



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Buenas Prácticas de Manufactura en el Área de alimentos y  
bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTOR(ES):**

Cueva Colán, Yajhaira Nicole (ORCID: 0000-0001-8880-4350)

Mauricio Ascorbe, Walther Eduardo (ORCID:0000-0001-5914-4381)

**ASESOR:**

Mg. Huamaní Paliza, Frank David (ORCID: 0000-0003-3382-1246)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Responsabilidad Social Pública y Corporativa

LIMA - PERÚ

2020

## DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón a nuestros padres por todos estos 5 años de apoyo, pues sin su ayuda no hubiera logrado este objetivo, siempre motivándome para alcanzar nuestro anhelo.

## AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, santa rosa de lima, virgen de cocharcas, el señor de Jerusalén y nuestras familias por apoyarnos en cada decisión de mi proyecto y a nuestro asesor Frank Huamaní por el apoyo, sus enseñanzas y la paciencia que nos tuvo. Este camino no fue nada sencillo, pero gracias al amor de nuestras familias se pudo lograr esta meta trazada

## Índice de contenido

Carátula

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	ix
I.INTRODUCCIÓN .....	10
II.MARCO TEÓRICO.....	15
III.METODOLOGÍA.....	33
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	34
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	34
3.3. Escenario de estudio .....	34
3.4. Participantes.....	35
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6. Procedimiento .....	16
3.7. Rigor científico.....	38
3.8. Método de análisis de datos.....	40
3.9. Aspectos éticos .....	40
IV.DISCUSIÓN Y RESULTADO .....	41
V.CONCLUSIÓN .....	66
VI.RECOMENDACIÓN.....	69
REFERENCIA .....	71
ANEXOS	
ANEXO 1: Matriz de consistencia	
ANEXO 2: Matriz de categorización apriorística	
ANEXO 3 Instrumentos utilizados	
ANEXO 3. Validación	
ANEXO 4. Transcripción de entrevista	
ANEXO 5. Matriz de codificación	

Índice de tablas

Tabla de validadores de expertos

Tabla de matriz de categorización apriorística

Tabla de matriz de consistencia

Tabla de matriz de codificación y categorización para el análisis de entrevistas por ítem

## Índice de figuras

Figura 1. Foto de validación del experto 1

Figura 2. Foto de validación del experto 2

Figura 3. Foto de validación del experto 3

Figura 4. Foto de validación del experto 4

Figura 5. Foto de validación del experto 5

## RESUMEN

El presente trabajo permitirá conocer las buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro ,2020. Para realizar dicha investigación hemos realizado un trabajo de enfoque cualitativo, de tipo aplicado, con diseño fenomenológico y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 10 trabajadores y 2 expertos involucrados en el área de alimentos y bebidas. Los resultados de la presente investigación nos permiten conocer cómo se evalúa las buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas, en dicho espacio tiene diversas limitaciones lo cual conlleva a una desorganización por parte de la jefatura hacia los trabajadores, siendo unos de los principales temas que es la comunicación, por ende, brindar un producto final de calidad e inocuo. La conclusión del trabajo nos permite conocer que dentro de la capacitación sanitaria, higiene personal y manejo de alimentos existe un déficit de manipulación alimentaria en el área de alimentos y bebidas, lo cual no permite desarrollar competencias para mejorar la inocuidad. Por ello se recomienda implementar capacitaciones, charlas, reuniones que sensibilice a los trabajadores que están sometidos en el rubro de alimentos

Palabras claves. - Buenas prácticas de manufactura, capacitación sanitaria, higiene personal, manejo de alimentos

## ABSTRACT

This work will allow knowing the good manufacturing practices in the food and beverage area at the Golden Palace casino, San Isidro, 2020. To carry out this research we have carried out a qualitative approach work, of an applied type, with a phenomenological design and a descriptive level. The sample consisted of 10 workers and 2 experts involved in the food and beverage area. The results of this research allow us to know how good manufacturing practices are evaluated in the area of food and beverages, in this space it has various limitations which leads to a disorganization on the part of the leadership towards the workers, being one of the Communication is the main issues, therefore providing a quality and safe final product. The conclusion of the work allows us to know that within the sanitary training, personal hygiene and food handling there is a deficit of food handling in the area of food and beverages, which does not allow the development of skills to improve safety. For this reason, it is recommended to implement trainings, talks, meetings that sensitize workers who are subjected to the food industry

Keywords. - Good manufacturing practices, sanitary training, personal hygiene, food handling

## I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a nuestra aproximación temática , las buenas prácticas de manufacturas en nuestro país está categorizado en uno de los principios más importantes dentro de la inocuidad de los alimentos , sobre ello ¿Se estará efectuando un buen manejo de las Buena Prácticas de Manufactura en el sector de abastecimientos de alimentos ? en base a la interrogante, en estos últimos años se ha visto afectado ciertos distritos de lima en base a la manipulación de suministros , donde no se ha utilizado el manejo correcto de inocuidad. Por lo tanto, se busca aminorar los riesgos de contaminación, preparación y consumo de los comensales.

En la actualidad, los alimentos poseen un crecimiento a nivel mundial, que ha venido desarrollando durante el siglo XXI. Sin embargo, hasta la fecha se ha estado demostrando que existe cierto déficit con el manejo de control de producción de alimentos, por lo cual existe incertidumbre de los clientes por el producto. Por ende, los acontecimientos de diversos establecimientos dedicados al entretenimiento, ha tenido una disminución de calidad referente al servicio alimentario, de modo que no se está afectando un proceso adecuado de inocuidad, perjudicando la imagen de la empresa y la salud de los comensales. Por este motivo son multadas por la municipalidad debido a la falta de cumplimiento de normas de sanidad que implanta minsa.

A nivel internacional, existe una autoridad que maneja todo el ámbito sanitario con el fin de erradicar los alimentos con posibilidad de contraer enfermedades. Por ende, está dirigido a través del Codex Alimentarius basado en códigos que se encarga de asegurar el bienestar de los clientes. Un ejemplo sería en el país de Honduras donde se produjo un virus perjudicando la producción y el consumo de melones causando una crisis a los trabajadores de esa nación. Por lo tanto, el Codex realizó análisis microbiológico con el fin de mejorar estándares sanitarios para evitar que el virus se propague de una manera apresurada. (FAO de Honduras, 2018)

En América Latina, la FAO y la OMS busca adaptar un manual de conocimientos a los empleadores que trabajan en los establecimientos de

entretenimiento, restaurantes y entre otros rubros, a través de un plan estratégico para mejorar el cuidado y el buen manejo de suministros. Asimismo, eludir la contaminación microbiológica que se encuentra en cada espacio del establecimiento con el fin de impedir el daño económico y el cierre del negocio.

En el Perú la problemática que está sufriendo el país en el servicio de alimentos, son las enfermedades de transmisión alimentaria, principalmente en los sectores de bajo recursos, como por ejemplo las escuelas, restaurantes, mercados, casinos entre otros, por ello en el año 2017 se inspeccionaron 98 y se cerraron 32 establecimientos. Sin embargo, los empleadores que elaboran en este rubro, no tienen el cuidado necesario ante la carga bacteriana que puede existir ante una propagación de microorganismo, por no desinfectar correctamente las zonas establecidas dadas por las normas sanitaria empleada por Minsa. De modo que, en ese mismo año, la municipalidad de Lima brindó cursos a 1500 establecimientos para poder reducir la mala manipulación de alimentos.

A consecuencia de esta problemática ¿Los empleados conocen las normas de buena práctica de manufactura? referente a la pregunta se conoce un caso en Lima Metropolitana donde los cocineros tiene la mala costumbre de comer o beber mientras que elaboraba sus deberes, además no estaban correctamente uniformados y no contaban con la salubridad adecuada. Una de las razones por las cuales los trabajadores no captan la norma es porque no tienen conocimiento, capacitaciones y charlas sobre los manuales de manufactura. (Diario el Comercio, 2017).

Las medidas preventivas son muy importantes para la manipulación de alimentos, porque tienen un procedimiento de mejora continua dedicada a las personas que ejercen la elaboración de productos, con la finalidad de cumplir un rol importante en la higiene e inocuidad. Debido a que no se propague el peligro de contaminación. Seguidamente se debe implementar capacitaciones, hábitos, actitudes que estén relacionados con los manuales de manufactura. Puesto que facilitará a reducir la contaminación de alimentos y bebidas previniendo enfermedades y protegiendo la afluencia de personas.

La municipalidad de Lima ha implementado una escuela de capacitaciones acerca de las técnicas del servicio y manejo alimentario, buscando reforzar los estándares de sanidad en los establecimientos de la capital. Asimismo, el director de Fiscalización y la supervisión de la municipalidad, declaró que la mayoría de establecimientos tuvo deficiencias acerca de los estándares de limpieza. Por lo tanto, esta instrucción busca sensibilizar y perfeccionar ante de fiscalizar. (Diario el Comercio, 2018)

Por todo lo expuesto anteriormente, esta investigación busca evitar la contaminación del producto a través de las normas de seguridad sanitaria, garantizando el monitoreo de procesos asegurando el bienestar del producto inocuo. Ante ello nuestro trabajo va a bordar la siguiente pregunta ¿Cómo se evalúa las buenas prácticas de manufacturas en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace San Isidro, 2020? Asimismo, proponemos los siguientes problemas específicos, ¿Cómo se realiza la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020?, ¿De qué manera se realiza la higiene personal en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020?, ¿Cómo practican el manejo de los alimentos en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020?

Respecto a la justificación , nuestro trabajo conocerá el uso de la inocuidad alimentaria en el establecimiento de entretenimiento Golden Palace , dicho establecimiento de entretenimiento tiene como actividad principal brindar servicio de alimentos con el fin de ofrecer una buena calidad hacia sus clientes, pero lamentablemente no se está ejecutando los procedimientos y las prácticas sanitarias en dicho lugar , debido al poco conocimiento de los empleadores que se encuentra en el rubro , por ello es fundamental que los trabajadores dominen el manual de las buenas prácticas para el mejor uso en la producción de alimentos , dicho plan favorecerá para buscar la estandarización y optimización en el área operativa de suministros .

El casino Golden Palace es unos de los mejores centros de entretenimiento de Lima, ubicado en San Isidro , por ende ofrece una variedad de comida , eventos , conciertos , show entre otras actividades , pero se encuentra limitado

por el mal manejo de inocuidad que presenta en el sector alimentario, referente al análisis este trabajo permite desarrollar sugerencias que salga de la evaluación de las buenas prácticas y aplicarlo en diversos entornos semejante, tales como los casinos Atlantic, Fiesta, Luckia entre otros.

Este trabajo toma de base la seguridad de los alimentos y la salubridad de los clientes (Reid, 2018) y es producto de un completo estudio de las buenas prácticas de manufactura que está validado básicamente por la salubridad y la higiene del producto como nuestra principal variable. Asimismo, el instrumento ha sido adaptado por (Hernández, 2015) el cual analiza las buenas prácticas de manufactura de forma cualitativa adoptado y validado de manera interna hacia nuestra realidad.

Finalmente, esta investigación ha buscado conocer de manera ecuánime los manuales de manufactura alimentaria en el casino Golden Palace, asimismo este ambiente establece unos de los establecimientos de entretenimiento más importante de Lima, por ello notamos que los trabajadores deben tener capacitaciones, cursos y charlas referente a la manipulación de alimentos.

Debido a ello , el objetivo general de este presente proyecto es conocer el uso de las buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace , San Isidro , 2020 , trae consigo los objetivos específicos , determinar la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino de Golden Palace ,San Isidro , 2020 , describir la higiene personal en el área de alimentos y bebidas en el casino de Golden Palace , San Isidro , 2020 , Analizar el manejo de alimentos en el área de alimentos y bebidas ,San Isidro , 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales a base de nuestro tema , mencionamos los siguientes autores , Oliveira (2016) en su artículo “Manufacturing manuals, standard methods of hygiene operation , risk studies and critical controls” cuyo problema principal ¿Cómo se implementa el control preventivo de Buenas Prácticas de Manufacturas ? tiene como objetivo general impedir la inseguridad para el bienestar humano de tal manera prevenir el cuidado de los alimentos mediante normas de control , enfoque cuantitativo utilizando encuestas para el recojo de datos , se llegó a la conclusión implementar programas de requerimiento preventivo como Buenas Prácticas de Manufactura , estableciendo impactos positivos para el segmento alimentario a través de Procedimientos Operativos Estándar de Sanidad. Unas de las limitaciones de este trabajo es la prevención de alimentos ya que Oliveira (2016), manifiesta el cuidado de estos suministros por lo tanto nuestro trabajo prioriza la inocuidad alimentaria global para la salubridad y consumo seguro, asimismo esta publicación utiliza el enfoque cuantitativo, mientras que nosotros usamos un enfoque más aplicado y riguroso que Oliveira (2016)

García (2017) en su artículo “Manual de sanidad en los comedores ubicado en el centro de Abasto en Paraguay” cuyo problema principal es ¿Cómo se operan las Buenas Prácticas en los comedores de Abasto? tiene como objetivo general , detallar los manuales en los comedores ubicado en el centro de Abasto , que elabora sándwiches de vegetales , este artículo tuvo un diseño no experimental de enfoque cuantitativo utilizando encuestas para el recojo de datos , se llegó a la conclusión que la salubridad alimentaria solicita la contribución de las zonas implicados en los comedores, mostrando falencias de inseguridad acerca de los manuales de manufactura, por ello se requiere implementar las normas sanitarias en los puestos y minimizar los peligros de manipulación de alimentos.

