



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA**

**BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE
ALIMENTOS Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL
RESTAURANTE “LA RUSTIKA CHICKEN” DE LA
CIUDAD DE HUARAZ - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

AUTOR:

RUSVEL AGILBERTO RODRÍGUEZ MEDINA

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
TURÍSTICA**

**BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE
ALIMENTOS Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL
RESTAURANTE “LA RUSTIKA CHICKEN” DE LA
CIUDAD DE HUARAZ - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

AUTOR:

RUSVEL AGILBERTO RODRÍGUEZ MEDINA

HUARAZ – PERÚ

2018

1. Título de la tesis

“Buenas prácticas de manipulación de alimentos y calidad de servicios del restaurante “la Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, 2016”.

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Aquino
Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor

3. Agradecimiento

Agradezco de una manera especial al divino redentor por darme las fuerzas y fe para concretizar y cristalizar la finalización de la Tesis.

A mis padres por darme el apoyo incólume e incondicional en mi realización profesional.

A mi Asesor de la tesis, por su apoyo y orientación en el proceso de la tesis.

4. Dedicatoria

A mis queridos padres y a todos aquellos que iluminan mi camino hacia el éxito.

5. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo “Evaluar la calidad de los servicios turísticos por medio de las buenas prácticas de la manipulación de alimentos del restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, Región - Ancash, 2016”. el tipo de investigación utilizada fue descriptiva, el nivel cuantitativo con un diseño no experimental transversal. la población estuvo constituido por 01 restaurante “La Rustika Chicken” con un total de gerentes, a quienes se aplicó cuestionario de 11 preguntas cerradas por medio de la encuesta: los resultados obtenidos, respecto a las instalaciones del local en un 60% se observó que las vías de acceso y la iluminación son bueno, En cuanto a las instalaciones sanitarias del restaurante se observaron en un 75% que los servicios higiénicos del personal y público, el vestuario del personal y puntos de lavado de manos son buenos, En cuanto a las estrategias en el control de plagas para moscas, cucarachas, y roedores se observó en un 100% como regular y 53.3% como bueno respecto a las buenas prácticas en la manipulación de alimentos. Finalmente; el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz es buena.

Palabras Claves: Buenas prácticas - calidad

6. Abstract

The objective of this research work was "To evaluate the quality of tourist services through good practices of food handling of the restaurant "La Rustika Chicken "of the city of Huaraz, Region -Ancash, 2016." the type of research used was descriptive, the quantitative level with a non-experimental transversal design. the population was constituted by 01 restaurant "La Rustika Chicken" with a total of managers, to whom was applied questionnaire of 11 questions closed by means of the survey: the results obtained, regarding the premises of the premises in a 60% it was observed that the access roads and the lighting are good. Regarding the sanitary facilities of the restaurant, 75% were observed that the hygienic services of the personnel and the public, the personnel's clothes and hand washing points are good. Pest control strategies for flies, cockroaches, and rodents were observed as 100% regular and 53.3% as good for good practices in food handling. Finally Finally; the level of compliance with good food handling practices in the restaurant "La Rustika Chicken" in the city of Huaraz is good.

Keywords: Good practices - quality

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
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	4
2.1. Antecedentes	4
A nivel Internacional.....	4
A nivel nacional	8
A nivel local.....	10
2.2. Bases teóricas.....	13
Conceptos de Calidad en Turismo.	13
Consideraciones en cuanto a la Calidad en Turismo	13
Importancia de la Calidad del Servicio Turístico.....	16
Calidad de Servicios Turísticos.....	17
Calidad de los Servicios Turísticos.....	20
Características del servicio al cliente en restaurantes	21
Servicio al cliente.....	23
Expectativas	24
Percepciones	25
Clasificación de los Restaurantes.....	25
Tipos de restaurantes.....	25
2.3. Marco Legal.....	26
Buenas prácticas de manipulación de alimentos.....	26

De los Restaurantes y Servicios Afines	27
Ubicación e Instalaciones.....	27
De los servicios	29
De los Equipos y Utensilios	33
Recepción y Almacenamiento de los Alimentos	35
Procesos Operacionales.....	38
Preparación de los Alimentos	38
Servido de Comidas	41
De las Infracciones, Medidas de Seguridad y Sanciones.....	45
2.4. Marco conceptual de la investigación.....	46
III. Metodología	50
3.1. Nivel de investigación.....	50
3.2. Tipo de investigación	50
3.3. Diseño de investigación	50
3.4. Universo o población	50
3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores:	51
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
3.7. Plan de análisis.....	51
3.8. Matriz de consistencia.....	52
3.9. Principios éticos	53
IV. Resultados	54
4.1. Resultados	54
4.2. Análisis de resultados	59
V. Conclusiones	61
Referencias bibliográficas.....	62

Índice de figuras

Figura 1. El diagrama de flujo Deming es un buen punto de partida para interpretar el concepto “calidad” en los servicios turísticos. _____	13
Figura 2: Componentes que intervienen en un servicio de calidad_____	18

Índice de tablas

Tabla 1: Separación de los baños por frecuencia de comensales.....	32
Tabla 2: Construcción de las instalaciones	54
Tabla 3: Instalaciones sanitarias.....	54
Tabla 4. Equipos y utensilios	55
Tabla 5: Facilidades sanitarias	55
Tabla 6: Higiene personal	56
Tabla 7. Control de Operaciones.....	56
Tabla 8: Preparación de alimentos	57
Tabla 9: Estrategias en el control de plagas	57
Tabla 10: Seguridad en la cocina:	58
Tabla 11: contrastación	58

I. Introducción

Según Mincetur (2008), define las buenas prácticas de manipulación de alimentos como un conjunto de disposiciones reglamentadas para la buena manipulación de los alimentos y bebidas en toda la cadena alimentaria, obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, distribución, servido y consumo final, que garantizan su seguridad para el consumo humano. Incluye cualquier tipo de prevención de contaminación; sin embargo, en la actualidad algunas de las empresas de restauración en el Perú y específicamente en la ciudad de Huaraz no hacen uso de éstas políticas de estado y dándose el incumplimiento y en consecuencia se percibe restaurantes con una baja calidad de los servicios ofertados y a ello se suma que no existen restaurantes categorizados de cinco, y cuatro tenedores, asimismo según el Reglamento de Restaurantes - DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR en el artículo 25, indica que las Condiciones del servicio. Todo restaurante debe ofrecer al cliente sus servicios en óptimas condiciones de higiene, buena conservación del local, mobiliario y equipos, además, debe cumplir con las normas de seguridad vigentes y el Artículo 26, también indica que la Calidad en la preparación de comidas y bebidas. Los restaurantes, en la preparación de comidas y bebidas, deberán utilizar alimentos o ingredientes idóneos y en buen estado de conservación, sujetándose estrictamente a las normas que emitan los organismos competentes. Por lo mencionado en líneas arriba se formuló el siguiente enunciado: ¿Cómo se desarrolla las buenas prácticas de la manipulación de alimentos en la calidad de los servicios turísticos en el restaurante “La Rustika Chicken”, de la ciudad de Huaraz, Región- Ancash, 2016?

Para dar respuesta al problema de investigación, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Evaluar la calidad de los servicios turísticos por medio de las buenas prácticas de la manipulación de alimentos del restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, Región -Ancash, 2016.

Para poder alcanzar el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

Identificar el nivel de calidad en el Restaurante “La Rústika Chiken” de la ciudad de Huaraz, Región -Áncash-,2016.

Identificar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación de los alimentos en el restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, Región -Ancash, 2016.

La investigación se justifica: Desde el punto de vista teórico, porque se describirán las bases teóricas y las normas acerca de las buenas prácticas de manipulación de alimentos, se aplicarán las teorías de la calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, Región - Ancash,2016, las cuales se complementarán con el marco conceptual el cual describe los conceptos, definiciones, principios, postulados que le dan un sustento teórico a la investigación; en lo práctico se menciona que los resultados de la investigación servirán como un marco orientador al restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz; en la toma de decisiones a fin que mejore los servicios ofrecidos; en lo académico para la comunidad académica de ULADECH CATÓLICA servirá como fuente de información a los futuros investigadores de la especialidad y al graduando, los hallazgos científicos servirán como fuente de información en la solución de problemas prácticos en su vida laboral; y desde el punto de vista metodológico, proporciona un instrumento para la recopilación de información de otros trabajos parecidos a realizarse en otros ámbitos geográficos de la región y del país.

Finalmente; el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz es buena a un nivel bajo.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

A nivel Internacional

Según García (2012) en la tesis denominada “*Sistema de calidad para el restaurante Tridente del Hotel Neptuno en Valencia, España*”, presentada en la Universidad Autónoma del Estado de México se planteó diseñar un sistema de calidad para el Restaurante Tridente del Hotel basado en el modelo SERVQUAL, el estudio es descriptivo en donde se encuestó 100 clientes, sin embargo se tomó en consideración a solo 60 clientes que fueron los únicos que contestaron correctamente las encuestas, llegando a las siguientes conclusiones (1) la aplicación práctica del Modelo permitió identificar las ventajas y desventajas de esta herramienta, así como reflexionar acerca del impacto que pueda tener en la calidad de servicio de las empresas dedicadas a la hospitalidad, (2) cabe considerar que en el negocio de restauración por lo general muy pocos clientes cautivos, y que la fidelidad de los clientes es un factor difícil de determinar, debido a la gran variedad de empresas de este rubro que existen. Por tanto, las expectativas de una persona que acostumbra a comer fuera de casa se verán afectadas por experiencias que ha vivido previamente en diferentes restaurantes, entonces es muy importante que éstos utilicen la calidad de sus servicios como herramienta competitiva, para lograr que un cliente diferente al Restaurante Tridente de los demás, y lo elija entre las distintas opciones que encuentra, (3) SERVQUAL, es una herramienta útil para la medición de la calidad de un servicio. Permite obtener un mapa acerca de la situación de la empresa con respecto a la satisfacción que sus servicios generan en los clientes. Es una forma de cuantificar los aspectos subjetivos de la calidad y del servicio, lo cual implica el paso más importante en la mejora de la calidad. Además permite la comparación de los datos al implementar mejoras en el servicio, y finalmente, los resultados obtenidos mediante este método le permitieron a la pasante desarrollar y presentar ante la Dirección General del Hotel un plan de mejora para la calidad del servicio del Restaurante, obtener mayores

conocimientos sobre el tema, y llevar a la práctica herramientas obtenidos a lo largo de la carrera, así como el logro de experiencias a través de la práctica profesional y la interacción con los miembros del Hotel Neptuno de Valencia, España.

Según Ortiz (2005) en su investigación denominada “*Programas de calidad en servicio en restaurantes de lujo y primera categoría de la ciudad de Guayaquil*”, proyecto para optar al título de licenciado en turismo, en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil. Ecuador; que tuvo como objetivo general conocer el alcance, penetración y percepción de los programas de calidad en servicio para restaurantes en la ciudad de Guayaquil y la ejecución de un programa modelo de calidad en servicio orientado a restaurantes de lujo y primera categoría de la ciudad de Guayaquil, empleo la metodología investigativa de observación y con recolección de datos de tipo cuali-cuantitativo, en la cual se encuestó a 118 clientes del restaurante y se llegó a las siguientes conclusiones: (1) En la mayoría de los establecimientos preparan los platos de la cocina lo más pronto posible. El trato del mesero debe ser respetuoso. El lenguaje del mesero debe ser adecuado, correcto y basado en el grado de confianza que se establece con el cliente. Comentan que deberían saber sobre vinos, precios de los platos y el contenido de la carta. (3) El mejoramiento de ciertos indicadores de calidad que no fueron trabajados con medidas correctivas sugiere que existe una relación complementaria entre la mejoría programada de calidad y la percepción de mejoría general. Esta condición se plantea como una nueva hipótesis que podrá ser comprobada en futuros estudios.

