuente: Tabla 12*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 42 % manifiesta que siempre utilizan utensilios limpios y adecuados para preparar los alimentos, seguidos por un 22% manifiestan casi nunca, un 22% manifiestan a veces, y el 14% manifiestan nunca.

*Tabla 13: Distribución según desinfecta adecuadamente todos los equipos y utensilios después de utilizar*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	-	-	-
Casi nunca	25	69,44%	69,44%
A veces	-	-	69,44%
Siempre	11	30,56%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 13. Distribución según desinfecta adecuadamente todos los equipos y utensilios después de utilizar*

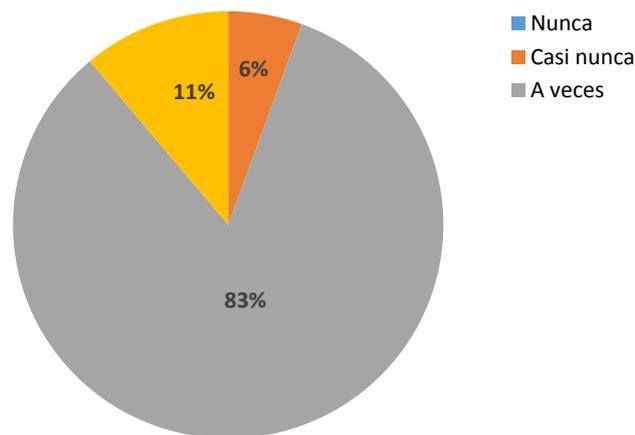
*Fuente: Tabla 13*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 69% manifiesta que casi nunca desinfectan adecuadamente todos los equipos y utensilios después de utilizar, seguidos por un 31% manifiestan que desinfectan siempre.

*Tabla 14. Distribución según utiliza los utensilios en buen estado y de buena calidad para preparar los alimentos*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	-	-	-
Casi nunca	2	5,56%	5,56%
A veces	30	83,33%	88,89%
Siempre	4	11,11%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 14. Distribución según utiliza los utensilios en buen estado y de buena calidad para preparar los alimentos*

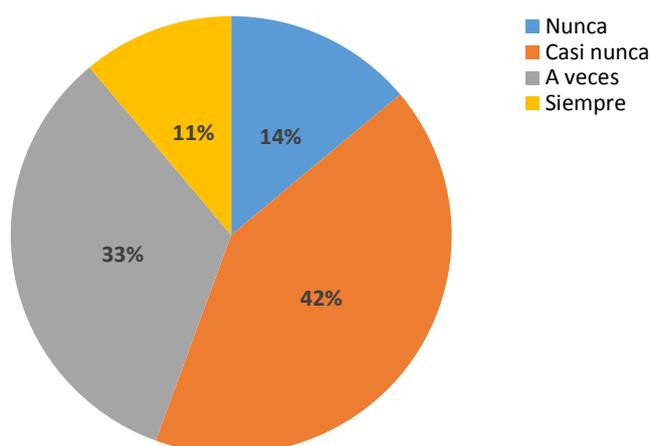
*Fuente: Tabla 14*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 83% manifiestan que a veces utilizan los utensilios en buen estado y de buena calidad para preparar los alimentos, seguidos por un 11% manifiestan siempre, un 6% manifiesta casi nunca, y el 0% manifiesta nunca.

*Tabla 15. Distribución según verifica el estado y calidad de materias primas desde la recepción y supervisa la seguridad*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	5	13,89%	13,89%
Casi nunca	15	41,67%	55,56%
A veces	12	33,33%	88,89%
Siempre	4	11,11%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 15. Distribución según verifica el estado y calidad de materias primas desde la recepción y supervisa la seguridad*

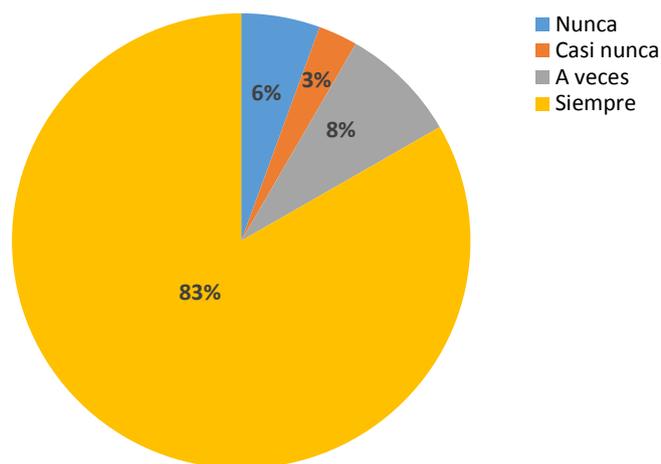
*Fuente: Tabla 15*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 42% manifiestan que casi nunca verifica el estado y calidad de materias primas desde la recepción y supervisa la seguridad, seguidos por un 33% manifiestan a veces, un 14% manifiesta nunca, y el 11% manifiesta siempre.

*Tabla 16. Distribución según el lugar donde labora cuenta con almacén adecuado para evitar la contaminación*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	2	5,56%	5,56%
Casi nunca	1	2,78%	8,33%
A veces	3	8,33%	16,67%
Siempre	30	83,33%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 16. Distribución según el lugar donde labora cuenta con almacén adecuado para evitar la contaminación*

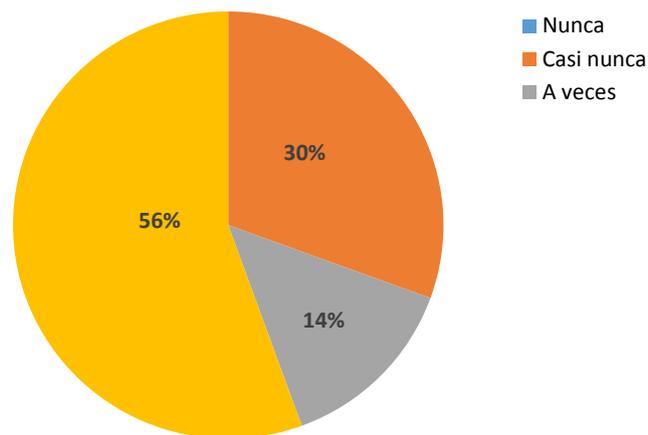
*Fuente: Tabla 16*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 83% manifiestan que siempre el lugar donde labora cuenta con almacén adecuado para evitar la contaminación, seguidos por un 8% manifiestan a veces, un 6% manifiesta nunca, y el 3% manifiesta casi nunca.