Fernández y Estigarribia (2017) en su artículo “Manuales de Manufacturas y componentes de advertencia mediante el manejo alimentario en las plazas municipales de Caaguazú” cuyo problema principal es ¿Cómo se maneja las Buenas Prácticas de Manufactura? tiene como objetivo general , explicar los manuales de Manufactura durante el riesgo de contaminación de suministros en los mercados con el fin ofrecer alimentos de buena calidad hacia los

consumidores , este investigación obtuvo un diseño no experimental de enfoque cuantitativo utilizando encuestas para el recojo de datos, se llegó a la conclusión la importancia que deben de tener los establecimientos en cumplir las buenas prácticas de manufactura con el fin de obtener altos porcentajes de inocuidad.

Ortiz y Ríos (2018) en su artículo “Condiciones higiénicas de inocuidad fundamentadas en los cinco métodos del organismo de salud dirigido a los policlínicos de Paraguay” cuyo problema principal es ¿Cómo se evalúa las condiciones higiénicas sanitarias basada en los cinco métodos del organismo de salud , dirigid a los policlínicos de Paraguay? tiene como objetivo general , identificar los requisitos sanitarios de la prestación de servicios en los hospitales , este proyecto obtuvo un diseño no experimental de enfoque cuantitativo utilizando encuestas para el recojo de datos , se llegó la conclusión establecer el manejo correcto de temperatura garantizando la desaparición de bacterias y según el cálculo de un medidor de alimentos , asegurando la inocuidad.

Gutiérrez y Díaz (2017) en su artículo “Implementación de Manuales de Manufactura en la utilidad del Café en la aldea Global” cuyo problema principal es ¿Cómo están implementadas los manuales de manufactura en la utilidad del café en la aldea Global ? tiene como objetivo general , implementar el manual de inocuidad para la utilidad del café , con el fin de desarrollar un producto inocuo, este proyecto obtuvo un diseño no experimental de enfoque cuantitativo utilizando encuestas para el recojo de base de datos , se llegó la conclusión de establecer nuevos certificados , considerando el producto de calidad exportando a nuevos mercados , otorgando la confianza a los consumidores. Una de las limitaciones de este trabajo es desarrollar un manual de inocuidad ya que Gutiérrez y Díaz (2017) se enfoca especialmente para la utilidad del café, mientras que en nuestro trabajo nos enfocamos en la seguridad total, tomando como referencia la norma sanitaria para restaurantes y afines 822, por lo tanto, nuestro trabajo tiene un enfoque aplicativo y riguroso que Gutiérrez y Díaz (2017)

Madubueze (2017) en su artículo “Wisdom , attitude and use of cleaning supplies among food traders in Owerri, Nigeria” cuyo problema principal es ¿Cómo se está desarrollando las Buenas Prácticas de Manufacturas hacia los vendedores de alimentos ? tiene como objetivo , identificar las prácticas sanitarias mediante el conocimiento hacia los vendedores de alimentos , esta investigación obtuvo un diseño descriptivo de sección transversal de enfoque mixto utilizando cuestionario , análisis descriptivo y entrevista , se llegó la conclusión , garantizar el desarrollo de estrategias , logrando la enfatización de registros y capacitación de manera formal para regular los controles de higiene. Una de las limitaciones de este trabajo es identificar las prácticas sanitarias ya que Madubueze (2017) se enfoca en brindarle conocimientos a los vendedores de alimentos, mientras que en nuestro trabajo se enfoca en averiguar cómo se está empleando las capacitaciones permanentes hacia los trabajadores del área de alimentos y bebidas por lo tanto nuestro trabajo tiene un enfoque aplicativo y riguroso que Madubueze (2017)

Cruz y Ferreira (2018) en su artículo “Development of sanitary manufacturing training in food handling manufacturing” cuyo problema principal es ¿Cómo educar a los trabajadores para un mejor manejo de las Buenas Prácticas? Tiene como objetivo, diagnosticar la formación de normas sanitarias para el mejoramiento de los trabajadores de la industria alimentaria, este proyecto obtuvo un diseño etnográfico de enfoque cualitativo utilizando entrevistas y ficha de observación, se llegó a la conclusión, asesorar las capacitaciones a los empleados implementados el conocimiento y las prácticas continuamente.

Nyabera y Ooko (2018) en su artículo “Manual of manufacture and microbial contagion in the seweet potato mash procedure industry in Kenya” cuyo problema principal es ¿Cómo evaluar el desempeño de los manuales de manufactura? tiene como objetivo principal delimitar la elevación del cumplimiento de los manuales de manufactura manteniendo como eje principal la higiene y calidad microbiana, este proyecto tiene un diseño analítico transversal de enfoque cuantitativo utilizando recolección de datos , en conclusión evaluar los riesgos microbianos , realizando programas de monitoreo con el fin de controlar y mejorar la calidad alimentaria. Una de las limitaciones de este trabajo es delimitar

la elevación del cumplimiento de los manuales ya que Nyabera y Ooko (2018) solo se enfoca en la higiene y la calidad microbiana , mientras que nuestro trabajo aborda la calidad sanitaria de alimentario desde una perspectiva global para la satisfacción del cliente guardando todas las medidas de seguridad , así mismo esta publicación utiliza el enfoca cuantitativo , mientras que nosotros usamos el enfoque cualitativo , por lo tanto nuestra investigación tiene un enfoque aplicativo y riguroso que Nyabera y Ooko (2018)

Dentro de los Antecedentes Nacionales a base de nuestro tema, tenemos los siguientes autores , Peña y Salas (2016) en su artículo “Vínculo entre el nivel de conciencia del manejo alimentario y el uso higiénico , sanitaria en los mercados conocidos de Huaycán” cuyo problema principal es ¿Cómo es el vínculo entre los manipuladores y el uso higiénico? tiene como objetivo principal diagnosticar las situaciones entre el uso higiénico sanitario como el nivel de conciencia de los mercados conocidos de Huaycán , se llegó a la conclusión requerir capacitaciones continuas a los comedores populares , asegurando la mejora continua alimentaria, cumpliendo con los estándares adecuados de una infraestructura básica. Una de las limitaciones de este trabajo es diagnosticar las situaciones entre el uso higiénico sanitario ya que Peña y Salas (2016) se enfocan en el nivel de conciencia de los mercados conocidos de Huaycán mientras que nuestro trabajo se enfoca en brindar el uso correcto de inocuidad de los alimentos evaluando como son capacitados realmente los trabajadores y puedan realizar una correcta manipulación saludable , por lo tanto nuestra investigación tiene un enfoque aplicativo y riguroso que Peña y Salas (2016)

Yupanqui (2016) en su artículo “Los Manuales de Manufactura en las carnes rojas y la lealtad de compra del consumidor en el centro comercial Grau de la ciudad de Tacna” tiene como objetivo principal determinar si los vendedores del Centro Comercial de Tacna realizan los manuales de manufactura en las carnes, se llegó a la conclusión de adaptar un plan de capacitación continua para el manejo inocuo de las carnes rojas a partir de las buenas prácticas de manufactura. Una de las limitaciones de este trabajo es verificar la realización de manuales ya que Yupanqui (2016) se enfoca en el centro comercial de

Tacna, mientras que nuestro trabajo se enfoca en realizar un manual estándar toma en cuenta la norma sanitaria para restaurantes y afines 822, por lo tanto, nuestra investigación tiene un enfoque aplicativo y riguroso que Yupanqui (2016)

De tal manera nos referimos a la calidad como el control permanente que busca realizar la verificación del producto , con el fin de brindar la salubridad para la satisfacción del cliente , por ejemplo (Vince ,2011, p.2) nos dice que la calidad ,“Cumple las expectativas del cliente pasando por un régimen de pruebas y estrategias para garantizar el estado óptimo del producto , siendo una condición fundamental para la satisfacción del consumidor” , apreciamos que el autor prioriza que es importante emplear el manejo de la elaboración del producto garantizando la inocuidad con el fin de mejorar la calidad .

En cuanto a las teorías de calidad se basa a las diferentes definiciones de los autores con el fin de llegar a una idea referente a los estudios realizados, para mejorar el producto y servicio a través de protocolos, que ayudará a implementar a diversos establecimientos.

A continuación, mencionaremos algunos autores acerca de la teoría de la calidad

Según el autor Escobar menciona la teoría de, “Calidad del trabajo, escrita por el autor Ishikawa que se basa en los distintos sectores de trabajo como compañías, empresas, industrias, comercio y etc., por ende, busca constatar la calidad en todas sus manifestaciones” (2015, p.4), por ello se llegó a la conclusión que esta teoría se basa en percibir la inocuidad del producto y servicio hacia el cliente.

Según el autor Escobar menciona la teoría de:

El propulsor de la calidad total, escrita por el autor Deming llamado el creador de la calidad, expresa la inocuidad como un proceso adecuado garantizando el monitoreo para mejorar la calidad de manera progresiva estableciendo el rendimiento de productividad y competitividad. (2015, p.4)

Desde la perspectiva esta teoría ejerce un funcionamiento innovador aplicado a observar el perfeccionamiento de la calidad.

Conforme al autor Mosquera menciona la teoría, “Método Japonés escrita por el autor Ouchi llamado el creador de la teoría Z, manifiesta que la calidad se encuentra en todas las condiciones de trabajo, mejorando las instalaciones, la ubicación estratégica y la empresa” (2015, p.4), en conclusión, esta teoría manifiesta la relación y participación en base a relaciones humanas generando mayor productividad a través del trabajo en equipo.

La gestión de calidad se basa a acciones, planificaciones, ya que es necesario para la contribución de la organización de una empresa

Con respecto Leidinger (2020) señala que:

La gestión de calidad son herramientas que tienen como propósito en contrarrestar errores en los procedimientos de producción y productos del servicio que brinda una empresa, asimismo es necesario contar con expertos en el tema de gestión con el fin de mejorar nuevos estilos de trabajo. (p.1)

La responsabilidad social es un término fundamental, ya que se basa al compromiso y obligación que debe tener todas las empresas para contribuir un óptimo desarrollo.

Según el autor Salazar (2017) sostiene que:

La responsabilidad industrial alimentaria debe ser un compromiso para todas las empresas que ejercen al rubro alimentario, para no fomentar daños en los productos por una mala manipulación de alimentos, debido que se puede prolongar contaminaciones cruzadas y daños a la salud de los consumidores. (p.1)

Según el autor ríos sostiene que (2018) que:

Las empresas cada vez están optando por la responsabilidad social empresarial, como pieza fundamental en su modelo de negocio con el fin de mejorar su imagen ante sus stakeholders, asumiendo responsabilidades en cada una de las áreas y organizaciones de la

empresa, salvaguardando el medio ambiente y la sociedad, sin dejar de lado la estabilidad económica. (p.2)

En síntesis, la responsabilidad social empresarial está tomando hincapié en los últimos años en el rubro de la gastronomía, ya que ven allí un rol esencial para los clientes potenciales a quienes son dirigidos y buscan siempre la calidad y el bienestar del producto final.

En síntesis, todas las empresas dedicadas al rubro de alimentos deben de concientizar el manejo de alimentos, tomando en cuenta la salubridad, con el fin de no ocasionar daños.

Los casinos a lo largo del tiempo se han venido desarrollando gracias a los juegos de azar que son disfrutados por millones de clientes, proporcionando diversión en todo momento. Asimismo, uno de los centros de entretenimiento más reconocido de Lima es el Casino Golden Palace, lo cual se abordará la historia de su fundación.

Golden Palace (2020) menciona que:

Fue fundado el 12 de enero en el periodo de 1995 en el distrito de San Isidro ubicado en Lima, iniciando la función de sus labores con el objetivo de ofrecer diversión, conciertos, gastronomía y entre otros. Este centro cuenta con 800 máquinas de tragamonedas de última generación, 30 juegos de mesa, brindando una atención personalizada para el gusto de los clientes. Actualmente se ha renovado ofreciendo a sus comensales una tarjeta de promociones Golden Club, llevando así una calidad única del casino. (p.1)

Golden Palace (2020) menciona que:

Su misión como empresa es ofrecer una atención exclusiva y personalizada a todos sus clientes, a través del profesionalismo de nuestros trabajadores, con el objetivo de ser uno de los centros de entretenimiento más acreditado en los demás casinos de alta categoría. (p.1)

Golden Palace (2020) menciona que:

Su visión es destacar y ser reconocido como una compañía líder en el rubro de juegos de azar y entretenimiento, cumpliendo con la expectativa del cliente basándonos en nuestros 3 aspectos; brindando excelencia en el servicio; cumpliendo con el nivel de los trabajadores y teniendo un ambiente virtuoso y seguro para nuestros invitados. (p.1)

Golden Palace (2020) menciona que:

El establecimiento de entretenimiento cuenta con valores establecidos para el bienestar del personal de trabajo y clientes lo cual está compuesto por; pasión; honestidad; respeto y lealtad, obteniendo el reconocimiento de la atención personalidad del consumidor. (p.1)

En conclusión, el casino Golden Palace es uno de los centros de entretenimiento con mayor afluencia de clientes debido a las buenas promociones que realiza mensualmente, también el mejoramiento de su infraestructura y novedosas máquinas de tragamonedas para el disfrute del invitado.