Según Nieto (2008) en la tesis denominada “*Evaluación de la percepción de la calidad en el servicio del restaurante Asiatika*”, tesis elaborada para optar al título profesional de Licenciado en Administración de Hoteles y Restaurantes, en la Universidad de las Américas, Cholula, Puebla, México, tuvo como objetivo general medir la percepción de los consumidores sobre

el nivel de calidad del restaurante Asiatika, ubicado en la ciudad de Puebla, empleo la metodología de investigación descriptiva, no experimental y cuantitativa, para lo cual se realizaron 211 encuestas a los clientes, en conclusión que la gran competencia existente en este país en la industria restaurantera, existe la necesidad de implementar políticas de calidad que logren satisfacer y mantener la lealtad de los clientes, así como, medir la percepción de los consumidores sobre el nivel de calidad, identificando las áreas débiles de la empresa, los resultados que el 16,1% consideró que ésta fue de muy mala a regular, el día en el que se mostró mayor inconformidad en este aspecto fue el domingo, siendo que se notó un descenso del 13% en comparación con el promedio de los demás días. Esto se debió a que es el día de mayor afluencia de personas, sin embargo, esto no es una justificación ya que el servicio tiene que ser en lo posible constante en cada experiencia del cliente, ya que los contactos pasados con la empresa forman parte de sus expectativas. (2) Se mostró cierto descontento con la relación entre el precio y la calidad, con un promedio de 4,31%, lo cual puede ser la consecuencia de inconformidades en otros aspectos, así mismo, los resultados arrojaron que la calidad percibida varía de forma sustancial entre los diferentes días y en los horarios de comida y cena, siendo la comida del domingo el más bajo evaluado en la mayoría de los aspectos, seguido por la comida del sábado. (3) Se encontró, también, una diferencia negativa del 3,7% en el promedio de todos los aspectos evaluados durante el periodo de la comida, en comparación con la cena. Por lo que, se identifica un nivel de calidad poco constante, lo cual puede desconcertar a los clientes, finalmente se remarcó que los clientes que visitaron el restaurante por primera vez y los que asisten ocasionalmente evaluaron 4,3% más bajo a como lo hicieron los clientes frecuentes, lo cual puede representar un problema si se quieren obtener clientes satisfechos a largo plazo.

Según Oliva (2011) en la tesis denominada “*Elaboración de una guía de buenas prácticas de manufactura para el restaurante Central del IRTRA PETAPA*”, proyecto para optar al grado académico de Maestro en Gestión

de la Calidad con especialización en Inocuidad de Alimentos, en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, que tuvo como objetivo general Elaborar una guía de buenas prácticas de manufactura para el Restaurante central del IRTRA PETAPA, se utilizó la metodología de la observación y entrevistas a fin de elaborar el programa de capacitación, entrevista que se aplicó a 30 empleados del restaurante, luego de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: los resultados obtenidos que el 60% de las personas entrevistadas posee experiencia en manipulación de alimentos, lo cual hace evidente la necesidad de realizar un programa de capacitación. (2) Con respecto a la pregunta sobre el conocimiento de buenas prácticas de manufactura, el 93% ha tenido experiencia con las buenas prácticas de manufactura. Siendo este un resultado satisfactorio. (3) El total de personal entrevistado al momento de ingresar a laborar al Restaurante Central recibió inducción sobre buenas prácticas de manufactura, llegando a las siguientes conclusiones Se elaboró un diagnóstico del restaurante Central, determinando los puntos críticos de control de los proceso de elaboración de alimentos, para definir las temas de las buenas prácticas de manufactura que deberán reforzarse al personal, para evitar la contaminación cruzada de los alimentos; la guía de buenas prácticas de manufactura aportará la información y la orientación adecuada a quienes intervienen en el proceso de elaboración de alimentos, con el fin de reducir significativamente el riesgo de intoxicaciones en los consumidores y evitar de esta manera pérdidas económicas dentro del establecimiento; se elaboró un plan de capacitación al personal, en donde este servirá de orientación a las personas que interviene en el proceso de elaboración de alimentos, garantizando la inocuidad y calidad de los mismos.

Vásquez (2011) en la tesis denominada “*Evaluación de la calidad del producto restauración en el Restaurante Buffet “Miramar”*”, Tesis presentada en opción al título académico de Master en Ciencia y Tecnología de los Alimentos, en la Universidad de la Habana, La Habana, Cuba, cuyo objetivo general fue diagnosticar la calidad del Restaurante Buffet

“Miramar” del Hotel Meliá Habana, los métodos de trabajo empleados fueron la observación del cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos que inciden de manera directa en la restauración buffet, la aplicación de encuestas a trabajadores y a clientes; así como, entrevistas a los directivos., se aplicó una encuesta a 16 trabajadores a fin de determinar las Buenas Prácticas y a 140 turistas a fin de determinar la satisfacción de los clientes, en conclusión que la elaboración y servicio de alimentos y bebidas de la Mesa Buffet, presenta algunas deficiencias, referentes a la variedad y calidad de la oferta, inadecuada temperatura de los alimentos, lentitud del servicio; así como, la escasa motivación y satisfacción laboral entre los trabajadores gastronómicos, los procesos que inciden de manera directa en la actividad de restauración buffet presentan una serie de deficiencias asociadas a ellos, siendo los procesos de Elaboración Culinaria y Servicio Gastronómico los más deteriorados, la oferta de alimentos cumple en un 84,55% con los estándares de alimentos exigidos por la cadena Sol Meliá para el evento desayuno y en un 78,4% para la cena, lo que afecta la percepción de los clientes a la hora de evaluar la variedad del buffet, los recursos humanos afectan la calidad del servicio, constituyendo la carga de trabajo debido a la falta de personal, tanto del área de cocina como de gastronomía; así como, la desmotivación de los trabajadores del área del salón los aspectos que más inciden en la actividad de restauración buffet y la satisfacción de los clientes se ve afectada principalmente por la falta de cortesía y el maltrato por parte del personal que trabaja en el salón, la inadecuada temperatura de los alimentos y la poca variedad del buffet.

A nivel nacional

Según Pérez (2014) en la tesis denominada *“La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012”*, proyecto para optar al título de Contador Público, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, cuyo objetivo general fue evaluar la calidad del servicio al cliente para mejorar

los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre, empleo la metodología de investigación descriptiva –analítica, se aplicó un cuestionario a 228 clientes habituales del restaurante, llegando a las siguientes conclusiones: (1) Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos, (2) La evaluación financiera efectuada con respecto a la liquidez general de la empresa no es buena y suficiente para permitirle seguir con sus operaciones diarias, los ratios de gestión nos indican que la empresa está aprovechando todos sus recursos para poder mejorar esta situación, no hay rentabilidad apropiada por ende la empresa es ineficiente, se encuentra debajo del promedio del sector y no ha generado los ingresos que debería, lo que indica que la empresa ha realizado una deficiente gestión empresarial, (3) El servicio al cliente en la empresa se encuentra en un nivel aceptable de prestación de un servicio, debido a las mejoras que ha ido implementando de un periodo a otro, la empresa es consciente que los clientes de hoy son más exigentes, y se requiere de una mayor preparación para la atención al cliente personalizada, a una excelente atención al público esto repercute en los ingresos de la empresa y esta pueda lograr una fidelización con los clientes por el servicio que presta, (4) La infraestructura interviene visualmente en las decisiones de los clientes, la percepción de un ambiente limpio y cuidado crea un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes, la empresa obtuvo en los resultados una satisfacción positiva de los usuarios por la infraestructura pero aún le falta organizar bien al personal para realizar la limpieza correspondiente, los gastos para mantener este ambiente natural limpio son considerables pero influyen en las decisiones de los usuarios y aumentan la calidad del servicio al cliente y (5) Otro factor que involucra la calidad del servicio al cliente son los insumos los cuales la

empresa debe procurar mantener controlados desde su compra hasta su utilización para evitar problemas en la preparación de los platos de comida.

A nivel local

Según Sánchez (2014) en la tesis denominada “*Evaluación de la calidad del servicio del restaurante ‘El encuentro’ de la ciudad de Huaraz utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. en el año 2013*”, tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración Turística, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú, cuyo objetivo general fue evaluar la calidad del servicio del restaurante -El Encuentro" de la ciudad de Huaraz utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, empleo la metodología de investigación del tipo cualitativo – cuantitativo, de nivel descriptiva con un diseño de caso único transversal, se aplicó una encuesta al gerente general de la empresa, luego se aplicó un cuestionario estructurado a los 9 colaboradores de la empresa, una entrevista al gerente general y otra entrevista a la propietaria del mismo, llegando a las siguientes conclusiones: El personal que conforma el equipo de trabajo de la empresa no cuenta con la preparación necesaria para desempeñarse en un restaurante, ya que en su mayoría su formación llega hasta la educación primaria o secundaria; sin embargo, gracias a que existe una supervisión y dirección constante y se llevan a cabo capacitaciones a cargo de la chef y gerente general, la calidad del restaurante es óptima a pesar de tener la deficiencia antes mencionada, en cuanto al equipamiento e infraestructura, el restaurante “El Encuentro” cumple con la mayor parte de estándares, un 77% de estándares se cumplen en la empresa, demostrando así las buenas prácticas en este ámbito, lo que se evidencia en las instalaciones de la empresa, las que gozan de calidad, al tener un comedor, cocina, servicios higiénicos, oficina y exterior con las características necesarias para atender de forma adecuada a los cliente, mientras tanto en cuanto a la gestión del servicio del restaurante “El Encuentro”, se cumple un 80% de los estándares, lo que muestra que la calidad de servicios que se brindan en la empresa es alta, pues se toma en cuenta y se tiene gran cuidado

en el servicio, desde la adquisición y manejo de insumos, su preparación, hasta que el producto llega al cliente y éste se retira del local.

Según Álvarez y De la Cruz (2011) en la tesis denominada “*Dirección de personal y atención al cliente en los restaurantes de uno y dos tenedores de la provincia de Huari-Región Ancash*”, concluyen que: Los principales problemas que se identificaron en empresarios son los conocimientos empíricos lo que daba como resultado una deficiente administración, en cuanto a dirección de personal, reflejado en la carencia de liderazgo y preparación para brindar un adecuado servicio.

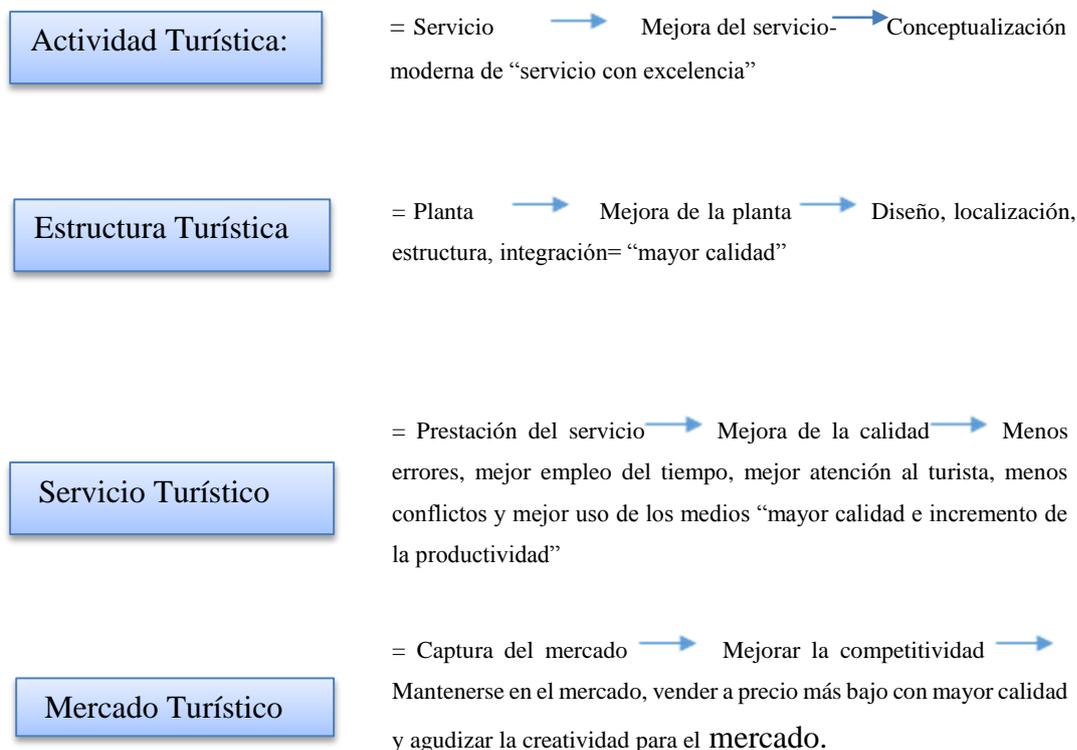
Según Tacunan (2014) en la tesis denominada “*Caracterización de la calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes en el distrito de Huari, 2014*”, tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú, cuyo objetivo general fue describir las principales características de la calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de Huari, 2014, empleo la metodología de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transeccional, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas a 338 clientes de los restaurantes, llegando a las siguientes conclusiones: La calidad de servicio brindado por las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de Huari, 2014; bajo los parámetros del modelo SERVPERF nos demuestra que es deficiente ya que no existe capacidad de respuesta por parte de los empleados, existe demora en la entrega del servicio, aunque los clientes consideran que el local donde reciben el servicio es aceptable, por otro lado se ha reconocido que el modelo SERVPERF considera las características, de las cinco dimensiones son los siguientes: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, y todas ellas han sido evaluadas en el presente estudio demostrándose que existe deficiencias en la calidad del servicio

Según Cochachin (2016) en la tesis denominada “*Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Riveras del rio Santa distrito de Independencia Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2016*”, presentada a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú, cuyo objetivo general fue evaluar la calidad del servicio del restaurante "Riveras del Rio Santa" distrito de independencia Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2016, empleo la metodología de investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativa de nivel descriptivo con un diseño de caso único transversal, se aplicó un cuestionario de 9 preguntas a los 6 trabajadores del restaurante y se entrevistó al propietario del establecimiento, además se utilizó una guía de observación, llegando a las siguientes conclusiones: La calidad de servicio en el restaurant “Riveras del Rio Santa” fue el eje principal que se vio en la presente investigación, el cual se reflejó en la evaluación cinco aspectos de las buenas prácticas los cuales son: Gestión administrativa es uno de los puntos más débiles del restaurante, pues no cumple con el 67,9% de los estándares establecidos. Equipamiento e infraestructura no cumple con el 53,7% de estándares. Gestión del servicio no cumple con el 60,5% de estándares. Otro punto débil para la empresa es Gestión medio ambiental que no cumple con el 54,2% de estándares establecidos y en cuanto a Gestión socio cultural la empresa no cumple con el 38,5% de estándares establecidos. Es importante, sin embargo, tomar en cuenta que aún faltan varios aspectos por mejorar, principalmente en lo referente a la gestión administrativa y a la gestión medioambiental.