*Tabla 17. Distribución según piensa que los insumos para preparar alimentos deben mantenerse en una temperatura adecuada*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Nunca	-	-	-
Casi nunca	11	30,56%	30,56%
A veces	5	13,89%	44,44%
Siempre	20	55,56%	100,00%
Total	36	100,00%	

*Fuente. Cuestionario aplicado a los empleados de las MYPES del rubro restaurantes del distrito de independencia.*



*Figura 17. Distribución según piensa que los insumos para preparar alimentos deben mantenerse en una temperatura adecuada*

*Fuente: Tabla 17*

Interpretación: Del total de empleados encuestados se observa que el 56% manifiestan que siempre piensan que los insumos para preparar alimentos deben mantenerse en una temperatura adecuada, seguidos por un 30% manifiestan casi nunca, un 14% manifiesta a veces, y el 0% manifiesta nunca.

## 4.2. Análisis de Resultados

### Respecto a los datos generales del encuestado

- En cuanto al resultado de los datos generales de la encuesta: con respecto al género, el 53% de los empleados de las micro y pequeñas empresas son mujeres (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Pérez (2014) quien manifiesta que el 50% de los empleados son de sexo femenino, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Walde (2014) quien determina que el 100% son de sexo femenino, también coinciden los resultados encontrados por Inocencio (2016) quien determina que el 86,1% son de sexo femenino, asimismo coinciden los resultados encontrados por Scorza (3013) quien manifiesta que el 71,43% son de sexo femenino. Pero contrastan con los resultados encontrados por Guerrero (2010) quien menciona que el 65% de los encuestados son de sexo masculino.
- Con respecto a la edad de los empleados, el 33% manifiesta tener de 23 a 27 años de edad (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Guerrero (2010) quien manifiesta que el 50% de los encuestados tienen 21 a 24 años, además se contrasta con los resultados encontrados por Walde (2014) quien establece que el 66,3% de los manipuladores tienen 40 años a más, también contrasta con los resultados encontrados por Inocencio (2016) quien determina que el 67,60% fueron adultos de 30 a 59 años.
- Con respecto al grado de instrucción, el 44% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel superior universitario (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Guerrero (2016) quien menciona que el 42% de los encuestados cursan el sexto decimo ciclo. Pero contrastan con los resultados encontrados por Walde (2014) quien determina que el 44,6% de los encuestados tienen secundaria completa,

también contrasta con los resultados encontrados por Inocencio (2016) quien determina que el 42,6% tienen estudio secundario. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de independencia, 2015 están dirigidas por el 53% de empleados del sexo femenino, así mismo cuentan con una edad de 23 a 27 años, también se observa que el 44% los empleados tienen estudio superior universitario; ya que los colaboradores dentro de un restaurante tienen que estar en una actividad frecuente y con la responsabilidad de brindar servicio al cliente se observa que la mayoría son jóvenes y con preparación para así demostrar sus destrezas y habilidades.

### **Respecto las buenas prácticas de preparación de alimentos.**

- El 33% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que a veces el área donde trabajan cuenta con una ventilación adecuada (Tabla 4). Pero contrastan con los resultados encontrados por Armijo y Molina (2016) donde mencionan que el 7,4% de los empleados determinan que las instalaciones cuentan con requisitos de ventilación, iluminación y otros suministros de higiene. Tal es así coinciden con los resultados encontrados por Armendáriz (2011) quien menciona que las instalaciones deben contar con una buena ventilación y temperatura adecuada especialmente en la cocina. Esto demuestra que los empleados de las MYPES manifiestan que no cuentan con suficiente ventilación en el área donde laboran.
- El 42% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que a veces realizan el aseo constante y desinfección del local, en secciones de almacenamiento y preparación de alimentos (Tabla 5), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Guerrero (2010) quien menciona que el 66% de los encuestados consideran que la limpieza e higiene en las instalaciones son buenas, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Armijo y Molina (2016) quien determina que

el 1,3% realizan higiene y control de plagas. Pero contrasta con los resultados encontrados por Flórez, Rincón, Garzón, Vargas y Enríquez (2007) quienes mencionan que el 37,7% no tienen planes de saneamiento. Tal es así coinciden los resultados encontrados por Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados (2002) quien determina que todas las áreas donde se almacenan alimentos deben estar limpias y desinfectadas. Esto demuestra que los empleados de las micro y pequeñas empresas tienen dificultad realizar limpieza contante en el área donde laboran por motivo de tiempo o aglomeración de clientes.

- El 50% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi nunca la zona de producción cuenta con iluminación y tiene sistema de procedimiento para la limpieza y saneamiento (Tabla 6). Pero contrastan con los resultados encontrados por Armijo y Molina (2016) quien menciona que el 7,4% de los encuestados manifiestan que las instalaciones cuentan con requisitos de higiene e iluminación. También contrastan con los resultados encontrados por Gallego (2012) quien menciona la iluminación en el área de preparación de alimentos es importante porque esto permite al personal desempeñarse con facilidad. Esto demuestra que los empleados de las PYPES no cuentan con suficiente iluminación lo que dificulta el buen desempeño en sus labores diarias.
  