En el transcurso del tiempo se implementó un manual que brinda y garantiza al producto, a través de un programa certificado para llegar a cabo los protocolos sanitarios manifestados por el manual de Manufactura.

Según el autor Simmons menciona que: “El manual de manufactura son procedimientos y requisitos que garantiza las condiciones favorables para la producción alimentaria, de acuerdo a protocolos severos minimizando la contaminación del producto” (2019, p.1), concluimos que si no se cumple estas medidas cautelares podemos contraer enfermedades patógenas.

Los establecimientos que brinda servicio de alimentos, tienen que saber que existen normas acerca de cómo está distribuido el área alimentaria, para ser evaluado y desechado aquellos insumos que no son utilizables hoy en día.

En cuanto a la infraestructura interna, Reid (2018) señala que:

Es esencial monitorear el equipamiento con el fin de no propagar la contaminación alimentaria. Por ende, es importante que la infraestructura esté correctamente estructurada, para el cuidado de los alimentos, evitando las inundaciones, olores desagradables, polvo, humo, radiación, etc. Asimismo, la vía de acceso en la zona alimentaria tiene que estar acondicionado para el pase de los trabajadores y el ambiente se encuentre sólido, previniendo la acumulación de suciedad o plagas. (p.14)

En síntesis, la infraestructura busca organizar sus implementos de una manera correcta para evitar la prolongación de bacterias.

Respecto a los equipos de insumo, Pérez (2012) se refiere:

A los equipos que tengan relación directa con la producción, deben ser elaborados y diseñados de acero inoxidable para facilitar su limpieza y desinfección de tal modo que puedan ser movibles y desarmables con el fin de no tener un producto tóxico. Por ello es necesario evitar el uso de madera para cualquier alteración en el área alimentaria. (p.19)

En conclusión, se llegó a conocer la importancia de la elaboración de los equipos para no poder contraer contaminación para el bienestar del cliente y de la empresa.

Respecto a la materia prima, Díaz y Uría (2009) señala que:

La cadena alimentaria debe cumplir el control de la producción primaria hasta el consumidor final, optando que los alimentos sean inocuos con el objetivo de reducir los impactos de contaminación que afecten la salud de los clientes. Asimismo, es necesario reconocer la planta productora y proveedores que traen los alimentos del campo teniendo en cuenta las condiciones que se produce la materia prima. (p.37)

En síntesis, La empresa debe de tener conocimiento acerca que de proveedores trabajan con ellos para poder tener un mejor manejo de sus productos.

En cuanto al personal, DIGESA y MINSA (2017) señala que:

El trabajador debe tener conocimiento de los manuales acerca de la inocuidad y capacitaciones otorgadas por la empresa. Por consiguiente, el personal debe de contar con buena salud, de lo contrario comunicar al jefe de área cualquier dolencia para evitar bacterias; también es inapropiado consumir productos en pleno de proceso de alimento. (p.24)

En conclusión, el personal tiene la responsabilidad de conocer el proceso correcto de la elaboración de los alimentos ya que se encuentra familiarizado en la zona de producción.

En cuanto al transporte, Arjona (2012) señala que:

Asimismo, el transporte busca resguardar las medidas sanitarias para resguardar los alimentos del contagio y daños durante el traslado con recipientes adecuados y vehículos bien cerrados. Por lo tanto, los alimentos fríos deben ser transportados en vehículos isoterms y frigoríficos respetando la cadena de frío. Por ende, el vehículo debe tener materiales de superficie lisa y resistente. (p.42)

En conclusión, el transporte es esencial a la hora de poder movilizar los alimentos y llegue de manera inocua para su elaboración acatando a la cadena de frío.

Uno de los pilares más importante dentro del área operativa de producción es la salubridad que brinda la inocuidad de alimentos para un consumo seguro.

Con respecto a la inocuidad, Butrón (2019) señala que: “El sistema de inocuidad está compuesto por un conjunto de normas, protocolos y condiciones para la elaboración de los alimentos, asegurando el bienestar del producto ingerido por los consumidores, evitando algún riesgo para la salud” (p.1), En conclusión, es fundamental llevar una auditoria permanente para el cuidado tanto de la empresa y el consumidor.

Con respecto a las enfermedades por transmisión alimentaria, Feldman (2018) señala que:

Estas enfermedades son originadas por el mal manejo de la inocuidad de alimentos provocando bacterias patógenas, intoxicaciones, priquinosi y teniasi produciendo microorganismo no observable multiplicándose en el intestino causando síntomas característicos, perjudicando la salud de los clientes. Asimismo, existen causas como; operarios enfermos; mal enfriamiento; contaminación cruzada; tiempo de preparación; mala higiene personal y recalentamiento del alimento. (p.56)

En conclusión, Las enfermedades de transmisión alimentaria son causadas por la mala gestión de los operarios de producción, causando efectos adversos a la salud.

De acuerdo a la contaminación de alimentos, Hassanzadeh (2018) señala que, “Las contaminaciones microbiológicas son causada por la oxidación que son frecuentemente culpables del deterioro y estragos de alimentos a base de frutas, vegetales durante el almacenamiento” (p.1), en conclusión, es esencial utilizar conservantes sintéticos, botánicos y seguros, previendo el deterioro de alimentos.

Existen cuatro tipos de contaminación de alimentos, las cuales son las siguientes; físicos; químico; biológico y cruzada.

Con respecto a la contaminación física, FAO (2016) manifiesta que, “La aparición de elementos desconocidos de los alimentos son capaces de propagar lesiones causando consecuencia adversa a la salud, por ejemplo; vidrio, madera, metal, plástico y artículos personales” (p.13)

En cuanto a la contaminación química, Ventura (2017) señala que, “Este tipo de contaminación se da cuando las materias primas entran en relación con el producto químico, como los productos de limpieza o pesticida, debido a que lo almacenan junto a los alimentos” (p.19)

Con respecto a la contaminación biológico, Ventura (2017) manifiesta que, “Los alimentos contaminados tienen existencia de microorganismo que son capaces

de presentar malestar y decaimiento, conocidas por enfermedades de transmisión alimentaria” (p.20)

En cuanto a la contaminación cruzada, Ventura (2017) señala:

Como el paso de una amenaza en los alimentos, debido a la relación entre una verdura no hervida con un alimento cocido para el consumo humano, por ejemplo; mediante tablas de picar y/o utensilios (p.20), en conclusión, estos tipos de contaminación surgen a partir de una mala manipulación de alimentos siendo son una amenaza permanente en la cocción en el área operativa.

De acuerdo a los programas de inocuidad hace referente a los sistemas de salubridad con el objetivo de controlar a diversos establecimientos que brinda servicio alimentario.

Con respecto al Procedimiento Operativo Estándar de Saneamiento (POES), Zhang (2010) manifiesta que:

Es un documento basado en la descripción de cómo realizar la limpieza y desinfección en la zona alimentaria detallando procedimientos para no adulterar el producto a través de revisiones manuales, aleatorias y administrativas mediante este programa siendo una de las columnas principales de HACCP. (p.1)

En síntesis, este documento es fundamental para poner en práctica en las diversas áreas de alimentos y bebidas, debido a que no se incumpla los protocolos establecidos.

En cuanto al Codex Alimentarius, Heggum (2016) señala que:

Es la ley internacional de alimentos basados en las normas relacionadas en la producción y la inocuidad de salubridad, de modo que se creó para cuidar la salud de las personas librando de las infecciones que se puede expandir mediante una carga microbiana en el alimento. (p.1)

En conclusión, el Codex es muy importante para los consumidores porque optan normas que son dirigidas a las empresas, para que cumplan un protocolo estandarizado con el fin de guardar salubridad hacia el alimento.

Con respecto al Método de estudios de amenazas y puntos graves de control, Mauricio (2016) señala:

Este sistema está dirigido a la inocuidad alimentaria adaptable a las empresas de alimento, incorporando la materia prima hasta la elaboración culminada y entregado al cliente. Este protocolo es adaptado por todas las industrias alimentarias identificando peligros y riesgos asignando medidas preventivas. (p.1)

En conclusión, este sistema de inocuidad es posible realizarle a partir del cumplimiento de los manuales de manufactura y los procesos operativos estándar de sanidad.

La capacitación en la actualidad, garantiza una estrategia favorable aumentando el conocimiento de los trabajadores fomentando su potencialidad poniendo en práctica en el campo laboral

Con respecto a la capacitación sanitaria, Díaz y Uría (2010) manifiesta que, “Las personas que están en el rubro de alimentos tiene el derecho de recibir capacitaciones por medio de las empresas, por ello es necesario actualizarse en un nivel apropiado mediante protocolos para una gestión de inocuo de los productos alimenticios” (p.62)

En cuanto al conocimiento y responsabilidades, Arjona (2012) señala que:

Todo el personal de alimento y bebidas tiene que tener claro las funciones y responsabilidades respecto a la protección de alimentos contra la carga microbiana, es fundamental que el trabajador reciba capacitaciones otorgada por la empresa de modo que ellos tienen contacto directo con el alimento. (p.40)

En cuanto a los programas de conocimientos, Díaz y Uría (2010) señala que, “Deben ser examinados y vigente una vez al año o cuando se modifiquen los proceso, por ejemplo, nuevos requisitos, asimismo es indispensable el monitoreo

y medición de procedimientos sanitarios para un proceso óptimo del servicio alimentario” (p.63)

En conclusión, las capacitaciones sanitarias brindan el crecimiento laboral de los trabajadores hacia una mejora continua sobre su rendimiento y viendo reflejado en el final

De acuerdo al manual de buenas prácticas, es importante señalar el aspecto de la higiene del personal, porque es uno de los principios que no se practica en el área alimentaria, de modo que es fundamental que los trabajadores cuenten con su carnet de sanidad vigente.

Con respecto a la higiene personal, Johnson (2020) señala que, “Todo personal tiene la obligación de cumplir medidas y normas acerca de prácticas higiénicas dentro del establecimiento de alimentos y bebidas guardando medidas de protección para su salud, logrando un aspecto físico aceptable” (p.1)

Con respecto a las enfermedades y lesiones, Arjona (2012) manifiesta que, “El área administrativa tiene la obligación de velar por los trabajadores que estén libre de fractura y enfermedades, si presenta algún síntoma tendrá que ser avisado al supervisor de turno y separado del contacto directo con el alimento” (p.17)

En cuanto al control de salud, Santi (2018) manifiesta que:

El administrador tiene que llevar un registro actualizado de todo su personal, sometiendo a exámenes médicos de previo ingreso y mensualmente, de modo que no sea inevitable la propagación del microorganismo; por ejemplo; vía respiratoria; dolor de estómago; infecciones; entre otras y su desempeño laboral porque que tiene contacto directo con el alimento. (p.75)

Con respecto al lavado de manos, Mendoza (2017) sostiene que:

Es una manera obligatoria conocer el lavado de manos y practicarlo de manera recurrente y cuidadosa con agua potable, jabón y cepillo porque ayuda la desinfección de insumos, debido a que no se prolongue enfermedades para el bienestar del consumidor y trabajador. La forma correcta de lavar las manos es;

humedecer las manos; aplicarse jabón; refregarse los nudillos del dedo y llegar al antebrazo contando 20 segundos; enjuagarse completamente; secarse las manos con papel toalla; utilizar el papel para cerrar el caño y por último tirar el papel al cesto de basura. (p.30)

Respecto al uniforme completo, Reid (2018) sostiene que:

De acuerdo a la vestimenta debe ser presentable de acuerdo al protocolo asignado, asimismo el uniforme debe de ser de color blanco con el fin de verificar su estado de higiene, también es obligatorio contar con un calzado exclusivo de suela dura y punta cerrada, además es importante llevar gorros y cofias dentro del área para evitar contaminación y por último contar con delantal, tapabocas y guantes. (p.69)

En conclusión, la higiene personal cumple un rol fundamental para la vida cotidiana de los trabajadores con el fin de elaborar estrategias como; el control de salud; lavado de manos y el uniforme completo, de modo que complementa la salubridad del producto terminado.

En muchas oportunidades, el alimento se contamina por un mal manejo de manipulación no solo nos referimos a los cocineros que elaboran el producto sino a los proveedores que transportan el alimento incumpliendo la inocuidad.