2.2. Bases teóricas

Conceptos de Calidad en Turismo.

Figura 1. El diagrama de flujo Deming es un buen punto de partida para interpretar el concepto “calidad” en los servicios turísticos.



Consideraciones en cuanto a la Calidad en Turismo

- La empresa turística se enfrenta a dos tipos de problemas: los del presente y los del futuro inmediato. Los primeros responden a necesidades inmediatas y, por tanto, la calidad del servicio turístico responde de manera permanente a las expectativas del momento, pudiendo caer en una rutina de operación al no considerar el futuro inmediato y sus cambios.

Los del futuro inmediato se refieren a necesidades inmediatas con cierto grado de incertidumbre y, por tanto, la calidad responde a evitar

el desgaste cotidiano con la concientización sobre la excelencia y a ser constante en el propósito del mejoramiento; para esto se requiere:

- Innovación en el servicio en el sentido de cambio, adaptación y compromiso con la calidad, la productividad y el turista.
- Mejoramiento del servicio en términos del producto turístico, del desempeño del prestador de servicios y de satisfacción del turista.
- Investigación para asegurar el mejoramiento y la innovación del producto y servicios turísticos.
- Inversión en la investigación y la capacitación
- Mantenimiento del sistema en toda su extensión (instalaciones, estructuras, medios, procesos, etc.).

La filosofía de calidad debe responder en primer lugar a la concientización de la gerencia sobre el tema, la compatibilidad con el servicio prestado, la calidad como concepto rector de la actividad empresarial y la satisfacción del turista; aquel turista insatisfecho no demanda por segunda vez los servicios de una empresa.

- b. La prioridad conceptual de la empresa turística, respecto a la calidad, debe estar orientada hacia el mercado, esto es, a lograr captar, mantener y rescatar el segmento turístico en donde se desarrolla. La política de márgenes de utilidad pasa a ser consecuencia de la calidad en el servicio ofertado y no se basa en exclusiva en el precio; éste puede ser una opción positiva a corto plazo, mas no de carácter permanente, en tanto que aquella, la de mercado constituye una estrategia positiva al largo plazo, que permita una situación estabilizadora y de competencia permanente, con base en que la calidad disminuye errores de manera significativa e incrementa como consecuencia de la demanda.

- c. El sistema de trabajo con calidad debe estar orientado hacia la autorrealización, al logro de una mayor productividad, a la disminución de esfuerzos y humanización del sistema, incorporando para ello el concepto de calidad, el trabajo desmedido tampoco lo es. Por el contrario, agota, agudiza el estrés, deshumaniza y crea situaciones de desequilibrio físico y motivacional que conduce al trabajador turístico a cometer una serie de errores, una falta de consistencia en el servicio, una débil presentación del mismo y muy poca claridad en sus resultados, todo lo cual redundaría en la calidad total del producto y servicio ofertado.

- d. El sistema administrativo que facilita el cumplimiento de la actividad turística requiere un liderazgo en la dirección de la empresa; liderar con calidad total para auxiliar, ayudar, enseñar, coordinar y ubicar bien a las personas y racionalizar tareas y procedimientos. El estilo de dirección que no considera la participación propugna a mediano plazo pérdidas económicas y disminución de la calidad, como consecuencia de la falta de diálogo que impide la comunicación y, por tanto, facilita los errores, lo cual obliga al personal a actuar con cierta inseguridad; ésta es una causa de errores y de alcanzar resultados con poca calidad.

- e. La participación permite el flujo de comunicación, impide situaciones conflictivas, facilita el trabajo sin barreras y concientiza a trabajar para el grupo o la empresa y no para uno mismo. El sistema just in time (justo a tiempo) resulta una utopía, si no hay consenso de equipo. La solución de problemas e imperfecciones requiere la cooperación de todos.

La retroalimentación significa información permanente para corregir desviaciones y mejorar la calidad.

- f. Los estándares contribuyen en general a garantizar la ausencia de errores y defectos; sin embargo, no ayudan a mejorar el trabajo y la

calidad; deben considerarse como puntos de referencia que deben ser superados y no simplemente que hay que tratar de alcanzarlos.

- g. La transformación y el cambio permanente para lograr calidad se logran mediante:
- Reorganización de estructuras y conceptos de trabajo
 - Identificación del turista (tipo, características, motivaciones, deseos, costumbres, hábitos).
 - Aplicación del ciclo PHVA (Planifique, Haga, Verifique, Actúe).
 - Aplicación de la filosofía de la calidad
 - Deseo imperioso por cambiar el estilo de dirección
 - Información a toda la empresa sobre el concepto “calidad y cambio”
 - Mejoramiento continuo de métodos y procedimientos.
- h. La capacitación es el punto neurálgico del cambio y, por ende, de la implantación de la calidad total, su mejoramiento y conservación. Por tanto, debe adecuarse a la realidad de la empresa y su nivel de calidad; la inadecuada crea a su vez estereotipos negativos. Esto nos conduce a pensar que la capacitación debe ser proporcionada por expertos en calidad y turismo, y no por empíricos improvisados ya que sólo enseñarán aspectos incorrectos. Finalmente, la capacitación debe ser a todos los niveles con alto grado de calidad y de manera permanente, ya que el concepto calidad así lo exige.

Importancia de la Calidad del Servicio Turístico

El cliente de un servicio por lo general es más exigente que el de producto y, en esta diversidad de exigencias, el turista es quizá el más exigente de todos debido a su propia condición. El perfil del turista responde a exigencias de trato, consideración, comodidad, descanso, seguridad y satisfacción plena; todo ello como consecuencia del pago por el servicio demandado y que conlleva una exigencia intrínseca al mismo. La

importancia de la calidad cobra mayor interés en el turismo, ya que la percepción varía de un turista a otro, consecuencia de diferencias de nivel socioeconómico, cultural, de hábitat, etc. Así, por ejemplo, el turista compara según sus vivencias y necesidades para elegir lo que piensa es lo mejor y más adaptables para él, por lo que ello obliga a mejorar la calidad de la oferta turística. En este marco de referencia, la empresa turística debe adoptar la filosofía y los criterios de calidad que respondan a un excelente servicio para poder ser competitiva, adaptándose a los segmentos de mercado que sirven, ofreciendo calidad en correspondencia a sus perfiles, siguiendo de cerca lo que se hace en otros lugares y retroalimentando, corrigiendo y modificando la propia experiencia.

A igualdad de precios, el turista se decide por el servicio de mayor diversidad y, por ende, de mayor calidad; aquí surgen dos opciones: Primera igualdad de precios, el turista opta por el servicio de mayor calidad; y segunda, igualdad de calidad, el turista opta por el servicio de menor precio.

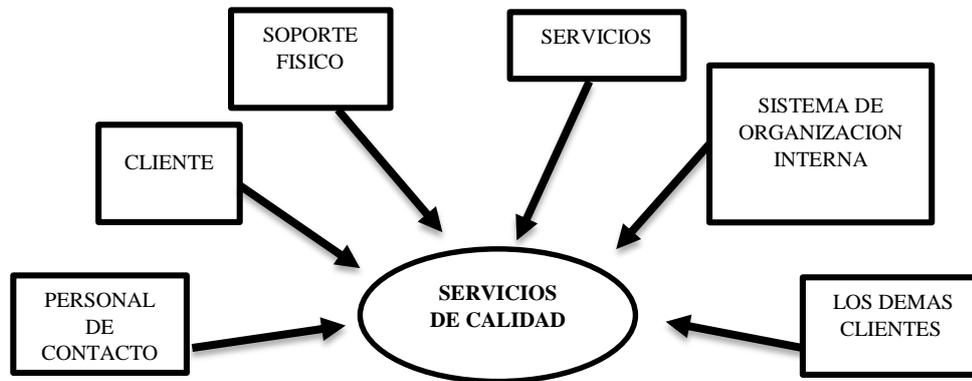
Calidad de Servicios Turísticos

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2013) elaboró el “*Manual Buenas Prácticas para la Atención de clientes. Dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios*” con el apoyo de la Universidad San Ignacio de Loyola en su Carrera de Administración en Turismo, en el marco del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CALTUR del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Ofrecer Servicios de Calidad

Componentes del servicio

Figura 2: Componentes que intervienen en un servicio de calidad



Fuente Manual Buenas Prácticas para la atención de clientes, dirigido a gerentes, administradores y mandos medios, p 17.

Componentes que integran la calidad de Servicios

Para entender mejor el servicio que ofrecemos, y de esta manera, ofrecer un verdadero servicio de calidad, este debe ser entendido, englobando a todos los diferentes elementos que intervienen en su prestación. Los componentes en un servicio son:

- a. El cliente: Es la razón de ser del servicio, por lo tanto, y en la medida de lo posible, el servicio debe ser hecho a su medida para ajustarse a sus deseos y satisfacer sus necesidades.
- b. El soporte físico: Constituido por todos los elementos materiales necesarios para la prestación del servicio. Puede ser de dos tipos:
 - Instrumentos necesarios para prestar el servicio. Como por ejemplo muebles, enseres y máquinas.
 - Entorno: Todo lo que se encuentra alrededor, tal como localización, edificios, decorado, facilidades.

- c. El personal de contacto: Son las personas encargadas del contacto directo con el cliente. Muchas veces son la cara del servicio por lo que tienen que ser debidamente capacitadas para poder satisfacer las necesidades de cada tipo de cliente.
- d. El servicio: Es el resultado de la interacción entre el cliente, el soporte físico y el personal de contacto que, adicionalmente, es lo que hace distintiva a la empresa que lo presta, ya que producirá la satisfacción de una necesidad y el cumplimiento de una expectativa.
- e. El sistema de organización interna: Es la base de la empresa y lo constituye todas las funciones organizativas clásicas tales como finanzas, contabilidad, personal y suministros entre otras. Estas funciones son de suma importancia ya que, si bien no son percibidas en forma directa por el cliente, su correcto desenvolvimiento permite que la cara visible constituida por el personal de contacto y el soporte físico interactúen en forma eficiente con el cliente, produciendo un servicio integral de calidad.
- f. Los demás clientes: En la prestación de un servicio no sólo se atiende a un cliente a la vez, sino que hay muchos clientes que coinciden en un momento determinado. Esto hace necesario que la empresa trate de que las relaciones entre ellos sean armoniosas para no crear un ambiente que pueda producir quejas, al presentarse desavenencias entre ellos.

Como se puede apreciar en los párrafos anteriores nos da a entender que los componentes más importantes que integran la calidad de los servicios son los clientes, los servicios que se ofrecen y el sistema de la organización y la forma de trabajo que se tienen por parte de los colaboradores dentro de una empresa restaurantera.

Calidad de los Servicios Turísticos

Para poder elaborar un plan de calidad para la industria restaurantera hay que determinar los diferentes elementos que forman parte de su servicio integral. Los elementos que conforman estructuralmente un servicio son:

- a. La calidad: Es la percepción de la confianza que inspira el servicio, tanto por experiencias anteriores que hayan tenido los clientes como por el desarrollo eficiente de la prestación actual del servicio.

- b. Las particularidades: Vienen a ser las características físicas y de operación de un establecimiento como, por ejemplo, en un restaurant, su decoración, la disposición de instalaciones sanitarias, equipos y utensilios, el estilo arquitectónico, el tamaño del comedor, el mobiliario del que dispone, las buenas prácticas de manipulación de los alimentos etc. Son los aspectos visibles para el cliente que hacen diferente un establecimiento de otro.