- El 42% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi nunca siguen procedimientos de higiene personal al momento de manipular los alimentos (Tabla 7), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Scorza (2013) quien menciona que el 7,14% no práctica la higiene personal, así mismo coinciden con los resultados encontrados por Inocencio (2016) quien determina que el 97% no se lavan las manos, seguido por el 73% no tienen las uñas cortas y limpias para manipular el alimento. Pero estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Walde (2014) quien manifiesta que el 92% practican la higiene personal al momento de preparar el alimento. Tal es así estos

resultados contrastan con la teoría de FAO (2002) quien menciona que la higiene permite medir evaluar y asegurar el buen manejo en la elaboración de alimentos. Esto demuestra que los empleados de las MYPES tienen dificultad para establecer el hábito de higiene o porque no conocen el peligro de manipular el alimento sin realizar la higiene.

- El 78% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi nunca cumplen con usar el uniforme de protección personal para evitar contaminar los alimentos (Tabla 8), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Inocencio (2016) quien determina que el 90% no utilizan implementos de protección como el gorro. Pero contrastan con los resultados encontrados por Scorza (2013) quien manifiesta que el 28,57% utilizan uniforme para no contaminar el alimento. Tal es así contrasta los resultados encontrados por Ferlotti (2014) quien menciona que todo el personal debe contar con su respectivo protección o uniforme y realizar aseo frecuente para evitar contaminar los alimentos. Esto demuestra que los empleados de las MYPES no cumplen con los implementos de protección personal porque no conocen la importancia del uso, o no cuentan con el uniforme.
  
- El 83% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi nunca han sido informado de alguna norma, reglamento de higiene y sanidad o asistido a alguna capacitación (Tabla 9), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Bravo (2014) quien determina que el 1% de los manipuladores manifestó que no cuentan con normas de calidad, así mismo coinciden con los resultados encontrados por Jara (2013) quien determina que el 94% de los encuestados desconocen respecto a las normas como el sistema HACCP o las buenas practicas. Pero contrasta con los resultados encontrados por López (2011) quien manifiesta que el 65,71 el personal que manipula el alimento pone en práctica las normas de higiene sanitaria; además se contrasta con los resultados encontrados por Armijo y Molina (2016) quien determina que

el 5,4% reciben la capacitación en higiene personal. Tal es así contrasta con los resultados encontrados por Segura y Varó (2010) quien menciona que el aprendizaje del personal que tiene contacto físico con los alimentos tiene que ser tarea de la empresa, la empresa tiene la obligación de capacitar a sus empleados. Esto demuestra que los empleados de las MYPES desconocen de las normas de higiene en la preparación alimentos.

- El 69% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que a veces verifican el estado del alimento desde la adquisición hasta el servido al cliente (Tabla 10), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Walde (2014) quien determina que el 98% observan el producto en buen estado al momento de adquirirlos. Asimismo coinciden los resultados encontrados por Pino, Solís y Jiménez (2011) quienes mencionan que se tiene que tener en cuenta las fases de adquisición de materias primas desde el transporte y la recepción del producto de esto dependerá la salubridad y calidad del producto final. Esto demuestra que los empleados de las MYPES son precavidos al momento de recibir los insumos y verifican el alimento antes que consuma el cliente.
  
- El 42% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi nunca conoce algún procedimiento a realizar para proteger los alimentos de agentes o plagas (Tabla 11). Pero contrasta con los resultados encontrados por Bravo (2014) quien determina que el 5% de los manipuladores mencionan que el área de alimentos cuentan con medidas de sanitización para controlar los agentes contaminantes de las materias primas. Tal es así contrasta el resultado encontrado por el Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados (2002) determina que todos el personal encargado de manipular el alimento debe cumplir con las reglas de higiene frecuente y utilizar sus equipos de protección para evitar la contaminación. Esto demuestra que los empleados de las MYPES no conocen procedimientos para contrarrestar los agentes contaminantes, porque muchos no se capacitan o no practican las reglas de higiene.

- El 42% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que siempre utilizan utensilios limpios y adecuados para preparar los alimentos (Tabla 12). Pero contrasta con los resultados encontrado por Inocencio (2016) quien determina que el 88,9% no cuentan con utensilios limpios. Tal es así coinciden los resultados encontrados por Armendáriz (2011) quien menciona los recipiente que se utiliza para preparar alimentos deben estar limpias y desinfectadas por el responsable manipulador dentro del restaurantes. Esto demuestra que los empleados de las micro y pequeñas empresas utilizan utensilios limpios porque permitirá proteger la salud de los clientes.
  
- El 69% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi nunca desinfectan todos los equipos y utensilios después de utilizar (Tabla 13). Pero contrasta con los resultados encontrados por Armijo y Molina (2016) quien determina que solo 4,6% realizan la higiene adecuada desinfectando todos los equipos y utensilios. Tal es así contrasta con los resultados encontrados por Rubio (2014) quien determina que la limpieza y desinfección son procedimientos para visualizar los equipos y verificar la óptima condición de higiene. Esto demuestra que los empleados de las MYPES no realizan la desinfección adecuada despues de cada uso, esto es debido a que muchos de ellos no conocen las normas de sanidad.
  
- El 83% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que a veces utilizan los utensilios en buen estado y de buena calidad para preparar alimentos (Tabla 14). Pero contrasta con los resultados encontrados por Inocencio (2016) quien determina que el 96,3% cuentan con utensilios en buen estado; además contrasta con los resultados encontrados por el Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados (2002) quien determina que todos los equipos y utensilios deben ser de acero inoxidable. Esto demuestra que los empleados de las

MYPES que tienen un poco de dificultad del uso de los equipos porque no conocen mucho de calidad.