De acuerdo a la manipulación de alimentos, Tilahun (2017) manifiesta que: “Toda persona que maneja alimentos, equipos y utensilios ejecuten los requerimientos solicitados por las normas sanitarias con el fin de propagar microorganismos, evitando enfermedades para el consumidor” (p.1)

Con respecto a la conservación de alimentos, Reid (2018) señala que:

Es elemental preservar los alimentos para impedir el crecimiento de microorganismos, favoreciendo la vida útil del producto durante su almacenamiento. Por consiguiente, se dividen en 2 grupos fríos que se refiere a las cámaras frigoríficas, refrigeradas y heladeras llevando a cabo a un ambiente cerrado para la conservación por medio del frío artificial. Otro tipo sería calor que se basa a

temperaturas calientes reduciendo los microorganismos mediante métodos de Esterilización, Pasteurización y Escaldado. (p.29)

Con respecto al almacenamiento de alimentos, FAO (2016) sostiene que:

Es necesario contar con una heladera compuesta por dos divisiones para los diferentes insumos, asimismo se requiere colocar alimentos crudos y elaborados en diferentes sectores, además los recipientes deben ser cerrados y de material apropiado para que no desperdicie agua en los alimentos cocidos y está prohibido guardar latas abiertas con el contenido, colocando inmediatamente en otro recipiente. La condición adecuada que garantiza el alimento inocuo es de 70 grados para arriba, zona de peligro es de 60 grados a 5 grados centígrados, y por último la refrigeración adecuada está por debajo de 4 grados centígrados. (p.50)

De acuerdo al descongelamiento de alimento, koopman (2018) se refiere:

A conservar el alimento y evita el crecimiento microbiano , a través de cuatro métodos, por ejemplo ; la heladera , es necesario descongelar el alimento sobre una fuente alrededor de 12 horas y en cantidades pequeñas requieren pocas horas llevándolo a un ambiente sólido ; otro método sería el microondas porque una vez el alimento descongelado inmediatamente será transferido para ser cocinado , seguidamente tenemos la cocción directa que se basa al descongelamiento de porciones pequeñas que van dirigido a una cocción directa y por último el agua corriente que se refiere la caída del agua hacia los alimentos , este proceso es favorecido en pequeñas porciones pero en las piezas voluminosas demora en descongelarse , permitiendo el crecimiento de bacterias . (p.40)

A través de todos los puntos abordados acerca del manejo de alimentos, se llegó a la conclusión que es fundamental el procedimiento riguroso que brinda

la conservación de alimentos para alargar su vida útil, a través del empaque al vacío

Una de las normas aprobadas y actualizada en el Perú lo maneja ministerio de salud con la finalidad de brindar salubridad en el sector de restaurantes y afines

Según Minsa manifiesta que, “Es un ente regulador encargado de coordinar y administrar el plan sanitario del país con el fin de establecer modernas estrategias que garanticen la salubridad de los habitantes en los distintos sectores de prestación de servicio” (p.1)

Según Pesasah (2018) sostiene que:

El reglamento sanitario para restaurantes y prestaciones afines, fue publicado el 9 de setiembre del año 2019, dejando sin efecto a la del 2014. Por ello se implementó los principios generales de higiene siendo certificado por parte de autoridades municipales. Con la finalidad de proteger el bienestar de la población a través de condiciones sanitarias. (p.1)

Se llegó a la conclusión que minsa y la norma sanitaria de restaurantes y afines buscan la salubridad de sus equipos, insumos para la satisfacción del cliente para ofrecer un servicio de calidad de manera inocua.

### III. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

Nuestro trabajo es de tipo aplicada, este se refiere a “a un problema establecido y conocido por el investigador, por ello se utiliza un enfoque nuevo, a través de una nueva temática” (Rodríguez, 2020), de nivel descriptivo, por ello, nuestro trabajo se acopla perfectamente a lo citado por autores.

Asimismo, tiene un enfoque cualitativo, ya que “El experto realiza diversos estudios hacia participantes en el campo, asimismo se elabora diversos formatos para obtener resultados, mediante videos, audios, matriz, fotografías y reportes, utilizando un tono particular y emocional” (Hernández, 2014)

Finalmente, nuestro diseño es fenomenológico, ya que “Se basa en indagar, detallar e interpretar las experiencias del hombre, con la finalidad de un fenómeno en un tiempo y espacio definido” (Hernández, 2014)

### 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Unidad de análisis: Buenas Prácticas de manufactura

Categorías de la investigación: Capacitación Sanitaria, higiene personal y manipulación de alimentos

Subcategorías de la investigación:

Capacitación Sanitaria: Conocimiento y responsabilidad y programas de conocimiento

Higiene Personal: Enfermedades y lesiones, lavado de manos, uniforme completo y control de salud

Manejo de Alimentos: Almacenamiento de alimentos, conservación de alimentos y descongelamiento de alimentos

### 3.3. Escenario de estudio

El distrito de San Isidro es conocido por su gran desarrollo urbano, reflejando la modernidad, destacando sus principales avenidas emblemáticas porque poseen

numerosos edificios, residencias familiares, centros comerciales, centro de entretenimiento y financieros mostrando su arquitectura avanzada y personalizada. Asimismo, este sector tiene una administración de justicia hecha por el estado referido al mando judicial, departamento público y tribunal nacional de elecciones, tiene la facilidad de estar conectado por pistas y carreteras donde transitan autos públicos y privados. Por otro lado, la municipalidad cuenta con un buen manejo de gestión liderado por el alcalde otorgando que el distrito sea representativo, además cuenta con atractivos turísticos para la visita de turistas nacionales y extranjera.

Referente a los centros de entretenimiento, este distrito cuenta con diversos casinos categorizados, dentro de los más destacados es el casino Golden Palace ubicándose entre los 10 casinos de mayor rango, por ende, se destaca por tener máquinas modernas, mesas de juegos, promociones, gastronomía, shows musicales de talla mundial. Con respecto al área administrativa tiene un buen manejo operativo en las distintas áreas del casino, brindando una agradable experiencia familiar.

#### 3.4. Participantes

Los participantes seleccionados en el área de alimentos y bebidas, son los cocineros, bar tender, ayudante de cocina y stewards, quienes son los principales manipuladores de alimentos, asimismo los trabajadores están encargados de brindar un buen producto de calidad hacia el cliente, además tiene la obligación de estar capacitados y llevar una inocuidad saludable. De la misma manera las personas elegidas fueron el área administrativa conformado por gerente de alimentos y bebidas, chef ejecutivo, sub chef y supervisor quienes están encargados de la gestión, planificación, contribuyendo con la calidad, el buen clima laboral y el desarrollo del personal aun excelente liderazgo.

Respecto a los demás trabajadores conformados en las distintas áreas no han sido entrevistados como las azafatas, recepción, mantenimiento, valet parking, seguridad, Golden club, cajeras porque sus especialidades no van de acuerdo con la manipulación de alimentos.

Nuestro trabajo de investigación es aplicado referente al muestreo por conveniencia “Basado a la selección de participantes otorgado por el autor , de acuerdo a la facilidad de acceso donde recogeremos opiniones hábitos y puntos de vista de una manera sencilla” (Ochoa, 2015) y llegamos al límite de los entrevistados mediante la estrategia saturación teórica definido “Cuando el investigador comprende que los entrevistados comienza hacer repetitivos en la información del dicho tema, dejando de aportar información acerca de las dimensiones analizadas” (Trinidad, 2012)

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que utilizamos en nuestro proyecto, son las entrevistas basado “En una reunión para platicar y charlar sobre un tema de interés. Por ende, se logró una comunicación detallada del tema, una vez toma la información, se tomó el respectivo análisis de datos” (Hernández, 2015), por lo tanto, esta técnica fue realizada como estrategia porque refleja el manejo del área operativa mediante la recopilación de datos analizados.

Los instrumentos que utilizamos en nuestro trabajo de investigación son la guía de entrevista que consiste “En diferentes herramientas para obtener información del participante, por ejemplo, libretas, celulares, tablet, videos, audio, entre otros, llevando un formato adecuado a la entrevista “(Hernández, 2015), por lo tanto, estos dos instrumentos son fundamentales porque son mecanismo que se acopló al registro de toda información recogida.

### 3.6. Procedimiento

En este capítulo indicamos el procedimiento metodológico de nuestro trabajo de investigación, analizamos la recaudación de la información, el manejo observación de variables y las coordinaciones institucionales que fueron fundamentales para desarrollar la presente tesis.

<p>Modo de recolección de información</p>	<p>La selección de información la realizamos con las técnicas de entrevista, y el instrumento destacado que es la guía de entrevista, este instrumento tuvo como base fundamental (Hernández, 2015)</p> <p>Luego realizamos la prueba de validez y confiabilidad para el enfoque cualitativo conformado por el juicio de expertos, la auditoría externa, la revisión ítem por ítem, etc. Una vez realizado nuestro instrumento, elaboramos en realizar la entrevista.</p> <p>Para nuestra categorías capacitación sanitaria , higiene personal manejo de alimentos usamos el instrumento guía de entrevista , las subcategorías de capacitación fueron conocimientos y responsabilidades y programas de conocimiento, para el manejo de alimentos las subcategorías fueron conservación , almacenamiento y descongelamiento y por último la higiene personal las subcategorías fueron , enfermedades y lesiones ,lavado de manos , control de salud y uniforme completo , asimismo se aplicó guía de entrevista.</p>
<p>Aplicación de intervenciones</p>	<p>Realizamos la entrevista en días simultáneos, para no cargar la muestra, la guía de entrevista fue semiestructurada, por lo tanto, procedimos en realizar preguntas e inspeccionar para brindarle más profundidad a nuestro trabajo de investigación.</p> <p>Durante la entrevista nos apoyamos en nuestra guía de entrevista, permitiendo anotar diversas incidencias de las respuestas durante la entrevista.</p> <p>Por último, una vez culminada con la entrevista, procedimos a escuchar la cinta para luego transcribir en nuestros apuntes y registro.</p>

Proceso de triangulación	<p>El proceso de triangulación se enfocó en las respuestas en función de las preguntas y el objetivo específico del trabajo de investigación.</p> <p>Para apoyarnos utilizamos una matriz de categorización, lo cual nos permitió incorporar el análisis de las preguntas de la entrevista por ítem, categoría y unidad de análisis de trabajo.</p>
--------------------------	---

### 3.7. Rigor científico

Se basa por las restauraciones de teorías buscando la adaptación mediante el análisis. Es importante la validación y la confiabilidad de la investigación cualitativa aplicando la credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad (Hernández, 2014)

#### **Validez**

Para los estudios cualitativos usamos la validez de contenido, por lo tanto, nuestro trabajo es validado por 5 expertos en el tema de Buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas, asimismo nos proporcionan un promedio de valoración de 85.6%.

#### **Tabla 1**

*Tabla de Validación de Expertos*

N° NOMBRE DEL EXPERTO	VALIDADOR INSTITUCIÓN	PROMEDIO DE VALIDEZ
1° Zevallos Gallardo, Verónica	Universidad Cesar Vallejo	92%
2° Jara Miranda, Robert	Docente	90%

3° Segovia Aranibar, Elizabeth	Universidad Cesar Vallejo	88%
4° Gabriel Campos, Edwin	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	80%
5° Butrón Sánchez, Anselmo	Universidad Cesar Vallejo	78%

---

Fuente: Elaboración propia

### **Confiabilidad para cualitativos**

Para la confiabilidad de cualitativos, realizamos algunos criterios evocados por (Cortez y Hernández) resumiendo de la siguiente manera:

#### **Credibilidad**

Nuestro de investigación es observado en 6 ocasiones por un modo llamado auditoría interna denominado “amigo crítico” el cual se basa en un grupo de participantes que toman el rol de observar, diagnosticar y evaluar la realidad del estudiado dando una vista adicional sobre el estudio, la ventaja de este procedimiento facilita ver las debilidades que el investigador no observa. (Cortez, 1997)

Nuestros “amigos críticos” concordaron que el ítem 5 de la guía de entrevista para trabajadores, era una pregunta muy excepcional para ellos, sugirieron que no realicemos esa pregunta o de lo contrario poder mejorarla, por otro lado, los ítems 6 y 8 de la guía de entrevista para trabajadores, eran preguntas muy secuenciales, y sugirieron que coloquemos sinónimos, por último, uno de ellos preciso que el ítem 10 era similar o igual al ítem 5. Posterior a ello, en cuanto a nuestra guía de entrevista para expertos, nuestros amigos críticos corroboraron que había una pregunta repetida, y nos sugirieron que borremos una de ellas.

## **Confirmabilidad**

En la cual recolectamos la información de nuestros entrevistados para obtener datos y creencias de manera lógica, con el fin de autorizar la confirmación sobre dicha información, asimismo emplearemos la técnica de entrevista por medio de grabaciones, videos, fotos, entre otros (Hernández. 2014)

Nuestras entrevistas han sido grabadas en su totalidad y han sido colocadas en la nube drive y todas ellas están a disposición de cualquier persona o institución que solicite verificar la información.

Además de una validación por varios expertos claramente en el tema que se está desarrollando, se pudieron aplicar de manera efectiva numerosos métodos para consolidar la confirmabilidad de la investigación que fueron implicados primordialmente con instrumentos de recopilación de datos, como en ejemplo, en la guía de entrevista, se realizó el análisis de ítem por ítem. Finalmente, para poder realizar las preguntas con análisis se agarró en principal pie de base diferentes teorías, enfoques y modelos con el objetivo de la investigación, en atención a lo cual, estos instrumentos pudieron ser empleados y aplicados

### **3.8. Método de análisis de datos**

En este contexto buscamos organizar el material obtenido en el trabajo de campo asistido por las estrategias de categorización que se basa a los temas y conceptos para obtener la información de datos. (Hernández, 2014)

### **3.9. Aspectos éticos**

Dicho trabajo de investigación respeta el pensamiento de diversos autores por ello se tomará en cuenta los resultados obtenidos con autenticidad; el respeto por las certezas políticas, creencias, naturaleza, globalización, responsabilidad social y protegiendo la identidad de los participantes que colaborará en el campo.