- c. Los beneficios condicionados: Elementos especiales que tiene una empresa por los cuales el cliente busca sus servicios. Como, por ejemplo, atención personalizada, símbolo o marca asociada al servicio, etc. Todos estos elementos del servicio son muy importantes para un negocio turístico en restauración porque constituyen la garantía de que el servicio que se presta es consistente con la calidad ofrecida y esperada por los clientes.

Se puede opinar también que para poder ofrecer servicios de alimentos y bebidas en un restaurant y que sea de calidad, se tiene que cumplir con ciertos aspectos básicos como la infraestructura física es decir una buena presentación del local construido con especificaciones especiales exteriores como interiores con decoraciones y luego se tiene que tener en cuenta la parte interna es decir en las operaciones que se tienen en cuenta para procesar los alimentos con seguridad sanitaria y las buenas prácticas en el manejo de los alimentos para luego preocuparnos de captar clientes quienes tendrán diferentes percepciones sobre la calidad

del restaurantes.

Características del servicio al cliente en restaurantes

Según Pérez (2014) citado por Sánchez (2017), el servicio al cliente en restaurantes tiene las siguientes características:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.

Se tiene que tener en cuenta de hacer una evaluación de las necesidades y expectativas del cliente y caracterizarlos para lograr un perfil de cliente para el restaurant.

- Flexibilidad y mejora continua. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.

Se tiene que tener en mente innovar constantemente las operaciones y adaptarse a los cambios y los nuevos gustos y preferencias de los clientes en la industria restaurantera. Para ello es importante también tener como política de la empresa capacitar y la especialización del personal y los colaboradores para que puedan producir los alimentos con criterios de limpieza, sanidad e inocuidad, así como lograr eficiencia en la atención a los clientes.

- Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del

trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.

Todo aspecto técnico desarrollada por los colaboradores debe ser con mucha eficiencia, desempeñándose con mucha destreza y habilidades blandas para con los clientes, a fin de poder captar y aumentar las ventas del día.

- Plantearse como meta de la atención al cliente a la fidelización.
Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta: Es subjetiva. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional.

Todo negocio turístico y en especial en el rubro de restauración que se apertura y viene funcionando se debe tener bien en claro que por medio de una buena atención al cliente debe orientarse y conducirse hacia la fidelización del cliente por ser un elemento clave que motiva mejorar y la razón del negocio.

- Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.
Los servicios que se ofrecen en los restaurantes son subjetivos, pero si son percibidos de distinta manera por cada uno de los clientes y ellos opinan y tienen la primera impresión y deciden regresar o no.
- No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.

Realmente es muy difícil cambiar el punto de vista del cliente cuando no le haya gustado algunos de los aspectos del servicio de alimentos, por lo que es recomendable desde el inicio de las operaciones trabajar

y hacer las cosas de manera eficiente y con suma responsabilidad y entrega a fin de mantenerse en el mercado y captar a los clientes nuevos.

- El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio. No basta para el cliente comensal la relación calidad – precio dentro de la industria restaurantera sino implica otros factores emocionales, de gustos y preferencias y en algunas veces la exclusividad y línea de bandera del negocio.
- La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita. La empresa restaurantera debe identificar el mercado hacia donde oferta su producto y servicios a fin de segmentar y especializarse en una línea que le permita lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Servicio al cliente

El servicio al cliente tiene mucha parte de la mercadotecnia que no es material es decir lo intangible, esta “mercadotecnia” tiene como objetivo principal el manejo de la satisfacción del cliente mediante la generación de percepciones positivas acerca del servicio recibido, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca. Por lo que el manejo de este tipo de mercadotecnia requiere de esfuerzos enfocados en la recordación de marca más que en lo físico.

Las empresas deben invertir en conocer cuáles son las necesidades de sus clientes y tratar de satisfacerlas, y mientras las conoce y cuenta con el presupuesto adecuado para lograrlo, es importante consentir a los clientes mediante detalles que pueden hacer la diferencia entre un servicio y otro, mostrando así la calidad con la que cuentan y consiguiendo la ventaja

competitiva que todas las empresas necesitan para lograr acaparar el mercado.

Los detalles que, en el servicio brindado al cliente como parte de su estrategia de consentirlo y ofrecerle un plus, no solo es importante sino es lo que propiciará la elección final del mercado. Dar propina a un empleado no es obligatorio, sin embargo, si un cliente se siente satisfecho con el servicio recibido, con gusto dará propina como parte de su agradecimiento.

Expectativas

Definiremos una expectativa como la esperanza o ilusión de realizar o ver cumplido un determinado propósito o meta. Para el entorno comercial, esta sería la anticipación que un cliente hace de la experiencia que vivirá al comprar un determinado producto o servicio. Esta anticipación, por un lado, será única para cliente, debido a que se basará en su experiencia propia y conocimiento “adquirido” y, por otro lado, tendrá ciertos puntos en común con el resto de consumidores, en la medida en que la compra a realizar sea más o menos generalizada y la experiencia más habitual, a pesar que no se puede homogenizar las experiencias de los clientes, recordemos que la percepción es única.

Kootler, Bloom y Hayes (2004) citado por Sánchez (2017), mencionan que el proveedor de un servicio necesita ser consciente de cómo se crean las expectativas de los clientes, y cuáles son éstas, para así poder superarlas. El conocimiento de las expectativas del cliente constituye el principal paso y probablemente el más importante para alcanzar un servicio de calidad.

Zeithaml, y Bitner (2002) citado por Sánchez (2017), comentan que los clientes sostienen dos niveles de expectativas de servicio. El primero se denomina servicio deseado y se puede definir como el nivel de servicio que un cliente espera recibir o el nivel de desempeño que se pondría desear. Sin embargo, existen situaciones en las que los clientes reconocen que no

siempre se van a cumplir esos deseos, por lo que se sostiene el segundo tipo de expectativa que es de un nivel más bajo, representan el umbral del servicio aceptable. A esta expectativa más baja se le denomina servicio adecuado, lo que se puede definir como el servicio que el cliente puede aceptar o las expectativas mínimas que se pueden tolerar.

En otras palabras, este tipo de expectativa refleja el nivel inferior de desempeño aceptable o el nivel de servicio que los clientes creen que van a obtener de acuerdo con su experiencia en los servicios.

Percepciones

Zeithaml y Bitner (2002), citado por Sánchez (2017), comentan que es importante tomar en cuenta que las percepciones siempre se consideran en relación con las expectativas. Debido a que éstas son dinámicas, las evaluaciones pueden modificarse con el paso del tiempo, de una persona a otra y de una cultura a otra. Por lo que hoy se considera como un servicio de calidad y satisfactorio, mañana puede ser diferente. “Los clientes perciben los servicios en términos de calidad y del grado en que se sienten satisfechos con sus expectativas en general. Por lo que la calidad y la satisfacción se han convertido en el centro de atención”.

Clasificación de los Restaurantes.

Restaurantes

Según Brito (2010) el restaurante se define como un establecimiento en el cual se provee servicios alimenticios de diversos potajes, según el gusto del cliente, así también se considera como un espacio público, donde los clientes hacen uso del servicio ofrecido a cambio de un pago.

Tipos de restaurantes

Restaurante gourmet o de servicio completo: Son considerados los más caros y se ofrecen platillos que atraen a personas aficionadas a comer manjares delicados.

Restaurante de especialidades: Ofrece una variedad limitada o estilo de cocina. Entre las especialidades que existen se encuentran las aves, mariscos, carnes, pastas, entre otras.

Restaurante familiar: Sirve alimentos sencillos a precios moderados. Su característica radica en la confiabilidad que ofrece a sus clientes, en términos de precios y servicio estándar. Por lo general forman parte de cadenas o son operados bajo una franquicia.

Restaurante conveniente: Su característica principal es la rapidez en el servicio, el precio de los alimentos suele ser económico.

Caro (2011) en su libro denominado *Servicio y atención al cliente en restaurante* denomina a la Restauración tradicional de la siguiente manera:

Restauración tradicional: Está formada por los establecimientos que se dedican de forma profesional y habitual a ofrecer servicios de comidas y bebidas mediante un precio estipulado. Dentro de este grupo se encuentran:

- Restaurantes
- Cafeterías.
- Bares.
- Cantinas.
- Tabernas.

2.3. Marco Legal

Buenas prácticas de manipulación de alimentos

En esta parte de la norma se define a los restaurantes, así como las condiciones que deben cumplir sus instalaciones para poder denominarse como tal, y poder brindar el servicio de elaborar y vender alimentos, de manera inocua adecuándose a los requisitos mínimos que exige la presente norma.

De los Restaurantes y Servicios Afines

Capítulo I

En el presente capítulo se definen la ubicación e instalaciones en las cuales desarrollan sus actividades los establecimientos denominados restaurantes, así como los establecimientos que realizan actividades afines:

Ubicación e Instalaciones

Artículo 4° - Ubicación

Los establecimientos destinados al funcionamiento de restaurantes y servicios afines deben estar ubicados en lugares libres de plagas, humos, polvo, malos olores, inundaciones y de cualquier otra fuente de contaminación.

El establecimiento debe estar separado de la vivienda de su propietario o encargado. El ingreso del público al establecimiento debe ser independiente del ingreso para los abastecedores y otros servicios, o en todo caso, se establecerán períodos de tiempo diferentes para evitar la contaminación cruzada.

Artículo 5° - Estructuras Físicas

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

Asimismo, se cumplirán las siguientes condiciones:

- a. Los pisos se construirán con materiales impermeables, inadsorbentes, lavables y antideslizantes, no deben tener grietas y serán fáciles de limpiar y desinfectar. Según sea el caso, se les dará una pendiente suficiente para que los líquidos escurran hacia los sumideros.
- b. Las paredes deben ser de materiales impermeables, inadsorbentes y lavables

y serán de color claro. Deben ser lisas, sin grietas y fáciles de limpiar y desinfectar. Se mantendrán en buen estado de conservación e higiene. Cuando corresponda, los ángulos entre las paredes y los pisos deben ser abovedados para facilitar la limpieza.

- c. Los techos deben construirse y acabarse de manera que se impida la acumulación de suciedad y ser fáciles de limpiar.
- d. Las ventanas y otras aberturas deben construirse de manera que se evite la acumulación de suciedad y estarán provistas de protección contra insectos u otros animales. También deben desmontarse fácilmente para su limpieza y buena conservación.
- e. Las puertas deben ser de superficie lisa e inadsorbente, además de tener cierre automático en los ambientes donde se preparan alimentos.
- f. La existencia de pasadizos exige que éstos tengan una amplitud proporcional al número de personas que transiten por ellos y en ningún caso deben ser utilizados como áreas para el almacenamiento.

Artículo 6º. - Iluminación

El nivel mínimo de iluminación en las áreas de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos será de 220 lux. Las fuentes de iluminación se ubicarán de forma tal que las personas que trabajan en dichas áreas no proyecten su sombra sobre el espacio de trabajo. La iluminación en las áreas mencionadas no dará lugar a colores falseados.

En el caso de bombillas y lámparas suspendidas, éstas deben aislarse con protectores que eviten la contaminación de los alimentos en caso de rotura.

Artículo 7º. - Ventilación

Debe proveerse una ventilación suficiente para evitar el calor acumulado

excesivo, la condensación del vapor, el polvo y, para eliminar el aire contaminado. Se evitará que las corrientes de aire arrastren contaminación hacia el área de preparación y consumo de alimentos.

Se debe instalar una campana extractora sobre los aparatos de cocción, de tamaño suficiente para eliminar eficazmente los vapores de la cocción.

Capítulo II

En el siguiente capítulo se determinan y caracterizan los servicios entre ellos el agua para consumo, la disposición de aguas residuales, la disposición de los residuos sólidos, así como los servicios higiénicos tanto para el personal como para los clientes que atienden al local.

De los servicios

Artículo 8° . - Abastecimiento y Calidad de Agua

El establecimiento deberá disponer de agua potable de la red pública, contar con suministro permanente y en cantidad suficiente para atender las actividades del establecimiento.

Los establecimientos que tengan su propio sistema de abastecimiento de agua, deben contar con la aprobación y vigilancia por parte del Ministerio de Salud.

Artículo 9° . - Evacuación de Aguas Residuales

El sistema de evacuación de aguas residuales debe mantenerse en buen estado de funcionamiento y estar protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos al establecimiento. Los conductos de evacuación de aguas residuales deben estar diseñados para soportar cargas máximas, contar con trampas de grasa y evitar la contaminación del sistema de agua potable.

El piso del área de cocina debe contar con un sistema de evacuación para las aguas residuales que facilite las actividades de higiene.

Artículo 10°. - Disposición de Residuos Sólidos

Los residuos sólidos deben disponerse en recipientes de plástico, en buen estado de conservación e higiene, con tapa oscilante o similar que evite el contacto con las manos y deben tener una bolsa de plástico en el interior para facilitar la evacuación de los residuos.