- El 42% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que casi nunca verifican el estado y calidad de materias primas desde la recepción y supervisa la seguridad (Tabla 15). Pero contrasta con los resultados encontrados por Armijo y Molina (2016) quien determina que el 7% de los encuestados mencionan que controlan el transporte y almacenamiento de materias primas, control de temperatura. Tal es así contrasta con los resultados encontrados por Ferlotti (2014) quien menciona que se tiene que inspeccionar los alimentos, que los alimentos cuentan con registro sanitario, que todos esten en buen estado. Esto demuestra que los empleados de las MYPES no estan en constante verificación de alimentos al momento de recepcionar porque no conocen la calidad, o pasan por desapercibidos al no ser supervisados por los dueños del establecimiento.
- El 83% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que siempre el lugar donde laboran cuenta con almacén adecuado para evitar la contaminación (Tabla 16), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Scorza (2013) quien determina que el 88,77% de los encuestados mencionan que cuentan con almacenamiento adecuado de materia prima. Pero contrasta con los resultados encontrados por Inocencio (2016) quien determina que el 92% no almacenan los residuos sólidos en un lugar adecuado. Tal es así Armendáriz (2014) menciona que la limpieza y la desinfección son actividades para eliminar la suciedad y evitar la contaminación a los alimentos. Esto demuestra que los empleados de las micro y pequeñas empresas utilizan un lugar adecuado para almacenar las materias primas y no permitir que se contaminen, porque dependerá de eso la buena preparación de alimentos.

- El 56% de los empleados de las micro y pequeñas empresas manifiestan que siempre piensan que los insumos para preparar alimentos deben mantenerse en una temperatura adecuada (Tabla 17), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ángeles (2013) quien determina que el 37,5% mencionan que debe mantenerse en adecuada refrigeración los productos para preparar alimentos. Tal es así coinciden con los resultados encontrados por Pino, Solís, y Jiménez, (2011) quienes mencionan que se debe verificar que las materias deben estar en buenas condiciones y en adecuado estado que controle una temperatura por debajo de los 18°C. Esto demuestra que los empleados de las micro y pequeñas empresa están en constante verificación de los alimentos porque tienen que mantenerse en buen estado, ya que de ellos dependerá preparar un alimento saludable y factible para el consumo del cliente.

## V. Conclusiones

Los empleados de los restaurantes en su mayoría no cumplen adecuadamente los procesos de higiene en la manipulación de alimentos, por lo que no tienen conocimiento de las normas de higiene y no son capacitados e inspeccionados por los dueños.

Los empleados de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes, son dirigidas por mujeres, un gran porcentaje tienen 23 a 27 años, y tienen estudio superior universitario. Esto nos permite observar que este grupo de colaboradores son jóvenes quienes buscan contribuir a la satisfacción del cliente, fundamental para las MYPES en alcanzar sus objetivos.

Las buenas prácticas de preparación de alimentos se caracteriza por que los empleados no cumplen o realizan adecuadamente la higiene, como desinfección del local, higiene personal, uso de uniforme, normas de higiene, verificación del estado del alimento, proteger los alimentos de agentes contaminantes, desinfección de utensilios, almacenamiento de materias primas. Al tener deficiencia en muchos aspectos de higiene, es perjudicial para la empresa donde no permite el crecimiento y la fidelización de los clientes.

## Referencias Bibliográficas

- ABC. (2007). *Definición de Restaurante*. Recuperado el 10 de 05 de 2017, de <http://www.definicionabc.com/social/restaurante.php>
- America Noticias. (28 de mayo de 2014). America TV.com.pe. *Grave caso de discriminación y maltrato en el Subway*, pág. 1. Recuperado el 22 de 11 de 2016, de <http://www.americatv.com.pe/a-las-once/noticia/grave-caso-discriminacion-y-maltrato-subway-noticia-7287>
- America Noticias. (30 de abril de 2015). Apega certificará a restaurantes que brinden servicio de calidad. Recuperado el 15 de 10 de 2016, de <http://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/apega-certificara-restaurantes-que-brinden-servicio-calidad-n179659>
- Andina. (17 de Mayo de 2009). En Perú existen 220 mil establecimientos dedicados al expendio de alimentos y bebidas. Recuperado el 15 de 10 de 2016, de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-en-peru-existen-220-mil-establecimientos-dedicados-al-expendio-alimentos-y-bebidas-233203.aspx>
- Ángeles, B. S. (2013). *Aplicación de un programa de capacitación en el manejo higiénico de los alimentos, basado en lo establecido para obtención del distintivo h (NMX-F 605 NORMEX 2004) en el comedor industrial de una empleadora de productos cárnicos de la ciudad de México*. Cuautitlán Izcalli. Recuperado el 15 de 05 de 2016, de <http://132.248.9.195/ptd2013/enero/403011458/403011458.pdf>
- Armada, D. L., & Ros, O. C. (2010). *Manipulador de alimentos La importancia de la higiene en la elaboracion y servicio de comida*. España: Vigo. Recuperado el 02 de 07 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=TdQoX6U8MsEC&printsec=frontcover&dq=Manipulador+de+alimentos:+importancia+de+la+higiene+en+la+elaboracion+y+servicio+y+comidas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiY0qTDiuzUAhXJTSYKHaTaDuwQ6AEIJDAA#v=onepage&q&f=false>
- Armendáriz, J. (2012). *Seguridad e Higiene en la manipulacion de Alimentos* (Paraninfo S.A ed.). Madrid. Recuperado el 23 de Junio de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=GfGQUh6bU10C&printsec=frontcover&dq=seguridad+e+higiene+en+la+manipulacion+de+alimentos+primer+a+edicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8s\\_e99NTUAhWCOyYKHYy7AusQ6AEIJDAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GfGQUh6bU10C&printsec=frontcover&dq=seguridad+e+higiene+en+la+manipulacion+de+alimentos+primer+a+edicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8s_e99NTUAhWCOyYKHYy7AusQ6AEIJDAA#v=onepage&q&f=false)
- Armendariz, S. J. (2011). *Procesos de cocina*. Madrid: Paraninfo S.A. Recuperado el 07 de 07 de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=EvCQuu3POPcC&printsec=frontcover&dq=seguridad+e+higiene+alimentaria+de+armendariz&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EvCQuu3POPcC&printsec=frontcover&dq=seguridad+e+higiene+alimentaria+de+armendariz&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Armendáriz, S. J. (2013). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias*. España: Paraninfo S.A. Recuperado el 17 de 07 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=YqhQAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+y+de+la+seguridad+e+higiene+alimentarias&hl=es->