#### IV. DISCUSIÓN Y RESULTADO

## RESULTADO

### SOBRE CAPACITACIÓN SANITARIA

Las capacitaciones que se brindan en el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace son insuficientes, ya que la mayoría de nuestros entrevistados evaluados mencionaron que estas se dictan de manera regular. Con respecto a los que mencionan que estas actividades no son frecuentes, ellos reflejan que es insuficiente y no continuos, tal como lo menciona nuestro trabajador 4, “Muy poco, realmente muy poco, son de acuerdo al área que uno cumple su función, hay área de producción, de recepción y cumple el proceso y al cliente llegue a su mesa entre todo eso tiene una capacitación en la temperatura, en la conservación todo eso”, asimismo, nuestro trabajador 6 enfatiza que pesar de ser muy poco, igual el trabajador debe hacer lo posible por cumplir los estándares adecuados, “Claro, en el Golden Palace se realiza con escasez la realizaciones de capacitaciones, sin embargo considero como todo trabajador de alimentos y bebidas sabe con la experiencia que tiene en el área siempre hay una serie de procedimientos tanto como cocina y barra, procedimientos para que se pueda mantener óptimos los servicios de calidad y guardar lo que es la higiene al momento de trabajar con los alimentos porque es el que se le ofrece al invitados y no se puede darse el lujo en hacer diferente manejo de alimentos perjudicando el producto final de los alimentos”, asimismo, nuestro trabajador entrevistado 10 menciona que solamente fue capacitado 1 sola vez en todo el tiempo que estuvo trabajando en el Casino Golden Palace, “En el tiempo que vengo trabajando en el casino Golden Palace que son 1 año y 3 meses fueron muy pocas en realidad, que yo recuerde fue una sola vez y seleccionaron a los trabajadores más antiguos que llevaron esa capacitación en la universidad san Martín, pero debería ser capacitaciones contantes para todos los trabajadores del área de alimentos y bebidas pienso yo.”. Lo mismo refrenda o confirma nuestro entrevistado 7. En suma, podemos apreciar que las capacitaciones que realiza el casino Golden Palace son pocas e insuficientes.

Con respecto a la participación en asesoramiento y responsabilidades acerca de las capacitaciones hacia los trabajadores del área de alimentos y bebidas son variables ya que el experto 1 manifiesta que “ El área de alimentos y bebidas está comprometida porque siempre ve esos puntos de buenas prácticas de manufactura , llevando una revisión cada cierto tiempo” , por otro lado el experto 2 indico que “ las capacitaciones solo se realiza a veces cuando él se encuentra en turno por ende siempre está pendiente del personal, con el fin de detectar detalles inadecuados en el área de alimentos y bebidas”

Referente a los protocolos que son realizados por los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas son deficientes debido a la falta de interés hacia su personal , en cuanto al trabajador 1 manifiesta que “los únicos que le brinda información son los trabajadores antiguos quienes explican y enseñan cómo se debería hacer el trabajo” , con respecto al trabajador 6 indico que “ no se realiza ningún tipo de capacitación y debes en cuando en sus tiempo libres el chef se acerca” , además el trabajador numero 9 comento que “ No se ha realizado como debe de ser en los últimos años en el casino Golden Palace”

Por otra parte, hay ciertos trabajadores que indican que es muy poco la realización de protocolos encargados por los administrativos tal es el caso del trabajador 3 que manifestó “que hay ciertos pasos establecidos pero que no mantienen un seguimiento constante por parte del administrativo del área de alimentos y bebidas, además el trabajador 4 señala que “es muy poco lo que se brinda ya que cada uno cuenta con un conocimiento previo o adquirido que ayuda a desenvolverse por sí mismo”

No obstante, aquellas opiniones son evidentes para un grupo de trabajadores que afirman que los encargados administrativos si realizan protocolos de capacitaciones tal es el caso del trabajador 5 indicando que “si se brindan las herramientas adecuadas para cumplir los protocolos de capacitación sanitaria” igualmente el trabajador numero 2 manifiesta que “los encargados están a la expectativa a poder cumplir las buenas prácticas de manufactura.

Con respecto a los temas que suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace los trabajadores

tienen mayor conocimiento acerca de manipulación de alimentos , se afirma mediante las entrevistas que manejan mejor dicho tema para su desempeño laboral ya que el trabajador numero 4 manifestó que “la manipulación del alimento es esencial respetando en todo momento la temperatura del producto”, en cuanto al trabajador 5 indica “que la manipulación, la higiene y la rotación del producto es un tema primordial para su vida útil”, mientras que el trabajador 8 comenta que “es esencial el lavado de manos y la desinfección de las verduras para realizar la manipulación del alimento”.

Por otro lado el tema de contaminación es un tema delicado por el cual también se afirma como uno de los temas tratados en las capacitaciones sanitarias del área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace ya que el trabajador 2 se refiere “ a los tipos de contaminación que existen como las químicas , físicas y biológicas que está expuesto el alimento” , con respecto al trabajador 7 nos manifestó que “ se debe de tener mucho cuidado con las contaminación del alimento con el tema del covid ya que brindamos servicio de alimentos a los invitados” , en cuanto al trabajador 9 nos dice que “ la temperatura del alimento debe estar compacto para que no exista riesgo de contaminación .

Los anteriores testimonios corresponden a los trabajadores del Casino Golden Palace, pero estas opiniones tienen relación a lo se refiere el experto 2 manifestando que “se está programando más capacitaciones de manipulación y conservación, ya que realizaron muchas el año pasado y por la coyuntura de la pandemia se dejó paralizado”

Con respecto a quienes realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace y brindan acreditaciones ´privadas , públicas o certificadas hemos encontrado a un grupo de trabajadores que desconocen gradualmente quienes organizan ciertas capacitaciones como también si son acreditadas y certificadas , es el caso del trabajador 1 que expresa “ que nunca ha recibido capacitaciones en el área de alimentos y bebidas formalmente” , asimismo el trabajador 3 manifiesta que “ realmente no sucede y falta mejorar mucho por parte de la jefatura lo cual

Beneficie a todos “, por otro lado el trabajador 6 expresa que “desconoce sobre las capacitaciones sanitarias quienes lo brindan pero sus jefes en sus tiempos libres corrigen algún error que se esté cometiendo intencionalmente”, en cuanto al trabajador 7 señalo que “que no ha recibido ningún tipo de charlas de capacitaciones, mucho menos las certificaciones o examen en el turno que ha estado”

Con respecto a un reducido grupo afirman que si fue realizado las capacitaciones sanitarias por parte de la gerenta general Paola Esparch en ocasiones irregulares para el desarrollo de nuevos conocimientos para el área de alimentos y bebidas tal es el caso del trabajador 5 que indica “ que la gerenta general Paola Esparch brindo capacitaciones ya que ella posee un título de chef y maneja los temas de protocolos , culminando con la entrega de un certificado al terminar la capacitación” , asimismo el trabajador 9 manifiesta que “ la gerenta general realizo solo 1 vez la charla hablando sobre los puntos críticos de contaminación“

Los anteriores testimonios corresponden a los trabajadores que desconocen el tema de quienes realizan las capacitaciones sanitarias en el casino Golden Palace pero estas opiniones no tienen concordancia a lo que mencionan los expertos ya que ellos señalan lo contrario es el caso del experto que manifiesta “ que la gerenta general tiene certificación por haber llevado cursos de buenas prácticas de manufactura y HACCP ha diseñado y dictado cursos para el conocimiento de los trabajadores” , asimismo el experto 2 indica que “ la máxima autoridad en el casino Golden Palace es la gerenta general expresando que el año pasado dicto solo 1 capacitación en el mes de abril para todos los trabajadores”

Referente a la duración de los cursos y conferencias para un proceso óptimo de los alimentos realizados por los administrativos del área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace son insuficientes ya que los trabajadores tienen desconocimiento acerca de los cursos y conferencia que se deben de brindan tal es el caso del entrevistado numero 1 manifestando “ En el año y media que estoy laborando nunca se ha dado la iniciativa” , en cuanto al entrevistado 3 comento “ que por el motivo del horario de trabajo no podía asistir recalcando que también estudiaba” , por otra parte el entrevistado 8 indico “ que los administradores de

alimentos y bebidas no tienen un tiempo detallado y solo se da cuando ellos se acuerdan” Con relación a los trabajadores que afirman que cada 6 meses se realizan cursos y conferencia para un proceso óptimo de los alimentos son irregulares ya que el trabajador numero 2 manifiesta que “cada 6 meses son evaluados constantemente”, mientras que el trabajador 6 indico que “después de 6 meses laborando se organizó un taller acerca de manipulación de alimentos y bioseguridad”.

Así mismo el trabajador numero 10 comento que “el año pasado se apertura un taller en el mes de noviembre manifestando ser un requisito indispensable para desarrollar una línea de carrera”

Los anteriores testimonios corresponden a los trabajadores del casino Golden Palace, pero estas opiniones son irregulares a lo que mencionan los expertos 1 y 2 mencionando que existe cronogramas diseñadas por la gerenta general que iban hacer dictadas, pero no han sido comunicado a los trabajadores

## **SOBRE HIGIENE PERSONAL**

Con respecto a las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos los trabajadores del área de alimentos y bebidas , los colaboradores indicaron su intranquilidad por parte de los cortes ya que es un tema muy delicado por lo que están expuestos día a día y tienen que manipular durante sus 8 horas de jornada los diferentes tipos de cuchillos lo cual les ayuda a realizar distintos cortes con el producto tal es el caso del trabajador 1 que indica “ que las lesiones más frecuentes en el área de alimentos y bebidas son los cortes con los cuchillo habían observado muchos casos” , asimismo el trabajador 5 manifiesta “ La preocupación del tétano por los cortes que pueda tener” , por otro lado el trabajador 6 expresa que “ las lesiones más frecuentes lo tiene con los vasos de vidrio ya que por el apuro de la clientela suelen romperse los vasos y producirse cortes en las manos , brazos”

Con respecto a las enfermedades y lesiones un grupo mínimo de trabajadores manifestaron su inquietud por las constantes enfermedades estomacales que puedan adquirir por una mala manipulación de alimentos en el área este es el

Caso del trabajador 8 que indica “que pueda adquirir cualquier tipo de virus porque no tiene ninguna protección frente a los cárnicos”, así mismo el trabajador 10 indica que “las infecciones estomacales por bacterias son las más frecuentes en el área de alimentos”

En cuanto al trabajador numero 2 sostuvo “su preocupación por los diferentes peligros expuestos en una cocina como las quemaduras y por las casacas terminas que se deben de usar cuando se ingresa a las cámaras de frio”

Con respecto a un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas , acerca del manejo correcto de los primeros auxilios , los trabajadores tienen el conocimiento y las indicaciones respectivas ante un siniestro de poder llevar a su compañero de trabajo al área especializada para que pueda ser atendido y auxiliado es el caso del trabajador 1 que indica “ que existen protocolos ante un accidente para ser derivado al tópico” así mismo el trabajador 6 manifiesta que “ la enferma se mantiene en el tópico en su jornada laboral , también la seguridad tiene conocimientos de primeros auxilios y si ven que es algo grave te derivan al hospital” , con respecto al trabajador 8 indica que “ tienen que verificar que estés grave para poder llevarte al tópico por ende si la enferma te manda a descansar posteriormente tendrás que recuperar esas horas perdidas”

Con respecto a los encargados de primeros auxilios, el personal lleva una inducción previa a laborar en la empresa por ende tiene ciertos conocimientos es el caso del trabajador 5 que indica “que si tiene algún corte de manera rápido es cubierto con el fin de detener la hemorragia que pueda causar un accidente”

Los anteriores testimonios corresponden a los trabajadores del casino Golden Palace pero estas opiniones son coherentes a lo que menciona el experto 1 que manifiesta “ la existencia de una área especializada con los chicos de seguridad del casino Golden Palace quien inmediatamente atienden al personal o clientes en el establecimiento de entretenimiento” , asimismo el experto 2 indica que “ El área de alimentos y bebidas tienen conocimientos de primeros auxilios ya que antes de ingresar a trabajar pasan por unos filtros de inducción de una semana donde explican cómo poder desenvolverse ante un peligro latente. Referente al periodo cada cuanto tiempo se realiza un chequeo general para controlar su

salud dentro del área de alimentos y bebidas , los trabajadores encuestados en su gran mayoría sostuvieron su entusiasmo porque la empresa se preocupa por el bienestar de su salud tal es el caso del trabajador 1 indica “ Que la empresa cada año nos manda a realizar un chequeo médico general” por otro lado el trabajador 2 manifiesta que “ la empresa les obliga a realizarse el chequeo general cada año por el ministerio de trabajo”

Con respecto al trabajador 7 manifestó que “Cada 6 meses la empresa le exige realizarse un chequeo general con el fin de obtener el carnet de sanidad de manipulador de alimentos “

Por otro lado, se encontró a un colaborador que no fue tomado en cuenta para ningún control de salud es el caso del trabajador 6 que manifiesta “En todo su tiempo que lleva laborando en el casino Golden Palace no ha tenido un chequeo general para controlar su salud por parte de la empresa, pero sus compañeros con más tiempo y experiencia indican que se realizan una vez al año

Con respecto a cada cuanto tiempo se realiza la renovación del carnet de sanidad hacia los trabajadores del área de alimentos y bebidas constatamos mediante los expertos que se rige un tiempo mínimo en lo cual es exigido por las entidades reguladoras para poder operar y manipular alimentos tal es el caso del experto 1 que manifiesta “ La exigencia de la municipalidad de san isidro en sacar cada 6 meses el carnet de sanidad para los trabajadores , esto quiere decir que tienen que acudir al policlínico y pasar por una serie de protocolos previos a su contratación , asimismo el experto 2 indica “ que la empresa solicita a los trabajadores tramitar su carnet de sanidad cada 6 meses ya que las entidades reguladoras vienen a inspeccionar todos los documentos estén regla.