Dichos recipientes deben colocarse en cantidad suficiente en la cocina, comedor, baños y cualesquiera otros lugares donde se generen residuos sólidos y, estar ubicados de manera que no contaminen los alimentos.

Para la eliminación de los residuos sólidos se debe contar con colector con tapa de tamaño suficiente, según el volumen producido, colocados en un ambiente destinado exclusivamente para este uso, de acceso fácil al servicio recolector. Este ambiente debe diseñarse de manera que se impida el acceso de plagas y se evite la contaminación del alimento y del entorno. Se deben lavar y desinfectar a diario los recipientes plásticos y la zona de almacenamiento de residuos.

Artículo 11°. - Vestuarios y Servicios Higiénicos para el Personal

Los establecimientos deben facilitar al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta, en el cual la ropa de trabajo no debe entrar en contacto con la ropa de uso personal. Este ambiente debe estar iluminado, ventilado y en buen estado de conservación e higiene.

Para uso del personal, el establecimiento debe contar con servicios higiénicos fuera del área de manipulación de los alimentos y sin acceso directo a la cocina o al almacén. Los servicios higiénicos deben tener buena iluminación y ventilación y estar diseñados de manera que se garantice la eliminación higiénica de las aguas residuales. Los servicios higiénicos para hombres deben contar con lo siguiente:

- De 1 a 9 personas: 1 inodoro, 2 lavatorios, 1 urinario
- De 10 a 24 personas: 2 inodoros, 4 lavatorios, 1 urinario
- De 25 a 49 personas: 3 inodoros, 5 lavatorios, 2 urinarios
- Más de 50 personas: 1 unidad adicional por cada 30 personas

Los servicios higiénicos para las mujeres son similares a los indicados, excepto los urinarios que serán reemplazados por inodoros. Los inodoros, lavatorios y urinarios deben ser de material de fácil limpieza y desinfección. Los lavatorios estarán provistos de dispensadores con jabón líquido o similar y medios higiénicos para secarse las manos como toallas desechables o secadores automáticos de aire. Si se usaran toallas desechables, habrá cerca del lavatorio un número suficiente de dispositivos de distribución y recipientes para su eliminación.

Los servicios higiénicos deben mantenerse operativos, en buen estado de conservación e higiene.

Artículo 12° . - Servicios Higiénicos para el Público

Los servicios higiénicos para comensales no deben tener acceso directo al comedor, las puertas deben tener ajuste automático y permanecerán cerradas excepto durante las operaciones de limpieza.

Los servicios higiénicos deben mantenerse operativos, en buen estado de conservación e higiene, con buena iluminación y ventilación. Los inodoros, lavatorios y urinarios deben ser de material fácil de higienizar.

Los servicios higiénicos deben estar separados para cada sexo y su distribución por frecuencia de comensales será la siguiente:

Tabla 1: Separación de los baños por frecuencia de comensales

Frecuencia de comensales /día	Hombres			Mujeres	
	Inodoros	Urinarios	Lavatorios	Inodoros	Lavatorios
Menos de 60	1	1	1	1	1
De 61 a 150 (*)	2	2	2	2	2
Por cada 100 adicionales	1	1	1	1	1

Fuente Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA (2005)

(*) Los establecimientos en este rango de frecuencia de comensales deben adicionar un servicio higiénico para minusválidos.

En forma permanente debe dotarse de provisión de papel higiénico y de recipientes de material resistente al lavado continuo, con bolsas internas de plástico, para facilitar la recolección de los residuos.

Los lavatorios deben estar provistos de dispensadores con jabón líquido o similar y medios higiénicos para secarse las manos como toallas desechables o secadores automáticos de aire caliente. Si se usaran toallas desechables, habrá cerca del lavatorio un número suficiente de dispositivos de distribución y recipientes para su eliminación. Deben colocarse avisos que promuevan el lavado de manos.

El sistema de ventilación de los servicios higiénicos natural o artificial, debe permitir la eliminación de los olores hacia el exterior del establecimiento.

Capítulo III

En el siguiente capítulo se describen los equipos y utensilios a ser usados, los cuales deben cumplir ciertas características a fin de no poner en riesgo la salud de los comensales, lo cual incluye el lavado y desinfección de los utensilios, el almacenamiento de los mismos, así como la mantelería que se utiliza en las mesas.

De los Equipos y Utensilios

Artículo 13°. - Características

Los equipos y utensilios que se empleen en los restaurantes y servicios afines, deben ser de material de fácil limpieza y desinfección, resistente a la corrosión, que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos. Deben ser capaces de resistir repetidas operaciones de limpieza y desinfección.

Las tablas de picar deben ser de material inabsorbente, de superficie lisa y mantenerse en buen estado de conservación e higiene.

Artículo 14°.- Lavado y Desinfección

Para el lavado y desinfección de la vajilla, cubiertos y vasos se debe tomar las siguientes precauciones:

- Retirar primero los residuos de comidas.
- Utilizar agua potable corriente, caliente o fría y detergente.
- Enjuagarlos con agua potable corriente.
- Después del enjuague se procederá a desinfectar con cualquier producto comercial aprobado por el Ministerio de Salud para dicho uso o, con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos.
- La vajilla debe secarse por escurrimiento al medio ambiente de la cocina, colocándola en canastillas o similares. Si se emplearan toallas, secadores o similares, éstos deben ser de uso exclusivo, mantenerse limpios, en buen estado de conservación y en número suficiente de acuerdo a la demanda del servicio.
- El lavado y desinfección por medio de equipos automáticos debe ajustarse a las instrucciones del fabricante, cuidando de usar agua potable en cantidad necesaria. Los equipos deben lavarse al final de la jornada, desarmando las partes removibles.

Todo menaje de cocina, así como las superficies de parrillas, planchas, azafates, bandejas, recipientes de mesas con sistema de agua caliente (baño maría) y otros que hayan estado en contacto con los alimentos, deben limpiarse, lavarse y desinfectarse por lo menos una vez al día.

Artículo 15°.- Almacenamiento

Para el almacenamiento y protección de los equipos y utensilios, una vez limpios y desinfectados deben tomarse las siguientes precauciones:

- La vajilla, cubiertos y vasos deben guardarse en un lugar cerrado, protegido del polvo e insectos.
- Guardar los vasos, copas y tazas colocándolos hacia abajo.
- Guardar los equipos y utensilios, limpios y desinfectados en un lugar aseado, seco, a no menos de 0.20 m. del piso.
- Cubrir los equipos que tienen contacto con las comidas cuando no se van a utilizar inmediatamente.
- No colocar los equipos o utensilios cerca de recipientes de residuos.

Artículo 16°.- Mantelería

- a. Los restaurantes y servicios afines que usen mantelería, la conservarán en perfecto estado de mantenimiento y limpieza; debe guardarse limpia, en un lugar exclusivo y cerrado para este uso, libre de polvo y humedad.
- b. Las servilletas de tela deben reemplazarse en cada uso dado por el comensal.
- c. Los restaurantes que utilicen individuales de plástico deben limpiarlos y desinfectarlos después de cada uso.

Capítulo IV

En el siguiente capítulo se hace hincapié en el manejo de los alimentos tanto en el proceso de recepción de los mismos, (que incluye el registro de la fecha de ingreso, la perecibilidad de los mismos), así como en el almacenamiento sean estos alimentos secos o para ser refrigerados, razón por la cual los

espacios físicos de ambos tipos de alimentos deben cumplir características que serán detalladas, y en el caso del sistema de frío a ser elegido debe cumplir características que permiten la inocuidad de los mismos, a pesar de ser alimentos perecibles.

Recepción y Almacenamiento de los Alimentos

Artículo 17°. - Recepción y Control de Alimentos

El responsable de la recepción de las materias primas, ingredientes y productos procesados debe tener capacitación en Higiene de los Alimentos y, contar con Manuales de Calidad de los principales productos alimenticios, a fin de que pueda realizar con facilidad la evaluación sensorial y física química mediante métodos rápidos, que le permitan decidir la aceptación o rechazo de los alimentos.

Los establecimientos deben registrar la información correspondiente a los alimentos que ingresan respecto de su procedencia, descripción, composición, características sensoriales, periodo de almacenamiento y condiciones de manejo y conservación. Dicha información debe encontrarse disponible durante la inspección que realice la Autoridad Sanitaria Municipal competente.

También deben llevar un Registro de los Proveedores que los abastecen de alimentos, de tal modo que sea posible efectuar cualquier investigación epidemiológica o de rastreabilidad sobre la procedencia de dichos alimentos. Si la compra es directa, deben seleccionarse los lugares de compra e igualmente proceder al registro respectivo.

Artículo 18°. - Del Almacén de Productos Secos

Los almacenes deben mantenerse limpios, secos, ventilados y protegidos contra el ingreso de roedores, animales y personas ajenas al servicio.

Los productos químicos tales como detergentes, desinfectantes, pinturas, rodenticidas, insecticidas, combustible, entre otros, deben guardarse en un ambiente separado, seguro y alejado de los alimentos. El establecimiento no

guardará en sus instalaciones materiales y equipos en desuso o inservibles como cartones, cajas, costalillos ú otros que puedan contaminar los alimentos y propicien la proliferación de insectos y roedores.

En el almacenamiento se tendrá en cuenta la vida útil del producto, se rotularán los empaques con la fecha de ingreso y de salida del producto del almacén con el fin de controlar la aplicación del Principio PEPS (los alimentos que ingresan primero al almacén deben ser también los primeros en salir del almacén).

La distribución de los alimentos en el almacén debe observar lo siguiente:

- a. Los alimentos no deben estar en contacto con el piso, se colocarán en tarimas, anaqueles o parihuelas mantenidos en buenas condiciones, limpios y a una distancia mínima de 0,20 m. del piso. Se dejará una distancia de 0,50 m. entre hileras y de 0,50 m. de la pared.
- b. Los alimentos contenidos en sacos, bolsas o cajas se apilarán de manera entrecruzada y hasta una distancia de 0,60 m. del techo. Los sacos apilados tendrán una distancia entre sí de 0,15 m. para la circulación del aire. Antes de abrir cualquiera de estos envases debe verificarse que estén externamente limpios.
- c. Los alimentos secos se almacenarán en sus envases originales. Los envases originales deben estar íntegros y cerrados. Los productos a granel deben conservarse en envases tapados y rotulados.

Artículo 19°. - Del Almacén de Frío

En los equipos de refrigeración, la temperatura debe calcularse según el tamaño y cantidad de alimento almacenado, de tal manera que el alimento tenga una temperatura menor a 5° C al centro de cada pieza.

En caso de conservar alimentos congelados, el establecimiento debe contar con equipos de congelación para que los alimentos tengan una temperatura

de -18° C al centro de cada pieza. Los alimentos que se reciben congelados deben almacenarse congelados.

Los equipos de frío deben estar dotados de termómetros, colocados en un lugar visible y ser calibrados periódicamente. Las temperaturas de estos equipos deben ser registradas diariamente como parte del control.

En el almacenamiento se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. Los alimentos de origen animal y vegetal se almacenarán por separado para evitar la contaminación cruzada y la transferencia de olores indeseables. Asimismo, se separarán los que cuentan con envoltura o cáscara, de aquellos que se encuentran desprotegidos o fraccionados.
- b. Las piezas grandes de res en refrigeración no deben exceder de las 72 horas, mientras que otros tipos de carne, aves y menudencias no deben exceder las 48 horas.
- c. Los equipos de refrigeración y congelación deben permitir la circulación de aire frío en forma uniforme.
- d. Los alimentos se colocarán separados unos de otros y de las paredes, a fin de que el aire frío permita que los alimentos alcancen una temperatura de seguridad en el centro de los mismos.
- e. En el caso de las cámaras, los alimentos se colocarán en anaqueles o tarimas de material higienizable y resistente, guardando una distancia mínima de 0,20 m. respecto del piso y 0,15 m. respecto de las paredes y el techo.
- f. Las carnes y menudencias congeladas se dispondrán en bandejas o similares de material higienizable y resistente, colocadas en anaqueles o como bloques, siempre protegidas por un plástico transparente (no de color) de primer uso, para evitar la contaminación y deshidratación.
- g. Los productos de pastelería y repostería se almacenarán en equipos de refrigeración exclusivos.
- h. Los alimentos deben almacenarse en lo posible en sus envases originales, debidamente rotulados para su identificación y manejo del Principio PEPS.