- 419&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20la%20localidad%20y%20de%20la%20seguridad%20e%20higiene%20
- Armendáriz, S. J. (2014). *Aprovisionamiento y conservación de materias primas e higiene en la manipulación* (1° edición ed.). Madrid: Paraninfo. Recuperado el 17 de 07 de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=Zt37CAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=seguridad+e+higiene+alimentaria+de+armendariz&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEWjm6KH1\\_JHVAhVBYyYKHSv7CDAQ6AEIMDAD#v=onepage&q=seguridad%20e%20higiene%20alimentaria%20de%20armendariz&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Zt37CAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=seguridad+e+higiene+alimentaria+de+armendariz&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEWjm6KH1_JHVAhVBYyYKHSv7CDAQ6AEIMDAD#v=onepage&q=seguridad%20e%20higiene%20alimentaria%20de%20armendariz&f=false)
- Armijo, D., & Molina, M. (2016). *Elaboración y verificación de un plan de higiene para el restaurante Qaphax*. Tesis, Lima. Recuperado el 15 de 05 de 2016, de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2856/Q03-A755-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arroyo, G., & Munguia, I. M. (s.f.). *practica de higiene y sanidad en la preparacion de alimentos*. Recuperado el 15 de 10 de 2017, de <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/practic.html>
- ASEP. (17 de 11 de 2015). *Asociación de emprendedores del Perú*. Recuperado el 20 de 11 de 2017, de <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Blanco, P. J. (2009). *Medición de la satisfacción el cliente del Restaurante Museo Taurino y Formulación de estrategias de servicio para la creación de valor*. Bogota. Recuperado el 29 de 06 de 2017, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf>
- Bravo, R. (2014). *Guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante yasuni kichwa ecolodge*. Calceta. Recuperado el 15 de 05 de 2016, de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/150/1/Valent%C3%ADn%20Bravo%20Tesis%202015.pdf>
- Buenaño, B. O. (2010). *Manejo Sanitario del área de producción de alimentos del hotel "El Libertador" de la Ciudad de Riobamba*. Riobamba. Recuperado el 29 de 06 de 2017, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1680/1/84T00044.pdf>
- Carlos, E. (2015). *Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)*. Recuperado el 15 de 07 de 2016, de <http://slideplayer.es/slide/26815/>
- Caro, S. A., & Martínez, V. C. (2011). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración*. Málaga: INNOVA. Recuperado el 06 de 07 de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=hBzm1NNt5cEC&pg=PP1&dq=Aplicaci%C3%B3n+de+normas+y+condiciones+higi%C3%A9nico-sanitarias+en+restauraci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7eSIr\\_bUAhULNj4KHfcmDQ0Q6AEIPTAF#v=onepage&q=Aplicaci%C3%B3n%20de%20normas%20y%2](https://books.google.com.pe/books?id=hBzm1NNt5cEC&pg=PP1&dq=Aplicaci%C3%B3n+de+normas+y+condiciones+higi%C3%A9nico-sanitarias+en+restauraci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7eSIr_bUAhULNj4KHfcmDQ0Q6AEIPTAF#v=onepage&q=Aplicaci%C3%B3n%20de%20normas%20y%2)
- Cortés, J. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)* (primera ed.). Málaga, España: ICB. S.L (Interconsulting Bureau S.L). Recuperado el 10 de 04 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=isos+9001&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiF68SQgJDahWPylMKHSIACasQ6AEIQz>

- AG#v=onepage&q=isos%209001&f=false
- Curso gastronomía. (2017). *Cursos gastronomia.com.mx*. Recuperado el 19 de 07 de 2017, de <http://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/182-caracteristicas-de-restaurante-exitoso>
- Diario Digital. (27 de Agosto de 2014). Contra punto. pág. 1. Recuperado el 15 de 11 de 2016, de <http://www.contrapunto.com.sv/archivo2016/economia/negocio/acontecer-empresarial/logros-positivos-alcanzados-por-la-mype>
- Durán, F. J. (2011). *Certificación y modelo de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Diaz de Santos, S.A. Recuperado el 18 de 07 de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=OrbhU931SKwC&printsec=frontcover&dq=Certificaci%C3%B3n+y+modelos+de+calidad+en+hosteler%C3%ADa+y+restauraci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OrbhU931SKwC&printsec=frontcover&dq=Certificaci%C3%B3n+y+modelos+de+calidad+en+hosteler%C3%ADa+y+restauraci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Economipedia. (2015). Sector terciario. Recuperado el 05 de 10 de 2016, de <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/encuesta...sector-servicios...>
- Edukavital. (2013). *Definición de Restaurante*. Recuperado el 18 de 04 de 2017, de <http://edukavital.blogspot.com/2013/10/definicion-de-restaurante.html>
- El Comercio. (02 de 07 de 2013). *Impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial MYPES*. Recuperado el 15 de 11 de 16, de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- El Comercio. (09 de 08 de 2015). *avianca.com*. Recuperado el 15 de 04 de 2016, de <https://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores-generadoras-region-387175>
- Escalante, Julio. (23 de 01 de 2014). *Siete puntos claves en los cambios de la ley de Mypes*. Recuperado el 17 de 10 de 2016, de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/peru/siete-puntos-claves-cambios-ley-mypes-165266>
- FAO. (2002). *Sistema de Calidad e Inocuidad de los alimentos, Manual de capacitación sobre Higiene de los alimentos y sobre (APPCC)*. Roma: Dirección de la información de la FAO. Recuperado el 04 de 07 de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=Rlrs8mdFTmWC&printsec=frontcover&dq=El+sistema+de+an%C3%A1lisis+y+peligros+y+puntos+de+control+cr%C3%ADtico+APPCC&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Rlrs8mdFTmWC&printsec=frontcover&dq=El+sistema+de+an%C3%A1lisis+y+peligros+y+puntos+de+control+cr%C3%ADtico+APPCC&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Ferlotti, C. (2014). *Manual de Técnicas Básicas de Cocina*. Recuperado el 02 de 07 de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=QNubBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Manual+de+t%C3%A9cnicas+b%C3%A1sicas+de+cocina&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwit-oSmjezUAhUJWCYKHdIMC\\_EQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=QNubBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Manual+de+t%C3%A9cnicas+b%C3%A1sicas+de+cocina&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwit-oSmjezUAhUJWCYKHdIMC_EQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false)
- Fontalvo, H. T., & Vergara, S. J. (2010). *La Gestión de Calidad en los Servicio ISO 9001:2008*. Malaga: Eumed. Recuperado el 01 de 07 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&pg=PA70&dq=i+mportancia+de+la+gestion+de+calidad+en+los+servicios&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjt52Ez->