Con respecto a la pandemia cuales han sido los protocolos sanitarios establecidos en el área de alimentos y bebidas, un gran número de

entrevistados indico que por la coyuntura del momento no han sido informados por la jefatura ya que aún es incierto todos los establecimientos de entretenimiento tal es el caso del trabajador 1 que indica “ Que no se han establecido ninguna estrategia porque aún no estamos en la fase 4” , asimismo el trabajador 3 indico que “ no tiene información respecto a los protocolos y se encuentra en la suspensión perfecta de labores y no sabe si posteriormente se brindaran charlas o capacitaciones para el desarrollo laboral”

Los anteriores testimonios corresponden a los trabajadores del casino Golden Palace , pero estas opiniones no tienen relación a lo que se refiere los expertos ya que manejan información más actualizada por parte de la jefatura tal es el caso del experto 1 que manifiesta “cada 30 minutos me parece que van a llevar un proceso de limpieza general del área, estamos llevando más personal de limpieza para limpiar y desinfectar todas las áreas al igual que todos con mascarilla y guantes y mantener la distancia eso por lo pronto, pero por los demás no se ha comunicado” asimismo el experto 2 señala “aproximadamente 2 semanas que cada 40 min iba a ver una desinfección en el área de alimentos y bebidas y para mantener la distancia social se tendría que extender los grupos de colaborados con el fin de no juntarlos así mismo necesitaremos más personal de limpieza y desinfección así que está manejando cubrir esas áreas con algunos colaboradores que se encuentren capacitaciones y puedan apoyar con esta coyuntura de la pandemia.

Con respecto a otros controles de salud que se realizan en el centro laboral del casino Golden Palace, un mayor número de trabajadores son informados sobre estos temas , que se brindara durante el año por lo cual tienen que ser aplicados a los trabajadores para su bienestar tal es el caso del trabajador 1 manifestando que “ La última vacuna que se realizo fue por el hepatitis B lo cual la empresa corrió con todo y la doctora del casino Golden Palace vino a darnos unas charlas sobre la campaña “ , así mismo el trabajador 5 señala que “no saben cada cuanto tiempo realiza se realiza pero vienen personas capacitadas donde nos aplican vacunas sobre el hepatitis y el tétano” , con respecto al trabajador 9 indica que “ No solo es para el área de alimentos y bebidas sino para todas las áreas que comprende el casino manteniéndonos siempre al día en la salud” .

De lo contrario un grupo mínimo de trabajadores indican que desconocen la información sobre las vacunas que realiza el casino tal es el caso del trabajo 2 manifiesta que “después del control anual que le obligan no se realiza otros controles de salud”.

Los anteriores testimonios corresponden a los trabajadores del casino Golden Palace pero estas opiniones son coherentes con el mayor grupo de trabajadores que afirma que si se realizan otros controles de salud en el casino a lo que menciona el experto 1 indicando “he visto que se manejan controles de salud de vacunación , la última fue sobre la hepatitis B , anteriormente la enfermera del casino ya nos había dicho que se iba a dar la vacunación , yo pienso que en ese sentido , si se preocupan por todos en el lado de la salud” , asimismo el experto 2 manifiesta que “Se programan campañas de vacunación dentro del casino Golden Palace para todos los trabajadores por ejemplo para la hepatitis, para la gripe, neumonía.

Con respecto a cada cuanto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables y como les ha ido en los monitoreo un grupo de trabajadores indicaron que cada cierto tiempo vienen hacer supervisados e inspeccionados sobre su desempeño laboral en el rubro de sanidad , tal es el caso del trabajador 1 manifestando que “ en el mes de julio del año pasado vino Indeci a supervisar en el turno mañana y a la empresa no le llego ninguna amonestación por lo que le comento el S.R Luther siendo el trabajador más antiguo , por otro lado el trabajador 4 indico que “ las visitan son regulares aproximadamente vienen 2 veces al año y hacen una supervisión general , en esta última supervisión nos fue bien gracias al compromiso de todos. Así mismo el trabajador 6 señalo que “en el mes de octubre se contrató a una empresa tercera con la finalidad de verificar como estamos trabajando ante una inspección sorpresiva de Digesa o la municipalidad de san isidro y en el último monitorio que hubo existieron varias observaciones, por ejemplo, no podemos mezclar las bebidas alcohólicas encima, así mismo el trabajador 7 manifiesta que “Fue la supervisión a principios del año lo cual no resulto como

Esperaba porque se encontraron muchas falencias dentro del área de alimentos y bebidas lo cual nos observaron cómo se guardaba los alimentos, el almacén señalando que debemos de tener mucho cuidado

Con respecto a los trabajadores que afirman que viene a constatar las supervisiones en el área de alimentos y bebidas dentro de 2 a 3 meses tal es el caso del trabajador 2 manifestando que “ siempre están preparados para cualquier inspección sorpresiva que se pueda dar en el área de alimentos y bebidas , con respecto al trabajador 3 indica que “ la municipalidad de san isidro fiscaliza el área de alimentos y bebidas pero se encontró complicaciones en la cocina últimamente por el tema de remodelación ya que la organización de los trabajadores se complicó en el sentido de espacio por toda la gestión de restauración, así mismo el trabajador 10 manifiesta que viene cada 3 a 4 meses, si me preguntas como nos fue, no nos fue tan bien ya que nos cayeron de sorpresa y se llevaron algunos productos para inspeccionarlos

Los anteriores testimonios corresponden a los trabajadores del casino Golden Palace pero estas opiniones son coherentes con el mayor grupo de trabajadores ya que afirman que las visitas para la supervisión del área de alimentos y bebidas son irregulares así lo manifiesta el experto 1 indicando que “en las últimas visitas al casino Golden Palace no les fue tan bien” así mismo el experto 2 indica que “ hubo ciertas descoordinaciones en el área de alimentos y bebidas por lo cual le fue pésimo en el mes de enero durante la supervisión

Con respecto a cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos la gran mayoría de los trabajadores del casino Golden Palace conocen la manera correcta así lo indican los trabajadores 2, 4, 5, 6, 7, 8 ,9, 10 lo cual manifiestan que “se debe de realizar por 20 segundos, aplicarse jabón líquido sin tocar el caño, lavarse las uñas, los nudillos de los dedos, el antebrazo, temperatura ambiente, secarse con papel toalla y con ese mismo papel cerrar la canilla del lavadero”

Por otro lado, un grupo mínimo indica que no conoce el uso correcto de lavado de manos es el caso del trabajador 1 que indica “que no sabía hasta antes de la pandemia”, así mismo el trabajador 3 manifiesta que “se realiza el lavado de

manos a su manera cada vez que ingresa al área de alimentos y bebidas” Los anteriores testimonios corresponden a los trabajadores del casino Golden Palace, pero estas opiniones son coherentes con los expertos 1 ,2 ya que manifiestan que “El uso correcto de lavado de manos ante todo el lavadero tiene que estar limpio después el lavado como se recomienda con jabón, son 20 segundos de jabonado de pasar el jabón, después enjuagar, no tocar los caños, deben ser limpios y cerrados con el papel adsorbente, en el área tenemos el área de lavados y papel absorbente.

Con respecto con qué frecuencia se realizan o cumplen con el protocolo de lavado de manos la gran mayoría de los trabajadores manifiestan que a veces lo cumplen por diversos motivos que surgen en el momento laboral tal es el caso del trabajador 1 manifiesta que “ algunos trabajadores no lo hacen pero la mayoría si lo hacen tratan de lavarse las manos y desinfectarse” , asimismo el trabajador 3 indica que “ no todos lo cumplen y pasa más por un tema de responsabilidad de parte de uno y es un tema que deberían hacerlo todos por higiene” , por otro lado el trabajador 6 “la verdad no todos realizan este protocolo simplemente ponen sus manos bajo el agua y así empiezan a trabajar”.

Asimismo encontramos un grupo de trabajadores que afirman que no se cumplen con frecuencia los protocolos de lavado de manos tal es el caso del trabajador 4 indica que “ no se realizan , porque ahí personas que llegan y de frente se meten a cortar , picar o agarrar un producto” , por otro lado el trabajador 8 manifiesta que “ no hay implementos necesarios para el lavado de manos realmente tiene que acoplarse el tema de sanidad” , seguidamente el trabajador 9 señala que “ no lo realizan como debe ser , por el trajín del momento y de los pedidos

Los anteriores testimonios corresponden a los trabajadores del casino Golden Palace pero estas opiniones van de acorde con los trabajadores ya que el experto 1 señala que “No cumplen con el protocolo ya que cuando agarrando un producto inmediatamente tiene que lavarse las manos”, así mismo el experto 2 manifiesta que “Lamentablemente no todos lo cumplen este protocolo, yo pienso que es por el propio rash del trabajo, pero cada vez que se

Toque un alimento debe de lavarse las manos, falta concientizar a los trabajadores que la inocuidad del alimento”.

Con respecto al uniforme que le brinda la empresa se siente protegido con los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas la gran totalidad de trabajadores afirman que el uniforme adquiridos si protegen de los peligros que pueden presentar en el área como indica el trabajador 1 señalando que “ si protegen porque en el área de cocina dan todo el uniforme necesario” , asimismo el trabajador 4 indica que “ el uniforme que brinda la empresa si nos protege pero falta implementar ciertas cosas “ asimismo el trabajador 7 señala que “ si lo protege el uniforme que le dan pero si necesita mayor seguridad tiene que comprarse por su cuenta” Seguidamente un grupo mínimo de trabajadores manifestaron que el uniforme que le brinda la empresa no le protege de los peligros en el área de alimentos y bebidas es el caso del trabajador 2 señalando que “el uniforme que se le brinda no me protege del todo ya que si es quemadura no me cubre al 100%, asimismo el trabajador 3 y 6 manifiestan que “el uniforme brindado no nos protege del todo, falta implementar productos como jebes de piso, guantes para evitar cortes, etc.”.

Con respecto al registro de uniformes al momento del ingreso de los trabajadores en el área de alimentos y bebidas los expertos en el tema indicaron que si se realiza el registro tal es el caso del experto 1 manifestó que “ Si se realiza el registro ya que ellos llevan una lista interna , para luego enviarlo a recursos humanos , verificando el cumplimiento de sus funciones” , asimismo el experto 2 señala que “ si se realizan de manera interna y en cada momento verifican el ingreso de los colaboradores ya que es un requisito indispensable que entren limpios y pulcros al área de alimentos y bebidas”.

Con respecto a cada cuanto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace la gran mayoría de trabajadores indico que si se realiza el cambio anualmente tal es el caso del trabajador 3 señalando que “el cambio de uniforme se realiza cada año, pero aún falta mucho por mejorar”, asimismo el trabajador manifiesta que “se da cada año, pero la empresa le falta renovar a los nuevos trabajadores”.

Con respecto a un grupo mínimo de trabajadores manifiestan que se realiza el cambio de uniforme cada 6 a 8 meses, tal es el caso del trabajador 5 señala que “se realiza cada 7 a 8 meses, pero debería ser menos porque nosotros estamos expuestos al calor, olores y grasa”, del mismo modo el trabajador 10 indica que “cada 8 meses se realiza, pero nosotros tenemos que estar exigiendo que se brinde uniforme nuevo ya que el vestuario que usamos muchas veces se deteriora”.

Con respecto al cambio de uniforme por cada estación del año para la inocuidad del personal el experto 1 manifiesta que “se hace mensual y llevamos un control semanal porque todos los operadores llevan una propina, según eso se evalúa, se le descuenta si no están haciendo bien”, en cambio el experto 2 señala que “si se realiza lo cual se les pide las tallas a los colaboradores para poder hacer el pedido de uniformes correspondientes para el bienestar del área”.

Con respecto a implementar una vestimenta adicional que optimice la seguridad del trabajador en el área de alimentos y bebidas la gran mayoría de los trabajadores afirmaron que si se puede adicionar una vestimenta que ayude a la seguridad del área tal es el caso del trabajador 1 manifestando que “ se puede agregar unos guantes gruesos para los hornos para evitar quemaduras en pleno rash” , asimismo el trabajador 3 señala que “Se puede yo creo que sí se puede, el tema es que la jefatura tal vez no le tome importancia a eso es un tema” , por consiguiente el trabajador 4 señala que “ se puede implementar los zapatos en los cros porque nosotros trabajamos en grasas en cocina a veces una salsa puede ensuciar el piso , entonces uno lo pisa y se da un resbalón” y el trabajador 8 señala que “ se puede implementar unos lentes que nos puede salvar algún tipo de líquido que nos puede caer en los ojos”.