Título III

En el siguiente título se describen los procesos operacionales que inician con la preparación de los alimentos y el servido de los mismos, así como, el servido y uso de las bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

Procesos Operacionales

Capítulo I

En el siguiente capítulo se describen las características que deben cumplir la preparación de los alimentos que van del primer paso que es la preparación previa de algunos alimentos que serán utilizados en la elaboración de ciertos potajes, el proceso de descongelación de algunos alimentos o insumos, el proceso de cocción de los alimentos, pasando por la conservación de alimentos preparados, siguiendo el recalentamiento de algunas comidas, así como que medidas debe tomarse para evitar la contaminación cruzada

Preparación de los Alimentos

Artículo 22º. - Preparación Previa

Las carnes, pescados, mariscos y vísceras se lavarán con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción, con la finalidad de reducir al máximo la carga microbiana. Las hortalizas, según corresponda, se lavarán hoja por hoja o en manojos bajo el chorro de agua potable, para lograr una acción de arrastre de tierra, huevos de parásitos, insectos y otros contaminantes.

El manipulador encargado del deshojado de las hortalizas se lavará y desinfectará las manos antes de esta operación; el deshojado se realizará antes de la desinfección y bajo el chorro de agua potable.

La desinfección de hortalizas y frutas posterior al lavado se efectuará con desinfectantes comerciales de uso en alimentos, aprobados por el Ministerio de Salud y, se seguirán las instrucciones del fabricante, luego se enjuagarán

con agua potable corriente.

Los utensilios como cuchillos y tablas, entre otros, que se utilizan para corte, trozado, fileteado, etc., de alimentos crudos, deben ser exclusivos para tal fin y mantenerse en buen estado de conservación e higiene.

Durante la preparación previa de los alimentos, la cantidad de éstos sobre las mesas de trabajo no debe sobrepasar la capacidad de la superficie de dichas mesas, para evitar caídas accidentales de los alimentos al piso.

Los alimentos picados y trozados para la preparación del día que no se utilicen de inmediato, deben conservarse en refrigeración y protegidos hasta su cocción o servido.

Artículo 23° . - Descongelación

La descongelación de alimentos puede realizarse en refrigeración, horno microondas o por inmersión (en envase hermético) en agua fría que corra en forma constante. Los alimentos descongelados deben ser transferidos inmediatamente a cocción.

La materia prima o el alimento que haya sido descongelado, debe utilizarse inmediatamente y de ninguna manera luego de descongelado se volverá a congelar.

Artículo 24° . - Proceso de Cocción

Durante el proceso de cocción se verificará y registrará regularmente los tiempos y temperaturas alcanzados por los alimentos, de la forma siguiente:

- a. El grado de cocción de grandes trozos y enrollados de carnes y aves debe alcanzar en el centro de la pieza una cocción completa, lo cual se verificará al corte o con un termómetro para alimentos, la temperatura estará por encima de los 80°C.
- b. Las grasas y aceites utilizados para freír no deben estar quemados y deben renovarse inmediatamente cuando los cambios de color, olor y/o sabor sean evidentes.

Artículo 25° . - Conservación de Alimentos Preparados

- a. Las comidas preparadas parcialmente o precocidas, con el fin de terminarlos en el momento de su pedido, deben conservarse rotuladas en refrigeración y bien tapadas para evitar su contaminación.
- b. Las preparaciones a base de ingredientes crudos o cocidos perecibles de consumo directo deben conservarse en refrigeración a una temperatura no mayor de 5°C hasta el momento de su consumo. El tiempo de conservación de estos alimentos no debe permitir la alteración de sus características organolépticas.
- c. Para el caso de los alimentos de mayor riesgo como cremas a base de leche y huevos crudos, el periodo de conservación no podrá ser mayor de 24 horas.
- d. Los embutidos y similares deben servirse de inmediato o conservarse en refrigeración, protegidos para evitar su resecamiento y contaminación.

Artículo 26° . - Recalentamiento de Comidas

El recalentamiento de las porciones que se han mantenido en frío debe hacerse lo más rápido posible y hasta alcanzar una temperatura mínima de 74°C en el centro del alimento por al menos 30 segundos y servirse de inmediato. Los alimentos recalentados que no se consuman se descartarán y no podrán regresar al refrigerador o congelador.

Artículo 27° . - Contaminación Cruzada

Para prevenir la contaminación cruzada en la cocina se aplicarán las siguientes medidas:

- a. Las materias primas y alimentos crudos que se almacenan en los equipos de frío estarán protegidos y se ubicarán por separado de los alimentos cocinados, precocidos y de consumo directo.
- b. El personal encargado de la manipulación de las materias primas se lavará y desinfectará las manos antes de entrar en contacto con alimentos

preparados o listos para el consumo.

- c. Las tablas y utensilios que se empleen para efectuar la manipulación de los alimentos deben ser diferentes para los crudos y para los cocidos.
- d. Las mesas de trabajo deben lavarse y desinfectarse después de utilizarse con alimentos crudos.

Capítulo II

En el siguiente capítulo se describen las características que debe tener el servido de las comidas, las cuales deben estar sujetas a las modalidades de servicio al consumidor (cumpliendo las normas de BPM), así como la atención al consumidor sujeta a la modalidad del servicio sea este delivery, menú, etc.

Servido de Comidas

Artículo 28°. - Servido de Comidas

La vajilla, cubiertos y vasos deben estar limpios, desinfectados y en buen estado de conservación e higiene. Se debe poner atención a su manejo de acuerdo a las siguientes indicaciones: los platos se tomarán por debajo o por los bordes, los vasos por las bases, los cubiertos por sus mangos y las tazas por debajo o por las asas, procurando no tocar con los dedos la superficie que entrará en contacto con los alimentos o la boca de los comensales. En ningún caso los platos o fuentes con las preparaciones se colocarán unos sobre otros.

El agua y hielo serán potables y deben mantenerse en recipientes cerrados, limpios y desinfectados. El hielo no debe manipularse directamente con las manos, se hará con pinzas, cucharas o similares, evitándose el uso de vasos en esta práctica.

El hielo utilizado en el enfriamiento de botellas, copas y otros debe ser de agua potable pero no debe utilizarse para consumo humano.

Al servir los alimentos sin envoltura, no debe utilizarse directamente las manos, sino guantes desechables, pinzas, espátulas u otros utensilios

apropiados, según sea el caso.

Para el servido del azúcar, café soluble y productos complementarios a la comida, como ají molido, mostaza, mayonesa, salsa de tomate ú otros, se evitarán los dispensadores manuales, reemplazándolos por porciones individuales envasadas comercialmente.

En el caso del servido a la mesa de cremas y salsas no envasadas comercialmente, éstas se servirán debidamente refrigeradas en recipientes de uso exclusivo y de material de fácil lavado, que no transmita contaminación, olor o sabor a los alimentos; debiendo estar en buen estado de conservación e higiene y, cuidando de renovar completamente el contenido por cada servido a la mesa, previo lavado.

Artículo 29°.- De las Modalidades de Servicio al Consumidor

Cualquiera que sea la modalidad de servicio al consumidor, incluso las que no se indican en este Artículo, se sujetarán estrictamente a los Principios de Higiene, las Buenas Prácticas de Manipulación, las Temperaturas de Seguridad y demás requisitos higiénico sanitarios que se establecen en la presente Norma Sanitaria.

En las preparaciones destinadas a la modalidad de “Menú” debe aplicarse el Principio de las Temperaturas de Seguridad y condiciones estrictas de higiene, completándose el servido de raciones en un periodo máximo de 3 horas.

En la modalidad de “Autoservicio” debe protegerse los alimentos mediante el uso de medias campanas sobre la mesa de servido, las cuales impiden el acercamiento excesivo del comensal a los alimentos y por lo tanto su posible contaminación con cabellos, saliva, ropa, etc.

En la modalidad de “Autoservicio” en la cual las raciones son servidas por un manipulador, la protección de los alimentos debe ser mayor, teniendo en

cuenta que no hay contacto con el consumidor.

En todos los casos las preparaciones tendrán utensilios exclusivos para su servido que aseguren su manipulación correcta. Durante la exhibición de los alimentos vía autoservicio se aplicará en forma estricta el Principio de las Temperaturas de Seguridad.

En la modalidad de “Servicio a Domicilio” deben cumplirse las siguientes condiciones higiénicas del transporte de las comidas:

- a. Uso de envases desechables de primer uso que contengan las preparaciones.
- b. Las salsas de fabricación industrial deben estar en sus envases originales.
- c. Debe aplicarse el Principio de Temperaturas de Seguridad, para lo cual se utilizarán contenedores térmicos para su transporte en el caso de tiempos mayores a 1 hora.
- d. Los contenedores deben tener cierre hermético y mantenerse cerrados con un sistema de seguridad que no permita la manipulación a personas no autorizadas.
- e. Distribuir los alimentos en el contenedor evitando la contaminación cruzada entre éstos.

Artículo 35° . - Higiene y Hábitos del Personal

Los manipuladores de alimentos deben mantener una esmerada higiene personal, especialmente en el lavado de manos, de la siguiente forma:

- a. Antes de iniciar la manipulación de alimentos.
- b. Inmediatamente después de haber usado los servicios higiénicos.
- c. Después de toser o estornudar utilizando las manos o pañuelo.
- d. Después de rascarse la cabeza ú otra parte del cuerpo.
- e. Después de manipular cajas, envases, bultos y otros artículos contaminados.
- f. Después de manipular alimentos crudos como carnes, pescados,

mariscos, etc.

- g. Después de barrer, trapear pisos, recoger y manipular los recipientes de residuos, limpiar mesas del comedor, tocar dinero y, todas las veces que sea necesario.

Los manipuladores de alimentos también deben observar hábitos de higiene estrictos durante la preparación y servicio de los alimentos, tales como, evitar comer, fumar o escupir. Ellos deben tener las uñas recortadas, limpias y sin esmalte y, sus manos estarán libres de objetos o adornos personales como joyas, relojes u otros.

Artículo 36° . - Vestimenta

Los manipuladores de alimentos (del área de cocina) deben usar ropa protectora de color blanco que les cubra el cuerpo, llevar completamente cubierto el cabello y tener calzado apropiado. Toda la vestimenta debe ser lavable, mantenerla limpia y en buen estado de conservación, a menos que sea desechable.

El resto del personal debe usar ropa protectora mantenida en buen estado de conservación e higiene.

Los operarios de limpieza y desinfección de los establecimientos deben usar delantales y calzados impermeables.

Artículo 37° . - De la Capacitación Sanitaria

La capacitación sanitaria de los manipuladores de alimentos es responsabilidad de la administración del establecimiento y tiene carácter obligatorio para el ejercicio de la actividad, pudiendo ser brindada por las Municipalidades, entidades públicas y privadas, o personas naturales especializadas. Dicha capacitación debe efectuarse por lo menos cada seis (06) meses mediante un programa que incluya los Principios Generales de Higiene, las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y Bebidas, entre otros.

La capacitación del Equipo de Autocontrol Sanitario a que se refiere el Artículo 42° de la presente Norma Sanitaria, debe incluir los siguientes temas:

- a. Contaminación de Alimentos y Enfermedades de Transmisión Alimentaria relacionadas a alimentos preparados.
- b. Principios Generales de Higiene.
- c. Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y Bebidas.
- d. Programas de Higiene y Saneamiento.
- e. Bases del sistema HACCP aplicado a Restaurantes o Servicios Afines.
- f. Aplicación de las Fichas de Evaluación Sanitaria de Restaurantes.
- g. Cumplimiento de la presente Norma Sanitaria.

Título VII

En el presente título se describen las responsabilidades individuales del personal en lo que se refiere a las infracciones, del cumplimiento de las medidas de seguridad, de las sanciones que cometen estas personas, así como de la entidad responsable de aplicar las medidas de seguridad y las sanciones a los establecimientos que comercializan alimentos.

De las Infracciones, Medidas de Seguridad y Sanciones

Artículo 45°.- De las Infracciones

Constituyen infracciones a la presente Norma Sanitaria, las siguientes:

Respecto a la Infraestructura e Instalaciones

- a. No contar con la estructura física en buen estado de conservación e higiene en el área de almacenamiento y de preparación de alimentos.
- b. No contar con abastecimiento de agua potable.
- c. No contar con servicios higiénicos limpios y operativos.
- d. Dar otros usos al establecimiento diferentes al autorizado.
- e. Incumplir con las disposiciones relativas al saneamiento del establecimiento.

Respecto a la Preparación de Alimentos

- a. Preparar alimentos con productos alimenticios falsificados, adulterados, de origen desconocido, deteriorados, contaminados, con envase abollado, sin rótulo y/o con fecha de vencimiento expirada.
- b. No contar con equipos operativos que aseguren la cadena de frío cuando se almacenen y expendan alimentos que requieren refrigeración o congelación.
- c. Exhibir, almacenar y comercializar alimentos junto con productos tóxicos, como detergentes, jabones, desinfectantes y otros de alto riesgo.
- d. Permitir la presencia de animales domésticos en los ambientes del establecimiento

Respecto a los Manipuladores de Alimentos

- a. Incumplir con las disposiciones de higiene y hábitos personales.
- b. No asistir o incumplir con las disposiciones relativas a la capacitación obligatoria.
- c. Permitir que los manipuladores de alimentos continúen con sus actividades cuando presenten signos visibles de enfermedad y otros riesgos.