- nUAhXDQSYKHatSCgMQ6AEIKDAB#v=onepage&q&f=false
- Gallego, J. F. (2012). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración* (Paraninfo S.A ed.). España: Nobel S.A. Recuperado el 06 de 07 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=xHux0rh5ccMC&printsec=frontcover&dq=galego+2012&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAqKTKqvUUAhWDOz4KHQ4hCkIQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false>
- Gastronomía. (2017). *Curso gastronomía*. Recuperado el 19 de 07 de 2017, de <http://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/182-caracteristicas-de-restaurante-exitoso>
- Gerrero, C. J. (2010). *Evaluación de la gestión del comedor politécnico de la escuela superior politécnica de chimborazo, periodo Marzo-Agosto 2010*. Riobamba-Ecuador. Recuperado el 18 de 10 de 2016, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1695/1/84T00057.pdf>
- Gestión. (09 de 10 de 2014). *redacción de gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/produce-selecciono-15-empresas-finalistas-concurso-gamarra-produce-iii-151051>
- Grupo altavoz. (11 de 01 de 2016). Recuperado el 22 de 11 de 2016, de <https://altavoz.pe/2016/01/11/13329/que-tan-importantes-son-las-mypes-para-la-economia-del-pais-francisco-marcelo/>
- Hernandez, B. R. (s.f.). Influencia de la seguridad e higiene en el desempeño de los trabajadores y en la concurrencia de los clientes en el restaurantes turístico "El Cántaro". Recuperado el 22 de 07 de 2017, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/365/Influencia%20de%20la%20Seguridad%20e%20Higiene%20en%20el%20desempeno%20de%20los%20trabajadores.htm>
- Inocencio, T. M. (2016). *Práctica de higiene en la manipulación de alimentos de las personas que expenden comida ambulatoria en la localidad de huánuco*. Huánuco. Recuperado el 10 de 11 de 2016, de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/114/Inocencio%20Tarazona%20Mayra%20Bore.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jara, C. A. (2013). *En su investigación "Modelo de un Manual de Buenas Practicas, Higiene y Seguridad Alimentaria para los Bares Comedores de las Parroquias Eclesiásticas del cantón Cuenca Aplicado a la Parroquia Fátima*. Cuenca. Recuperado el 29 de 06 de 2017, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3300/1/TESIS.pdf>
- La Hora. (12 de 12 de 2005). *La pequeña empresa tiene grandes desafíos*. Recuperado el 20 de 06 de 2017, de <https://lahora.com.ec/noticia/381636/la-pequec3b1a-empresa-tiene-grandes-desafc3ados>
- La Vanguardia. (08 de Abril de 2015). *25% de restaurantes en Marruecos presentan riesgo de intoxicación alimentaria*. Recuperado el 12 de 04 de 2017, de <http://www.lavanguardia.com/vida/20150408/54429751385/25-de-restaurantes-en-marruecos-presentan-riesgo-de-intoxicacion-alimentaria.html>
- Ley Mype. (2003). *Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado el 15 de 10 de 2016, de

<https://alianzapacifico.net/observatorio-regional-pymes/images/ley-28015.pdf>

- López, Ramírez Ana. (2011). *Prácticas de normas sanitarias de higiene en manipulación de alimentos que laboran en restaurantes del centro Cívico de la ciudad de Trujillo*. Trujillo. Recuperado el 12 de 03 de 2016, de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2325/L%C3%B3pez%20R%C3%A1mirez%2c%20Ana%20Bell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, C. C. (2005). *Elaboracion de un Manual de Buenas Practicas de Manufactura*. Honduras. Recuperado el 27 de 06 de 2017, de <https://bdigital.zamorano.edu/bitstream/11036/1075/1/AGI-2005-T018.pdf>
- Meza, B. M. (junio de 2014). *capacitacion en habilidades de atencion al cliente para mejorar la calidad de servicio brindado en 'restaurante mar picante' de la ciudad de trujillo*. Trujillo. Recuperado el 09 de 11 de 2016, de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_ATENCION\\_CLIENTE\\_CALIDAD\\_SERVICIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf)
- Milmargarita. (2011). *Importancia de los restaurantes*. Recuperado el 15 de 10 de 2016, de <http://milmargarita.obolog.es/importancia-restaurantes-1267915>
- Mincetur. (28 de 10 de 2015). *blogdiario.com*. Recuperado el 12 de 03 de 2018, de <http://inforestauranteria.blogspot.es/1446004265/clasificacion-de-los-restaurantes/>
- Minsa. (29 de 06 de 2005). *Normas sanitarias*. Recuperado el 20 de 05 de 2017, de [http://www.digesa.minsa.gob.pe/norma\\_consulta/proy\\_haccp.htm](http://www.digesa.minsa.gob.pe/norma_consulta/proy_haccp.htm)
- Miranda, Chamorro & Rubio, F. (2007). *Introduccion a la gestion de Calidad*. Madrid: Jacaryan S.A. Recuperado el 22 de Junio de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQYQAbYC&printsec=frontcover&dq=introduccion+a+la+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQYQAbYC&printsec=frontcover&dq=introduccion+a+la+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Montes, O. L., Lloret, F. I., & López, F. M. (2013). *Diseño y gestion de cocinas: Manual de higiene alimentaria aplicada*. Recuperado el 06 de 07 de 2017
- Normas Legales. (28 de 06 de 2008). *Leyes.congreso.gob.pe*. Recuperado el 10 de 05 de 2016, de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01062.pdf>
- OMS. (2018). *Normas Alimentarias Internacionales (Codex)*. Recuperado el 15 de 02 de 2018, de [http://www.who.int/foodsafety/areas\\_work/food-standard/es/](http://www.who.int/foodsafety/areas_work/food-standard/es/)
- Perez, J. (1994). *Gestión de calidad empresarial calidad en los servicios y atencion al cliente calidad total*. Madrid: Esic. Recuperado el 22 de Junio de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE\\_EgC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+empresarial,+calidad+en+los+servicios+y+atenci%C3%B3n+al+cliente+calidad+total&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+empresarial,+calidad+en+los+servicios+y+atenci%C3%B3n+al+cliente+calidad+total&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Pérez, R. C. (2014). *La Calidad del Servicio al Cliente y su Influencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C-Chiclayo periodo Enero a Setiembre 2011 y 2012*. Chiclayo. Recuperado el 29 de 06 de 2017, de