Un grupo mínimo de trabajadores manifiesta lo contrario que no se debe de implementar alguna vestimenta adicional para la seguridad en el área de alimentos y bebidas tal es el caso del trabajador 2 señala que “no se debe de implementar porque lo que se le brinda en el área es suficiente” y el trabajador 6 manifiesta que “lo que se le brinda está muy bien por las cantidades y preparaciones que manejan día a día”

Los anteriores testimonios corresponden a los trabajadores del casino Golden Palace pero estas opiniones van de acorde con los trabajadores ya que los expertos en el tema señalan que si se puede implementar mejores vestuarios para el cuidado del personal tal es el caso del experto 1 señalando que “Una opción sería la implementación de zapatos para la prevención de caídas referente a los pisos semi seco , grasas , además el piso y zapatos deben estar limpios , los zapatos deben estar sumergidos ahora que se pide con un desinfectante, alcohol , creo que el zapato debe ser incluido” y el experto 2 manifiesta que “se puede implementar unos calzados especiales así aminorar las caídas constantes por el agua o la grasa, también tapa boca, lentes para la protección de los ojos ante el aceite seria lo adecuado”.

Con respecto a los uniformes si cuentan con certificados de Digesa o alguna entidad acreditadora todos los trabajadores 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 señalaron que desconocen dicho accionar con el vestuario que se les brinda para su desarrollo laboral afirmando que “no conocen si los uniformes que utilizan son certificados por Digesa, simplemente contratan alguien para que los haga y listo eso es todo “

Los anteriores testimonios corresponden a los trabajadores del casino Golden Palace, pero estas opiniones van de acorde con los trabajadores ya que los expertos 1, 2 en el tema señalan que “No, solo tenemos un proveedor que nos abastece del indumentario, pero no tiene nada que ver con Digesa, sería bueno que sea supervisado, seguro se hará más adelante”.

## **SOBRE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS**

Con respecto a las técnicas que existen para la conservación de los alimentos todos los trabajadores manifestaron conocer el método correcto para mantener el alimentos en óptimas condiciones tal es el caso del trabajador 1 señalando que “ se debe de lavar bien el alimento , quitar todo lo podrido , seleccionarlo , córtalo m, ponerlo en taper y con un sticker indicando la fecha para luego refrigerarlo, colocar papel films y almacenarlo a frio, así mismo el trabajador 2 indica que “para la conservación del alimento realiza la técnica de congelación

como también el empaque al vacío donde comprime y se quita el aire al producto para que no ingrese nada de oxígeno, seguidamente el trabajador 8 señala que “Las técnicas para la conservación de alimentos es la rotulación y el método peps primeras entradas, primeras salidas. Para que el alimento se pueda conservar y no se malogro, otro método puede ser refrigera miento, conserva miento y congelamiento”

Con respecto a cuáles serían las ventajas y desventajas para la conservación de los alimentos los expertos en el tema manifestaron la importancia de cumplir una buena cadena de frío por ende el experto 1 manifiesta que “las ventajas es tener un producto final óptimo teniendo todas sus cualidades y las desventajas más importantes sería una multa, quejas, libro de reclamaciones de un producto más servido, conservado, somos muy susceptibles en la empresa a la queja de los clientes”. Asimismo, el experto 2 indica que “una de las ventajas es que alarga la vida útil de alimento, saber las temperaturas adecuadas hace que el alimento no se estropee ni se malogre, así nos dure mucho tiempo, si me dices sobre las desventajas es el olor rancio que se puede obtener si es que no se cumple una buena conservación, así como el tiempo límite de un alimento”.

Con respecto a otras técnicas se pueden utilizar para la conservación de alimento todos los trabajadores manifestaron que hoy en día se maneja una técnica especial e innovadora tal es el caso de los trabajadores 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 indicando que “unas de las técnicas utilizadas en estos ultimas tiempo es el empaque al vacío, una técnica donde se le quita al alimento el aire por lo cual la duración de dicho alimento puede durar aproximadamente 6 meses bajo congelación a unos 18 grados”.

Con respecto al conocimiento del reglamento nacional de manejo de alimentos es irregular ya que los expertos en el tema tienen conocimientos distintos tal es el caso del experto 1 señalando que “no tiene muy claro el tema referente a la norma, muy distinto a su desempeño laboral desarrollando algunos puntos de la norma” asimismo el experto 2 señala que “conoce bien el reglamento nacional dando hincapié a todas las buenas manipulaciones de alimentos,

Sobresale la inocuidad, as temperaturas, los tipos de contaminación y conservación”.

Con respecto a los equipos de almacenamiento que cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace , todos los trabajadores 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 del ,área de alimentos manifiestan que son adecuadas y tienen lo necesario para el almacenamiento de los productos señalando que “ cuentan con refrigeradoras de 3 y 4 cuerpos , congeladoras , equipos frigoríficos , abatidor y empaque al vacío que son muy necesarias en el día a día para la conservación de los alimentos ante la preparación adecuada”.

Con respecto a los materiales apropiados para el almacenamiento de los productos de manera inocuo los expertos en el tema 1y2 conocen la manera correcta de almacenar un producto señalando que “se utiliza papel film en un envase limpio de acero inoxidable para luego sellarlo muy bien con el film”.

Con respecto a la forma segura de almacenar un alimento los trabajadores 1, 2 ,3 ,4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 del casino Golden Palace del área de alimentos y bebidas señalan que “al momento de recepcionar el alimento tiene que ser lavado, colocarlo en su envase adecuado, rotularlo, pasarlo por papel film cubriendo todo el envase asimismo ordenarlo en la cámara de frio por etiqueta y colocarlo en su temperatura adecuada para su uso, lo cual se maneja entre 05 grados y -18 grados”.

Con respecto a las temperaturas adecuadas para mantener el alimento en óptimas condiciones los expertos 1 y 2 manifiestan que “Las temperaturas adecuadas que usamos en el área de alimentos y bebidas son 0 a 5grados refrigeración, congelación de 0 a -18 grados y ultra congelación entre 0 a-25 grados. Al momento de cocinar la temperatura de riesgo está dentro de 5 a 65grados por ende se debe tener una temperatura elevada de 75 grados para la cocción del alimento”.

Con respecto a los aspectos aplicables para descongelar un alimento todos los trabajadores del área de alimentos y bebidas 1 , 2 , 3 , 4 , 5 , 5 , 6 , 7 , 8 , 8 , 9 , 10 afirman conocer y utilizar el método aplicable al alimento a producir , asimismo, manifiestan que “la congelación, refrigeración es el proceso más

utilizado también llamado la cadena de frío, por otro lado, también se utilizaba el método de chorro de agua, utilizando un recipiente cambiándole por 20 minutos sucesivamente, dependiendo la temperatura que se desee utilizar”.

Acerca de la información de los protocolos de descongelamiento de alimentos la gran mayoría de los trabajadores señalaron que no se informa de manera correcta por ningún ámbito dicho procedimiento tal es el caso del trabajador 1 manifiesta que “ No se informa los protocolos , quien lo hace es el trabajador más antiguo , después no hay nadie más quien te enseñe , asimismo el trabajador 3 manifiesta que “ no realizan protocolos se informa mediante los mismo trabajadores dándose la mano para realizar correctamente el procedimiento”, seguidamente el trabajador 4 señala que “ le falta bastante en ese punto , creo que uno de los grandes errores que tiene el casino es la temperatura” y el trabajador 8 manifiesta que “Cada cierto tiempo, cuando los encargados se acuerdan en realizar charlas, nos informa como son los métodos de conservación, congelación”.

Con respecto a la importancia de mantener la cadena de frío los expertos en el tema manifiestan que es muy importante el congelamiento de los productos ya que alarga su vida útil tal es el caso del experto 1 “Es muy importante porque el alimento no debe cambiar de temperatura subir y bajar hace daño completamente, pierde toda las cualidades la fibra, la carne se puede descomponer la fibra cambia , el color , es muy importante la cadena de frío que se ha visto últimamente , una vez que llega al producto , se controla la temperatura del producto” , así mismo el experto 2 manifiesta que “La cadena de frío es importantísimo ya que mantiene el alimento en óptimas condiciones para su uso y así no se estropee el cárnico ya que no le damos un choque de temperatura, por ello la cadena de frío es uno de los pilares esenciales en la cocina, sino imagínate que sería de los alimentos”.

## DISCUSIÓN

Con base al trabajo de campo aplicado y en conformidad con los resultados que se elaboraron a través del análisis de entrevista de acuerdo con Díaz y Uria (2010) manifiestan que todos los colaboradores que pertenecen al área de alimentos y bebidas tienen la obligación de tener constantes capacitaciones continuas por parte de la jefatura , por este motivo es esencial que los jefes del área estén actualizados para ofrecer una gestión de inocuidad a los colaboradores, así lo manifiesta Arjona (2012) señalando que todo los trabajadores que trabajen en el rubro de alimentos debe de conocer su desempeño y ocupación con respecto a las buenas prácticas de manufactura , brindando seguridad contra los organismos , siendo esencial las capacitaciones para el colaborador , asimismo para el autor es esencial la protección ante cualquier peligro del trabajador como lesiones y fracturas , ya que si se llegara a producirse uno de ellos , el trabajador tiene que tomar un descanso y posteriormente realizarse un chequeo general para cuidar su salud. Por otro lado, Salazar (2017) señala que todos los restaurantes que pertenezcan al rubro de alimentos deben de concientizar a los clientes, sobre el cuidado alimenticio para no causar daños a su salubridad. Debido a este hecho Santi (2018) , sostiene que todos los colaboradores que se encuentra en el rubro de alimentos tienen que ser sometidos anualmente a exámenes médicos para que no se propague enfermedades y así no interfiera con el desempeño laboral asimismo Mendoza (2017) prioriza dominar el lavado de manos de manera constante con el fin desinfectar las verduras , evitando la propagación de bacterias , del mismo modo que Reid (2018) señala que el uniforme del trabajador del área de alimentos y bebidas , debe de estar en todo momento impecable , por ello el uniforme adecuado debe ser blanco , calzado de suela dura , gorro , dental, tapaboca y guantes , de este modo el autor recalca que la conservación de los alimentos es primordial para la cadena de frío ya que impide el aumento de microorganismo , es muy importante tener implementos como cámara frigoríficas , refrigeradores y heladera , asimismo FAO (2016) concuerda la necesidad de contar con dos cámara de fríos por diferente tipos de insumos.

Con respecto a la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace apreciamos que se realiza de manera irregular por parte de los expertos lo cual conlleva al desconocimiento de los trabajadores hacia los últimos temas de buenas prácticas de manufactura , ya que la gran mayoría de ellos indican que los temas como temperaturas , almacenamiento , tipos de contaminación e higiene personal son capacitados por los propios trabajadores más antiguos en el área y los expertos sólo cuando se acuerdan o se acercan a cocina explicando un breve protocolo sobre el manejo , demostrando su falta de compromiso e interés hacia los colaboradores por ello , esto conlleva a que no son recurrentes siendo un requisito indispensable estas capacitaciones para cumplir los estándares adecuados , por lo tanto se refleja un bajo desempeño laboral en sus funciones , si bien es cierto (Díaz y Uría 2010) señala que los trabajadores que pertenecen al área de alimentos y bebidas tiene el derecho de recibir una formación continua por parte de la empresa , por ello es necesario que los expertos se mantengan actualizados para brindar una gestión inocua al personal , asimismo (Arjona 2012) menciona que todos los colaboradores que pertenezcan al sector de alimentos deben de conocer sus deberes y funciones con respecto a la inocuidad de los alimentos , brindando protección contra la carga microbiana, por ende las capacitaciones son fundamentales para el trabajador . Por otro lado, apreciamos que la capacitación sanitaria es un elemento fundamental para este rubro, pero no se está estableciendo monitoreo de procedimientos sanitarios ya que se refleja en ciertos empleados una falta de conocimiento técnicos, ante ello (Díaz y Uría 2010) indica que los nuevos requisitos para restaurantes y afines deben ser examinados una vez al año, ya que en el lapso de tiempo se modifica los procedimientos sanitarios para un tratamiento óptimo del alimento. Con respecto al tema de responsabilidad social alimentaria en los último años las empresas han tenido una clara evolución contribuyendo con la calidad de servicio y tomando en cuenta el desarrollo del país , ante ello ( Salazar 2017) señala que todas las empresas dedicadas al rubro de alimento deben concientizar a los clientes en su régimen alimenticio tomando en cuenta la salubridad sin ocasionar daños posteriores a su salud ,asimismo buscan ejercer con el tiempo la sostenibilidad y rentabilidad en la industria alimentaria para proteger la calidad de vida de los consumidores , favoreciendo al crecimiento del país .Por ello la capacitación sanitaria dentro del área de

alimentos y bebidas es un requisito indispensable porque garantiza la inocuidad alimentaria elevando el rendimiento laboral de los colaboradores, asimismo se busca mediante la responsabilidad social de alimentos cuidar y proteger a los clientes potenciales promoviendo una alimentación balanceada para una vida saludable.