2.4.Marco conceptual de la investigación

Calidad:

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Buena calidad, superioridad o excelencia.

Calidad de Servicio:

Requena y Serrano (2007) en su tesis titulada Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento mencionan las siguientes definiciones de calidad de servicio.

Seguridad Alimentaria:

Es el conjunto de medidas que garantizan que los alimentos que consumimos sean inocuos y conserven sus propiedades nutritivas.

El Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria (2005) en su libro denominado Buenas prácticas de manufactura en limón pérsico define a las Buenas Prácticas de Manufactura de la siguiente manera:

Las Buenas Prácticas de Manufactura consisten en un conjunto de procedimientos condiciones y controles que se aplican en las plantas empacadoras para minimizar riesgos de contaminación de los alimentos (frutas y vegetales), contribuyendo a la calidad y seguridad alimenticia y a la salud y satisfacción del consumidor(a).

Contaminante:

Cualquier agente biológico o químico, materia extraña u otras sustancias no añadidas intencionalmente a los alimentos y que puedan comprometer la inocuidad o la aptitud de los alimentos.

Desinfección:

La reducción del número de microorganismos presentes en el medio ambiente, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad o la aptitud del alimento.

Higiene de los alimentos:

Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.

Inocuidad de los alimentos:

La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

Limpieza:

La eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias objetables.

Manipulador de alimentos:

Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipo y utensilios utilizados para los alimentos, o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos.

Alimento de alto riesgo:

Todo alimento que, por su composición, forma de preparación y forma de consumo puede contener microorganismos patógenos dañinos para la salud de los consumidores. Ej.: causa rellena, salpicón de pollo, ensalada de frutas, etc.

Alimento Inocuo:

Alimento que no causa daño a la salud del consumidor.

Buenas Prácticas de Manipulación (BPM):

Conjunto de prácticas adecuadas cuya observancia asegurará la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas.

Calidad Sanitaria:

Conjunto de requisitos microbiológicos, físico-químicos y organolépticos que debe reunir un alimento para ser considerado inocuo para el consumo humano.

HACCP:

Sistema que permite identificar, evaluar y controlar peligros que son importantes para la inocuidad de los alimentos.

Programa de Higiene y Saneamiento:

Actividades que contribuyen a la inocuidad de los alimentos, mediante el mantenimiento de las instalaciones físicas del establecimiento en buenas

condiciones sanitarias.

Servicios afines:

Servicios que preparan y expenden alimentos, tales como cafeterías, pizzerías, confiterías, pastelerías, salones de té, salones de reposterías, salones de comidas al paso, salones de comidas rápidas, fuentes de soda, bares, etc. También se incluyen los servicios de restaurantes y servicios afines de hoteles, clubes y similares.

Vigilancia Sanitaria:

Conjunto de actividades de observación y evaluación que realiza la Autoridad Sanitaria Competente sobre las condiciones sanitarias de los alimentos y bebidas en protección de la salud de los consumidores.

III. Metodología

3.1. Nivel de investigación

La Investigación es descriptiva porque, describe las características que se dan en la calidad de los servicios por medio de las buenas prácticas de manipulación de alimentos del restaurante “la Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz ,2016.

3.2. Tipo de investigación

El nivel de investigación es aplicado, porque los resultados del estudio se obtuvieron de la realidad, para dar soluciones prácticas de la calidad en el restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, Región Ancash, 2016, a través de buenas prácticas de la manipulación de los alimentos.

3.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental (transversal), de tipo transversal o transeccional, porque los instrumentos de medición fueron aplicados en un solo momento en el proceso de investigación, para el análisis de la calidad a través de las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

3.4. Universo o población

Población

La población está conformada por las empresas de restauración “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, 2016.

La población muestral

Está conformada por el restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, 2016.

3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Buenas prácticas	Conjunto de disposiciones reglamentadas para la buena manipulación de los alimentos y bebidas en toda la cadena alimentaria, obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, distribución, servido y consumo final, que garantizan su seguridad para el consumo humano. Incluye cualquier tipo de prevención de contaminación (MINCETUR, 2008).	Disposiciones reglamentada	Construcción de las instalaciones
			Instalaciones sanitarias
			Equipos y utensilios
			Facilidades sanitarias
			Higiene personal
			Control de Operaciones
			Preparación de alimentos
			Estrategias en el control de plagas
Seguridad en la cocina:			

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se recurrió al instrumento de la Guía de Observación; que nos permitió evaluar el nivel de calidad de los servicios turísticos en las buenas prácticas de manipulación de alimentos del restaurante la Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz.

3.7. Plan de análisis

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de la guía de observación los cuales se procesaron empleando el programa Microsoft Excel, para el posterior análisis e interpretación de datos de estudio.

3.8. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Tipo variable	Técnica	Instrumento
Buenas prácticas de manipulación de alimentos y calidad de servicio del restaurante “la Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz - 2016	¿Cómo se desarrolla la calidad de los servicios turísticos por medio de las buenas prácticas de manipulación de alimentos del restaurante “La Rustika Chicken”, de la ciudad de Huaraz, Región -Ancash ,2016?	Evaluar la calidad de los servicios turísticos por medio de las buenas prácticas de alimentos del restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, Región -Ancash, 2016.	Buenas prácticas	Conjunto de disposiciones reglamentadas para la buena manipulación de los alimentos y bebidas en toda la cadena alimentaria, obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, distribución, servicio y consumo final, que garantizan su seguridad para el consumo humano. Incluye cualquier tipo de prevención de contaminación (MINCETUR, 2008).	Disposiciones reglamentadas	Construcción de las instalaciones	Cualitativa	La observación	Guía de observación
		Objetivos específicos							
		Identificar el nivel de calidad en el Restaurante “La Rústika Chiken” de la ciudad de Huaraz, Región -Áncash-,2016.							
		Identificar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación de los alimentos en el restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, Región -Ancash, 2016.							
		Instalaciones sanitarias							
		Equipos y utensilios							
		Facilidades sanitarias							
		Higiene personal							
Control de Operaciones									
Preparación de alimentos									
Estrategias en el control de plagas									
Seguridad en la cocina:									

3.9.Principios éticos

La tesis de las buenas prácticas y la calidad de servicio, cumple con los principios éticos del investigador; en cuanto a la autenticidad y originalidad del estudio.

El presente trabajo se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, confiabilidad y respeto a la persona humana, siendo estos principios los más resaltantes para llevar a cabo una buena investigación.

Confidencialidad: La información presentada en la tesis ha sido elaborada de forma directa, con datos reales, además de utilizar consultas de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada en dicho proyecto de investigación.

Confiabilidad: El instrumento empleado en la tesis ha sido elaborada con absoluta validez y confiabilidad, desarrollado por el investigador.

IV. Resultados

4.1. Resultados

Tabla 1: Construcción de las instalaciones

Construcción de las instalaciones	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Ubicación			x	
Vías de acceso		x		
Diseño del interior y materiales			x	
Ventilación			x	
Iluminación		x		
Frecuencia	0	2	3	0
Porcentaje	0%	40%	60%	0%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Interpretación: Con respecto a las instalaciones del local en un 60% se observó que las vías de acceso y la iluminación son bueno y en un 60% y que la ubicación, diseño interior y ventilación es regular.

Tabla 2: Instalaciones sanitarias

Instalaciones sanitarias	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Servicios higiénicos del personal y público		x		
Vestuario para el personal		x		
Punto de lavado de manos		x		
Zona de lavado de equipos y utensilios			x	
Frecuencia	0	3	1	0
Porcentaje	0%	75%	25%	0%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Interpretación: En cuanto a las instalaciones sanitarias del restaurante se observaron en un 75% que los servicios higiénicos del personal y público, el vestuario del personal y puntos de lavado de manos son buenos, mientras que en un 25% la zona de lavados de equipos y utensilios se observó regular.

Tabla 3. Equipos y utensilios

Equipos y utensilios	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Equipos y utensilios		x		
Lavado y desinfección de los equipos y utensilios			x	
Lavado y desinfección de equipos estacionario			x	
Lavado y desinfección de vajilla, cubiertos y vasos			x	
Almacenamiento de equipos y utensilios		x		
Mantelería		x		
Implementación de un programa de limpieza y desinfección				X
Frecuencia	0	3	3	1
Porcentaje	0%	42.86%	42.86%	14.28%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Interpretación: En cuanto a los equipos y utensilios un 42.8% se observaron los equipos, almacenamiento de equipos y utensilios y la mantelería como bueno, mientras en un 42.8% califican el lavado y desinfección de equipo estacionario y el lavado y desinfección de vajilla, cubiertos y vasos como regular y un 14.2% y la implementación de un programa de limpieza y desinfección como malo.

Tabla 4: Facilidades sanitarias

Facilidades sanitarias	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Abastecimiento y calidad del agua		x		
Evacuación de aguas residuales			x	
Manejo y disposición de residuos sólidos				X
Frecuencia	0	1	1	1
Porcentaje	0.00%	33.33%	33.33%	33.33%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Interpretación: Con respecto a las facilidades sanitarias en un 33.3% se observaron que el abastecimiento y calidad del agua como bueno, en un 33.3%; la evacuación de aguas residuales como regular y en un 33.3% y el manejo y disposición de residuos sólidos como malo.

Tabla 5: Higiene personal

Higiene personal	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Higiene		x		
Higiene de las manos		x		
Cuidado de las manos		x		
Uso de guantes			x	
Uso de uniforme de trabajo apropiado				x
Hábitos		X		
Frecuencia	0	4	1	1
Porcentaje	0%	66.66%	16.67%	16.67%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Interpretación: En un 66.6% se observaron que la higiene personal, higiene de las manos y el cuidado de las manos y sus hábitos como buenos, en un 16.6%; asimismo, se observaron uso de guantes como regular y en un 16.6% y el uso de uniforme de trabajo apropiado es malo.

Tabla 6. Control de Operaciones

Control de Operaciones	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Control de las materias primas desde su origen			X	
Recepción y control de los alimentos:			X	
Almacenamiento de alimentos:			X	
Frecuencia	0	0	3	0
Porcentaje	0%	0%	100%	0%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Interpretación: el control de las materias primas desde su origen, la recepción y control de los alimentos y el almacenamiento de los alimentos se observaron cómo regular en un 100%.

Tabla 7: Preparación de alimentos

Preparación de alimentos	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
cocina			x	
comedor		x		
La preparación de los alimentos		x		
Control de tiempo y temperatura			x	
Preparación previa		x		
Descongelación de alimentos		x		
La preparación del menú		x		
Servicio de alimentos		x		
Servido de comidas		x		
Frecuencia	0	7	2	0
Porcentaje	0%	77.78%	22.22%	0%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Interpretación: En la preparación de los alimentos en el restaurant en un 77.7% se observaron que el comedor, la preparación de los alimentos, preparación previa, la descongelación de alimentos, la preparación del menú, el servicio de alimentos y el servicio de comidas como bueno y en un 22.2% la cocina y el control de tiempo y temperatura como regular.

Tabla 8: Estrategias en el control de plagas

Estrategias en el control de plagas:	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Estrategias de control para moscas			x	
Estrategias de control para cucarachas			x	
Estrategias de control para roedores			x	
Frecuencia	0	0	3	0
Porcentaje	0%	0%	100%	0%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Interpretación: En cuanto a las estrategias en el control de plagas para moscas, cucarachas, y roedores se observó en un 100% como regular.

Tabla 92: Seguridad en la cocina:

Seguridad en la cocina:	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Estado de los extinguidores		x		
Tapetes antideslizantes de piso				X
Botiquines de primeros auxilios		x		
Conexiones eléctricas		x		
Ubicación de los balones de gas		x		
Frecuencia	0	4	0	1
Porcentaje	0%	80%	0%	20%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Interpretación: En cuanto a la seguridad de la cocina en un 80% se observó el estado de los extinguidores, botiquines de primeros auxilios, las conexiones eléctricas y la ubicación de los balones de gas como bueno y solo en un 20% los tapetes antideslizantes de piso como malo.

Tabla 10: contrastación

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0%
Bueno	24	53.33%
Regular	18	40.00%
Malo	3	6.67%
TOTAL	45%	100%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Interpretación: En resumen, llegamos a interpretar que los servicios turísticos brindados en el restaurant la “Rustika” se observó que en un 53.3% como bueno respecto a las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.