- [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL\\_Perez\\_Rios\\_CynthiaKatherine.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf)
- Pino, M., Solís, C., & Jimenez, M. (2011). *Seguridad Higiene y Protección ambiental en Hostelería* (Primera ed.). Antequera, Málaga: Innova. Recuperado el 23 de Junio de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=aahow\\_MDtPYC&pg=PT38&dq=seguridad+e+higiene+en+la+manipulacion+de+alimentos+primera+edicion&hl=es-419&sa=X&ved=0a](https://books.google.com.pe/books?id=aahow_MDtPYC&pg=PT38&dq=seguridad+e+higiene+en+la+manipulacion+de+alimentos+primera+edicion&hl=es-419&sa=X&ved=0a)
- Publishing, Z. V. (2008). *ISO/IEC 20000 Una Introducción*. Holanda. Recuperado el 02 de 07 de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=H9dEBAAAQBAJ&pg=PA7&dq=Importancia+de+la+gesti%C3%B3n+de+calidad+en+los+servicios&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=H9dEBAAAQBAJ&pg=PA7&dq=Importancia+de+la+gesti%C3%B3n+de+calidad+en+los+servicios&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Puig, J. F. (2011). *Certificación y Modelos de Calidad en Hostelería y Restauración*. Madrid: Diaz de santos S.A. Recuperado el 02 de 07 de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=OrbhU931SKwC&pg=PA241&dq=gestion+de+calidad+con+el+modelo+efqm&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiklY6h\\_uvUAhXH3SYKHc9NBXYQ6AEIMzAD#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OrbhU931SKwC&pg=PA241&dq=gestion+de+calidad+con+el+modelo+efqm&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiklY6h_uvUAhXH3SYKHc9NBXYQ6AEIMzAD#v=onepage&q&f=false)
- Quenta, L. F. (2012). *Buenas practicas de manufactura de higiene en alimentos*. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de <http://es.slideshare.net/LeticiaQM/buenas-practicas-de-manufactura-de-higiene-en-alimentos>
- Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados. (2002). *Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados*. Recuperado el 15 de 10 de 2017, de <http://www.epmrq.gob.ec/images/lotaip/leyes/rbpm.pdf>
- RPP Noticias. (27 de diciembre de 2013). INEI: actividad de restaurantes creció 5,67 % en octubre. pág. 1. Recuperado el 15 de 05 de 2017, de [http://www.rpp.com.pe/2013-12-27-inei-actividad-de-restaurantes-crecio-5-67-en-octubre-noticia\\_657928.html](http://www.rpp.com.pe/2013-12-27-inei-actividad-de-restaurantes-crecio-5-67-en-octubre-noticia_657928.html)
- RRP Noticias. (03 de marzo de 2015). Acurio: Noticias sobre robos en restaurantes pueden afectar al turismo. Recuperado el 15 de 05 de 2017, de [http://www.rpp.com.pe/2015-03-03-acurio-noticias-sobre-robos-en-restaurantes-pueden-afectar-al-turismo-noticia\\_774535.html](http://www.rpp.com.pe/2015-03-03-acurio-noticias-sobre-robos-en-restaurantes-pueden-afectar-al-turismo-noticia_774535.html)
- Rubio, G. R. (2014). *Aplicación de normas y condiciones higienico, sanitarias en restauración*. España: Vigo. Recuperado el 07 de 07 de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=K03BCAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=seguridad+e+higiene+de++rubio+2014&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjml9\\_RnfjUAhVCND4KHS19AtMQ6AEIITAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=K03BCAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=seguridad+e+higiene+de++rubio+2014&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjml9_RnfjUAhVCND4KHS19AtMQ6AEIITAA#v=onepage&q&f=false)
- Sanchez, B. B. (2006). Las Mypes en el Perú, su importancia y propuesta tributaria. 131. Recuperado el 18 de 07 de 2017, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>
- Scorza. Diego, A. (2013). *Intervención educativa en higiene alimentaria en estudiantes del comedor comunitario la ilusión de los niños de Lomas de Zamora: evaluación a los 6 meses de implementación*. Barceló. Recuperado