4.2. Análisis de resultados

Según García (2012) en la tesis denominada “Sistema de calidad para el restaurante Tridente del Hotel Neptuno en Valencia, España, concluye: que, en el negocio de restauración por lo general, muy pocos clientes son cautivos, y que la fidelidad de los clientes es un factor difícil de determinar, debido a la gran variedad de empresas de este rubro que existen. Por tanto, las expectativas de una persona que acostumbra a comer fuera de casa se verán afectadas por experiencias que ha vivido previamente en diferentes restaurantes, entonces es muy importante que éstos utilicen la calidad de sus servicios como herramienta competitiva, para lograr que un cliente diferente al Restaurante Tridente de los demás, y lo elija entre las distintas opciones que encuentra.

Con respecto al primer objetivo específico En la Tabla 8, preparación de alimentos se observa la importancia de tener en cuenta en el control del tiempo y temperatura y preparación previa que muchos de los restaurantes no cuentan con estos criterios o estándares de calidad que puedan ser herramientas que permitan captar mayor número de clientes comensales.

Según Pérez (2014) en la tesis denominada “*La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*”, concluye que: La infraestructura interviene visualmente en las decisiones de los clientes, la percepción de un ambiente limpio y cuidado crea un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes, la empresa obtuvo en los resultados una satisfacción positiva de los usuarios por la infraestructura pero aún le falta organizar bien al personal para realizar la limpieza correspondiente, los gastos para mantener este ambiente natural limpio son considerables pero influyen en las decisiones de los usuarios y aumentan la calidad del servicio al cliente y asimismo; otro factor que involucra la calidad del servicio al cliente son los insumos los cuales la

empresa debe procurar mantener controlados desde su compra hasta su utilización para evitar problemas en la preparación de los platos de comida.

Con respecto al segundo objetivo específico de la tesis; En la tabla 2: Construcción de las instalaciones en cuanto a la ubicación, vías de acceso, diseño del interior, ventilación e iluminación se observa buena. Pero no son los únicos para captar cliente por según los antecedentes del estudio en mención concluyen que la infraestructura es una decisión visual persuasivo inicial que impacta al comensal.

Asimismo, en la tabla 7: control de operaciones de las materias primas, recepción y almacenamiento de los alimentos es regular reflejadas en un 100%. Por lo que es muy importante tener un buen manejo y control de estos procesos que permitirán mejorar los servicios y la calidad en los restaurantes.

Según Sánchez (2014) en la tesis denominada *“Evaluación de la calidad del servicio del restaurante ‘El encuentro’ de la ciudad de Huaraz utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. en el año 2013”* Concluye que: “El Encuentro” cumple con la mayor parte de estándares, un 77% de estándares se cumplen en la empresa, demostrando así las buenas prácticas en este ámbito, lo que se evidencia en las instalaciones de la empresa, las que gozan de calidad, al tener un comedor, cocina, servicios higiénicos, oficina y exterior con las características necesarias para atender de forma adecuada a los cliente, mientras tanto en cuanto a la gestión del servicio del restaurante “El Encuentro”, se cumple un 80% de los estándares, lo que muestra que la calidad de servicios que se brindan en la empresa es alta.

Con respecto al objetivo general el restaurant “La Rustika Chicken” cumple con los estándares de las buenas prácticas de la manipulación de los alimentos sobre la calidad en un 53 %, lo cual evidencia en la aplicación de la guía de observación en cuanto a: Instalaciones de construcción, sanitarias, higiene, control de operaciones, preparación de alimentos y seguridad

V. Conclusiones

Se arribaron a las siguientes conclusiones:

- En el Restaurant “La Rustika Chicken” la calidad de los servicios turísticos ofrecidos por medio de las buenas prácticas de la manipulación de alimentos es buena. Observándose en el comedor, preparación de los alimentos, descongelamiento de los alimentos, servicio de alimentos y en el servido de comidas.
- El nivel de calidad de los servicios del Restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz es buena por tener personal operativo bueno en cocina y comedor.
- El nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz es buena.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, T. & De la Cruz, Y. (2011). *Dirección de personal y atención al cliente en los restaurantes de uno y dos tenedores de la provincia de Huari-Región Áncash*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.
- Añaños, E. (2013). *Psicología de la atención y la percepción*. Recuperado de <https://psb012.files.wordpress.com/2013/05/upla-atencic3b3n.pdf>
- Caro, A. (2011) *Servicio y atención al cliente en restaurante*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3211590&ppg=11>
- Cochachin, E. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante riveras del do Santa distrito de Independencia Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2016*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración Turística). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz. Perú
- Comisión de promoción de la pequeña y microempresa (2010). *Manual de Buenas Prácticas de Manipulación*. Recuperado de http://ainchile.cl/Buenas_practicas_restaurantes.pdf
- De Gea, A. (2011). *Manipulación de alimentos e higiene alimentaria*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3217069&ppg=3#>
- Diario Correo (2016) *Huaraz: Senasa impulsa cumplimiento de buenas prácticas en la manipulación de alimentos*. Recuperado de <http://www.huarazenlinea.com/noticias/locales/13/10/2016/huaraz-senasa->

impulsa-cumplimiento-de-buenas-practicas-en-la

García, J. (2012). *Sistema de calidad para el restaurante Tridente del Hotel Neptuno en Valencia, España*. (Tesis para optar el título Licenciado en Gestión de la Hospitalidad). *Universidad Simón Bolívar*. Caracas. Venezuela.

FAGOR INDUSTRIAL (2017) *Buenas prácticas y normativa en higiene y seguridad alimentaria para restaurantes*. Recuperado de <http://blog.fagorindustrial.com/?p=4339>

Ley N° 30056. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 2 de julio de 2013.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2013). *Manual Buenas Prácticas para la Atención de clientes. Dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/07_mbp_aclientes/MBP_AC_Mandos_Medios.pdf

Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial y de Sistemas). Universidad de Piura. Piura. Perú.

Nieto, P. (2008). *Evaluación de la percepción de la calidad en el servicio del restaurante Asiatika*. (Tesis para optar al título profesional de Licenciado en Administración de Hoteles y Restaurantes). Universidad de las Américas. Cholula. Puebla. México.

Oliva, M. (2011). *Elaboración de una guía de buenas prácticas de manufactura para el restaurante Central del IRTRA PETAPA*. (Proyecto para optar al grado académico de Maestro en Gestión de la Calidad con especialización en

Inocuidad de Alimentos). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Ortiz, S. (2005). *Programas de calidad en servicio en restaurantes de lujo y primera categoría de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis para optar el título de licenciado en turismo). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil. Ecuador.

Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú.

Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*. (Tesis para optar el título de administradora de empresas en el grado académico de licenciada). Universidad Rafael Landívar. Zacapa. Guatemala.

Sánchez, R. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante -El encuentro' de la ciudad de Huaraz utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2013*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración Turística). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú

Silva, R. (2015) *Insalubridad en restaurantes: "Si vamos a los más caros del país, también encontraremos problemas"*. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/854087-insalubridad-en-restaurantes-si-vamos-a-los-mas-caros-del-pais-tambien-encontraremos-problemas>

Tacunan, B. (2014). *Caracterización de la calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes en el distrito de Huarí, 2014*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz. Perú

Vásquez, A. (2011), *Evaluación de la calidad del producto restauración en el Restaurante Buffet "Miramar"*. (Tesis presentada en opción al título académico de Master en Ciencia y Tecnología de los Alimentos). Universidad de La Habana. La Habana. Cuba.

Vásquez, C. (2012). *Solución de problemas y toma de decisiones administrativas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/solucion-de-problemas-y-toma-de-decisiones-administrativas/>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

GUÍA DE OBSERVACIÓN

El egresado **RUSVEL AGILBERTO RODRÍGUEZ MEDINA**, viene elaborando la tesis: **“Buenas prácticas de manipulación de alimentos y calidad de servicio del restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, 2016”**, con el objetivo evaluar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación de los alimentos en el restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, Región Ancash – 2016.

Construcción de las instalaciones	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Ubicación				
Vías de acceso				
Diseño del interior y materiales				
Ventilación				
Iluminación				

Instalaciones sanitarias	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Servicios higiénicos del personal y público				
Vestuario para el personal				
Punto de lavado de manos				
Zona de lavado de equipos y utensilios				

Equipos y utensilios	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Equipos y utensilios				
Lavado y desinfección de los equipos y utensilios				
Lavado y desinfección de equipos estacionario				
Lavado y desinfección de vajilla, cubiertos y vasos				
Almacenamiento de equipos y utensilios				
Mantelería				
Implementación de un programa de limpieza y desinfección				

Facilidades sanitarias	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Abastecimiento y calidad del agua				
Evacuación de aguas residuales				
Manejo y disposición de residuos sólidos				

Higiene personal	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Higiene				
Higiene de las manos				
Cuidado de las manos				
Uso de guantes				
Uso de uniforme de trabajo apropiado				
Hábitos				

Control de Operaciones	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Control de las materias primas desde su origen				
Recepción y control de los alimentos:				
Almacenamiento de alimentos:				

Preparación de alimentos	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
cocina				
comedor				
La preparación de los alimentos				
Control de tiempo y temperatura				
Preparación previa				
Descongelación de alimentos				
La preparación del menú				
Servicio de alimentos				
Servido de comidas				

Estrategias en el control de plagas:	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Estrategias de control para moscas				
Estrategias de control para cucarachas				
Estrategias de control para roedores				
Sub Total				

Seguridad en la cocina:	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Estado de los extinguidores				
Tapetes antideslizantes de piso				
Botiquines de primeros auxilios				
Conexiones eléctricas				
Ubicación de los balones de gas				

Tabla 3: Construcción de las instalaciones

Construcción de las instalaciones	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Ubicación			x	
Vías de acceso		x		
Diseño del interior y materiales			x	
Ventilación			x	
Iluminación		x		
Frecuencia	0	2	3	0
Porcentaje	0%	40%	60%	0%

FUENTE: Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Tabla 4: Instalaciones sanitarias

Instalaciones sanitarias	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Servicios higiénicos del personal y público		x		
Vestuario para el personal		x		
Punto de lavado de manos		x		
Zona de lavado de equipos y utensilios			x	
Frecuencia	0	3	1	0
Porcentaje	0%	75%	25%	0%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Tabla 5. Equipos y utensilios

Equipos y utensilios	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Equipos y utensilios		x		
Lavado y desinfección de los equipos y utensilios			x	
Lavado y desinfección de equipos estacionario			x	
Lavado y desinfección de vajilla, cubiertos y vasos			x	
Almacenamiento de equipos y utensilios		x		
Mantelería		x		
Implementación de un programa de limpieza y desinfección				x
Frecuencia	0	3	3	1
Porcentaje	0%	42.86%	42.86%	14.28%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Tabla 6: Facilidades sanitarias

Facilidades sanitarias	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Abastecimiento y calidad del agua		x		
Evacuación de aguas residuales			x	
Manejo y disposición de residuos sólidos				X
Frecuencia	0	1	1	1
Porcentaje	0.00%	33.33%	33.33%	33.33%

FUENTE: Información obtenida a partir de la aplicación de la guía de observación

Tabla 7: Higiene personal

Higiene personal	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Higiene		x		
Higiene de las manos		x		
Cuidado de las manos		x		
Uso de guantes			x	
Uso de uniforme de trabajo apropiado				X
Hábitos		X		
Frecuencia	0	4	1	1
Porcentaje	0%	66.66%	16.67%	16.67%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Tabla 8. Control de Operaciones

Control de Operaciones	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Control de las materias primas desde su origen			X	
Recepción y control de los alimentos:			X	
Almacenamiento de alimentos:			X	
Frecuencia	0	0	3	0
Porcentaje	0%	0%	100%	0%

FUENTE Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Tabla 9: Preparación de alimentos

Preparación de alimentos	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
cocina			x	
comedor		x		
La preparación de los alimentos		x		
Control de tiempo y temperatura			x	
Preparación previa		x		
Descongelación de alimentos		x		
La preparación del menú		x		
Servicio de alimentos		x		
Servido de comidas		x		
Frecuencia	0	7	2	0
Porcentaje	0%	77.78%	22.22%	0%

FUENTE: Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Tabla 10: Estrategias en el control de plagas

Estrategias en el control de plagas:	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Estrategias de control para moscas			x	
Estrategias de control para cucarachas			x	
Estrategias de control para roedores			x	
Frecuencia	0	0	3	0
Porcentaje	0%	0%	100%	0%

FUENTE: Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Tabla 11: Seguridad en la cocina:

Seguridad en la cocina:	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Estado de los extinguidores		x		
Tapetes antideslizantes de piso				X
Botiquines de primeros auxilios		x		
Conexiones eléctricas		x		
Ubicación de los balones de gas		x		
Frecuencia	0	4	0	1
Porcentaje	0%	80%	0%	20%

FUENTE: Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante

Tabla 12: contrastación

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0%
Bueno	24	53.33%
Regular	18	40.00%
Malo	3	6.67%
TOTAL	45%	100%

FUENTE: Guía de observación aplicada al sector servicios – rubro restaurante