- el 15 de 05 de 2016, de <http://www.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/tesis/index/assoc/HASHbf27.dir/TFI%20SCORZA%20Diego%20Ariel.pdf>
- Segura, B. M., & Varó, G. P. (2010). *Manipulador de Comidas Preparadas*. San Vicente: Club Universitario. Recuperado el 02 de 07 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=aeZINbP4nFYC&printsec=frontcover&dq=Manipulador+de+comidas+preparadas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjmkzbekOzUAhXFZiYKHRPkBA0Q6AEIJDAA#v=onepage&q&f=false>
- Senasica. (2013). *Manual de Buenas Prácticas de Manufactura*. Recuperado el 17 de 11 de 2015, de [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=30&cad=rja&uact=8&ved=0CE8QFjAJOBRRqFQoTCP\\_10I\\_r6sYCFYsQkgodXBkJLg&url=http%3A%2F%2Fwww.senasica.gob.mx%2Fincludes%2Fasp%2Fdownload.asp%3FIdDocumento%3D24201%26IdUrl%3D50481&ei=woCtVf-MEluhyA](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=30&cad=rja&uact=8&ved=0CE8QFjAJOBRRqFQoTCP_10I_r6sYCFYsQkgodXBkJLg&url=http%3A%2F%2Fwww.senasica.gob.mx%2Fincludes%2Fasp%2Fdownload.asp%3FIdDocumento%3D24201%26IdUrl%3D50481&ei=woCtVf-MEluhyA)
- Sistema de Gestion de calidad. (2010). Gestión de la calidad ISO 9001 en hostelería. 35. Recuperado el 22 de Junio de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=rFRKGhnQBfMC&printsec=frontcover&dq=importancia+de+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiMn7e-7NLUAhXFAT4KHbxtD\\_oQ6AEIJDAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rFRKGhnQBfMC&printsec=frontcover&dq=importancia+de+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiMn7e-7NLUAhXFAT4KHbxtD_oQ6AEIJDAA#v=onepage&q&f=false)
- Universia. (24 de 06 de 2011). *Universia.net*. Recuperado el 02 de 05 de 2016, de <http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>
- Villasis, G. J. (2015). *Diseño y Propuesta de un Sistema de Inocuidad Alimentaria basado en BPM para Destiny Hotel de la Ciudad de Baños*. Quito. Recuperado el 29 de 06 de 2017, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4484/1/T-UCE-0008-2.pdf>
- Walde, G. J. (2014). *Conocimiento y prácticas sobre higiene en la manipulación de alimentos que tienen las socias de comedor populares, distrito de comas, año 2013*. Lima. Recuperado el 15 de 05 de 2016, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/3672/Walde\\_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/3672/Walde_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos

### **Anexo 1: Directorio de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes del distrito Independencia.**

N°	NOMBRE COMERCIAL	RUC	VÍA	N. VÍA	N°	TAMAÑO	N° DE EMPLEADOS
01	RESTAURANTE ALVARADO	10410078665	Jr.	DANIEL VILLAIZAN	149	Micro	4
02	RESTAURANTE ANAYA	10316778599	Jr.	AUGUSTO B. LEGUIA	S/N	Micro	2
03	RESTAURANTE AL FONDO HAY SITIO	10316029677	Av.	CENTENARIO	107	Micro	3
04	RESTAURANTE AMEZ	10318813359	Cal	BARR. SHIRAPAMPA	S/N	Micro	5
05	RESTAURANTE ANDES CHIQUEN	10085612765	Jr.	PABLO PATRON	222	Micro	4
06	RESTAURANTE ATANACIO	10333365010	Av.	CENTENARIO	471	Micro	3
07	RESTAURANTE AVALOS	10181334016	Cal	BARR. SHIRAPAMPA	S/N	Micro	4
08	RESTAURANTE B.A	10462546870	Jr.	TERESA.GONZ.DE.FANNI	S/N	Micro	5
09	RESTAURANTE POLLERIA DE ORO	10316322676	Jr.	CENTENARIO	211	Micro	3
10	RESTAURANTE BAHIA	10316409267	Bar	MONTERREY	S/N	Micro	3

Población: 10 micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector servicios rubro restaurantes.

Encuestados: 36 empleados de los Restaurantes, sobre las buenas prácticas de preparación de alimentos del distrito de Independencia

Fuente: SUNAT-Huaraz.

## Anexo 2: Modelo de encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN- CADI

#### CUESTIONARIO APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES EN CUANTO A LAS BUENAS PRACTICAS DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado

#### CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2015.

La información que usted proporciona será utilizada con fines académicos y de investigación

Instrucciones: Con una (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
1	2	3	4

#### I. DATOS GENERALES

1. Por Sexo:	2.- Por Edad:	3. Por Grado de instrucción:
a) Masculino b) Femenino	a) De 18 a 22 b) De 23 a 27 c) De 28 a 32 d) De 33 a más	a) Secundaria c) Sup. No Universitario d) Sup. Universitario

ÍTEMS		-	+		
1	El área donde trabaja cuenta con una ventilación adecuada	1	2	3	4
2	Usted realiza aseo constante y desinfección del local, en secciones de almacenamiento y preparación de alimentos	1	2	3	4
3	La zona de producción cuenta con iluminación y tiene sistemas de procedimiento para la limpieza y saneamiento	1	2	3	4
4	Usted sigue procedimiento de higiene personal al momento de manipular los alimentos	1	2	3	4
5	Usted cumple con usar el uniforme de protección personal para evitar contaminar los alimentos	1	2	3	4
6	Usted ha sido informado de alguna norma, reglamento de higiene y sanidad o asistido a alguna capacitación	1	2	3	4
7	Usted verifica el estado del alimento desde la adquisición hasta el servido al cliente	1	2	3	4
8	Usted conoce algún procedimiento a realizar para proteger los alimentos de los agentes o plagas	1	2	3	4
9	Usted utiliza utensilios limpios y adecuados para preparar los alimentos	1	2	3	4
10	Usted desinfecta adecuadamente todos los equipos y utensilios después de utilizar	1	2	3	4
11	Usted utiliza los utensilios en buen estado y de buena calidad para preparar alimentos	1	2	3	4
12	Usted verifica el estado y calidad de materias primas desde la recepción y supervisa la seguridad	1	2	3	4
13	El lugar donde labora cuenta con almacén adecuado para evitar la contaminación	1	2	3	4
14	Usted piensa que los insumos para preparar alimentos deben mantenerse en una temperatura adecuada	1	2	3	4