Con respecto a higiene personal en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace , apreciamos que es inestable, siendo unos de los temas fundamentales dentro de las buenas prácticas de manufactura , tal es el caso del lavado de manos y uniforme de los trabajadores apareciendo un déficit en el cumplimiento de protocolos, por el contrario el tema de control de salud , los trabajadores están satisfecho con los exámenes en su centro de salud , por ello (Johnson 2020) manifiesta que todos los trabajadores tienen el compromiso de cumplir medidas y normas de salubridad alimentaria dentro del rubro de alimentos y bebidas logrando la seguridad para su salud , por otro lado las enfermedades y lesiones han sido un tema para los trabajadores del casino Golden Palace preocupante por las constantes enfermedades adquiridas día a día , ya que dentro de su jornada laboral el rigor de los pedidos son constantes y debido a ello se producen numerosos cortes con los diferentes cuchillos , utensilios y vidrios por ende los colaboradores transmiten su inquietudes por el temor de contraer enfermedades como el tétano , asimismo están en todo momento con las hornillas , el horno lo cual están expuestos a quemaduras de primer y segundo grado , por otro lado también manifiestan estar expuestos a contraer cualquier virus que puedan adquirir mediante una mala manipulación de alimentos como por ejemplo , dolor estomacal e infecciones. por ello (Arjona 2012) manifiesta que la jefatura tiene la responsabilidad de proteger a los trabajadores ante cualquier siniestro y estén libres de infecciones , lumbalgia y fracturas , si se llega presentar esto síntomas será informado al encargado de turno , para separar al trabajador que tiene contacto con el alimento, por otra parte el chequeo general se realiza de manera anual satisfaciendo la salubridad de los trabajadores , por ello (Santi 2018) manifiesta que los supervisores tiene que contar con una inspección actualizada de todo los colaboradores para que puedan ser sometido a exámenes médicos anualmente de modo que no se propague los

Microorganismo, para no interferir su desempeño laboral. Por otro lado el lavado de manos se realiza de manera irregular ya que no todos los trabajadores del área de alimentos y bebidas lo cumplen por diferentes motivos que ellos manifiestan , uno de ello es la tardanza que deja sin efecto el lavado de manos por el apuro de marcar tarjeta de entrada , otro motivo es por la cantidad de pedidos , la falta de conciencia del trabajador y por último se olvidan por la presión del trabajo , asimismo los expertos comparten su incomodidad ya que lamentablemente no toman conciencia los colaboradores la importancia de la inocuidad de los alimentos. Con respecto a (Mendoza 2017) señala que es primordial dominar el lavado de manos, ejecutando de manera continua dado que ayuda a la desinfección de insumos evitando que se propaguen los microorganismos. Con respecto a uniforme completo se manifiesta que lo recibido lo protege de cierto modo ya que falta implementar accesorios de mayor protección que son esenciales ante accidentes imprevistos en el área de alimentos y bebidas , ante lo mencionado (Reid 2018) menciona que el uniforme debe ser pulcro de acuerdo a los protocolos establecidos , ante ello el uniforme adecuado debe de ser blanco , calzado de suela dura , gorros , cofias , delantal , tapabocas y guantes , todos estos puntos son importantes para el área de alimentos y bebidas. Por ello la higiene personal cumple una serie de pasos importantes tanto para los colaboradores como para la inocuidad de los alimentos ya que se complementan buscando la salubridad del producto final para los clientes. Con respecto a la gestión de calidad son herramientas que deben ser empleadas por cada empresa , ya que suma al desarrollo de una organización priorizando al cliente como al colaborador , brindado los estándares de calidad necesario, ante ello (Leidinger2020) señala que la gestión de calidad son los pasos a seguir hacia un objetivo con el fin elevar mejoras hacia una organización ,por otro lado es necesario contar con asesores especializado en el tema que ayuden a mejorar la implementación de nuevos estilos de trabajo , cuidando siempre el control de calidad. Por ello la higiene personal cumple una serie de pasos importantes tanto para los colaboradores como para la inocuidad de los alimentos ya que se complementan buscando la salubridad del producto final para los clientes. Por ello la higiene personal cumple una serie de pasos importantes tanto para los colaboradores como para la inocuidad de los alimentos, asimismo la gestión de calidad cumple la función de desarrollar

nuevos hábitos de higiene mejorando la calidad de los colaboradores por ende de la propia organización buscando la salubridad del producto final para los clientes.

Con respecto al manejo de alimentos en el área de alimentos y bebidas apreciamos que son regulares debido a que los trabajadores poseen conocimiento sobre las cadenas de frío por su amplia experiencia laboral y no por las enseñanzas de los expertos evitando la propagación en los alimentos, con respecto a (Tilahun 2017) manifiesta que todos los colaboradores que pertenecen al rubro de alimentos deben de saber y aplicar los requisitos acerca del cuidado y protección de los insumos con el fin de evitar enfermedades. Por otro lado la conservación de alimentos es un tema claro para los trabajadores debido a que manejan las temperaturas adecuadas beneficiando su desempeño laboral al momento de utilizar las buenas prácticas de manufactura teniendo como resultado un producto óptimo con todas sus cualidades, con respecto a (Reid 2018) manifiesta que el primordial la conservación de los alimentos dado que la cadena de frío impide el crecimiento de microorganismos , los equipos utilizados para este método son cámara frigorífica , refrigeradora y heladeras en un ambiente cerrado en el área . Asimismo, el almacenamiento de alimentos es adecuados por los colaboradores del área de alimentos y bebidas ya que respetan todos los procedimientos para que se pueda evitar una contaminación cruzada, por ello (FAO 2016) sostiene que es necesario contar con dos cámaras de fríos para diferencias los tipos de insumos ya sean crudos y elaborados, asimismo guarda en recipientes cerrados y de material apropiado. Asimismo el tema de descongelamiento es un método aplicable diariamente por los colaboradores teniendo en cuenta diversas técnicas en el área de alimentos , por ello (koopman 2018) manifiesta que descongelar bien el alimentos evita la carga microbiana a través de cuatro métodos la heladera , descongelando una fuente alrededor de 12 horas , otro método sería microondas , ya que el alimento una vez descongelado será llevado a cocción , también tenemos la cocción directa , que se basa al descongelamiento en porciones pequeñas y por último el chorro por agua , que se refiere a la caída de agua hacia los alimentos , Con respecto a la responsabilidad social

alimentaria la gran mayoría de empresas que ejercen este rubro están optando por ser parte del cuidado del medio ambiente, con el objetivo de crear nuevos cambios asumiendo el compromisos económico, social y ambiental, asimismo (Rios,2018) manifiesta que “la responsabilidad social genera impactos en la sociedad a través de los comportamientos éticos que contribuyan al desarrollo sostenible, incorporando la salubridad de las personas, generado retos importantes para promover nuevos estilos de vida a partir de la inocuidad y la calidad. Por ello el manejo de alimentos aborda un rol indispensable para el cuidado de los insumos y su buena utilización con el objetivo de que no se propaguen los microorganismos, aplicando la responsabilidad social alimentaria para la salubridad de los clientes a partir de la calidad e inocuidad del alimento.

Con respecto a las Buenas prácticas de manufacturas , tenemos el trabajo García (2017) que describe los manuales de inocuidad alimentaria en los mercados ubicado en el centro de abasto , que producen sándwiches de verduras , utilizando encuestas para la recolección de datos para reconocer las falencias de inestabilidad alimentaria en los comedores de abasto , ante ello nuestro trabajo busca estandarizar las normas de buenas prácticas de manufactura para el buen uso alimentario, asimismo esta publicación utiliza el enfoque cuantitativo mientras que nosotros utilizamos el enfoque cualitativo utilizando una guía de entrevista obteniendo las perspectiva de cada trabajador más aplicado y riguroso que García (2017)

Con respecto a las Buenas prácticas de manufacturas , tenemos el trabajo de Fernández y Estigarribia (2017) tiene como objetivo general detallar los manuales de buenas prácticas durante el peligro de contagio de alimentos en los mercados , con el fin de brindar alimentos inocuos a los clientes , utilizando un enfoque cuantitativo , empleando encuestas para la recoge de datos con el propósito de verificar la tasa de peligrosidad de inocuidad , ante ello nuestra trabajo busca concientizar a todas las personas que trabajan en el rubro de alimentos , con el fin de prevenir cualquier riesgo de contaminación, por lo tanto nuestro trabajo es de tipo aplicativo y de enfoque cualitativo que Fernández y Estigarribia (2017)

Con respecto a las Buenas prácticas de manufactura , tenemos el trabajo de Ortiz y Ríos (2018) tiene como objetivo en general identificar los requerimientos de sanidad para la prestación de servicios en policlínicos , utilizando el enfoque cuantitativo a través de encuesta para el recojo de datos con el fin de garantizar la desaparición de microorganismo avalando la inocuidad, ante ellos nuestro trabajo busca estandarizar los requisitos a través de la norma 822, por ende, buscamos viabilizar esta propuesta hacia un futuro, por lo tanto, nuestro trabajo tiene un enfoque cualitativo que busca la perspectiva de los encuestados, de tipo aplicado que riguroso que Ortiz y Ríos (2018)

Con respecto a las Buenas prácticas , tenemos el trabajo de Cruz y Ferreira (2018) que tiene como objetivo general identificar la realización de normas sanitarias para el bienestar de los trabajadores de restaurantes y afines , utilizando el enfoque cualitativo , a través de entrevista y ficha de observación , con el fin de capacitar los empleados , implementando los conocimientos, ante ello nuestro trabajo se enfoque en evaluar a los trabajadores en las condiciones sanitarias a través de capacitaciones , por lo tanto nuestro trabajo mantiene un enfoque cualitativo , buscando la experiencia de los trabajadores y de tipo aplicado y riguroso que Cruz y Ferreira (2018)

Con respecto a las limitaciones del trabajo , unos de los problemas más emblemáticos fue el coronavirus 2019 lo cual generó el cierre total de todas las empresas promulgado por el presidente de la república , lo cual se dividió en 4 fases perjudicándonos ya que nuestro tema de investigación es referente a las buenas prácticas de manufactura en el casino Golden Palace y su reactivación se encuentra en la fase 4 , que hasta la fecha no se sabe con exactitud cuándo se aperturará , esto trajo consigo no poder realizar entrevistas de manera , pero a pesar de ello pudimos resolverlos y utilizar el aplicativo zoom lo cual ayudó mucho a nuestro instrumento que fue la guía de entrevista .

A partir de nuestro trabajo se puede realizar estudios específicos que colaboren en el ámbito sanitario, lo cual está siendo dejado de lado en los últimos años en el Perú y tenga un impacto positivo en la gastronomía brindando la calidad e inocuidad de los alimentos.

## V. CONCLUSIÓN

Las buenas prácticas de manufactura en el casino Golden Palace son limitadas, escasa e irregular ya que los trabajadores no tienen conocimiento esencial para su desarrollo laboral en el tema de manipulación de alimentos.

Con respecto a la capacitación sanitaria presenta una deficiencia y limitaciones dentro de su organización por falta de capacitaciones constantes hacia los colaboradores, Con respecto a la higiene personal presenta una limitación referente al vestuario ya que no tiene todos los implementos necesarios para el cuidado personal , asimismo el mal uso de lavado de manos que puede generar contaminaciones y carga microbiana , por último el control de salud que es beneficioso para los trabajadores ya que anualmente se brindan exámenes continuos. Por ende, el manejo de alimentos presenta deficiencias ya que los colaboradores reconocen y tiene conocimiento por cuenta propia sobre las cadenas de frío mientras que los expertos no capacitan ni verifican su desempeño laboral sobre las técnicas que utilizan para el manejo de alimentos.

La capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace presenta deficiencia y limitaciones en su organización, ya que muchos de los colaboradores, manifiestan que son dejados de lado y no recibe ninguna capacitación referente a buenas prácticas de manufactura, esto se debe a que no existe una buena comunicación entre los colaboradores y la jefatura, por eso los trabajadores requieren mayor compromiso hacia ellos.

La higiene personal dentro del área alimentos y bebidas, presenta algunas deficiencias referente a su organización y gestión por parte de los trabajadores , ya que mucho de ellos manifiestan en no tener los implementos necesarios como guantes ,mandil, gorro, tapa boca , etc., asimismo algunos empleados desconocen el procedimiento del uso del lavado de manos lo cual conlleva a propagar microorganismo en el alimento , asimismo manifiestan que se encuentran conformes con los controles de salud realizados anualmente.

El manejo de alimentos en el área de alimentos y bebidas, presenta ciertas deficiencias ya que los colaboradores manejan la cadena de frío por conocimientos propios mas no por una capacitación u orientación por parte del chef ejecutivo o sub chef, esto se debe a que la jefatura no toma la responsabilidad de enseñarles los temas de conservación, sin embargo, quien sí se hace presente son los colaboradores más antiguos de la empresa que asesora a los nuevos trabajadores.

## VI. RECOMENDACIÓN

Se recomienda promover capacitaciones de sensibilización organizada por la jefatura del área de alimentos y bebidas, aliada con la municipalidad de san isidro que permita obtener certificaciones por parte de minsa con una empresa privada que pueda otorgar la verificación del curso

Se recomienda , a la jefatura del área de alimentos y bebidas elaborar un plan de capacitaciones , asociadas con MINSA que es el ente primordial en brindar normas sanitarias para establecer conocimiento y procedimientos en todo el grupo de trabajadores brindando certificaciones progresivas , asimismo fomentar auditorias constantes para reconocer las falencias en el desarrollo laboral de los trabajadores teniendo como principal objetivo la inocuidad los alimentos evitando todos los riesgos de contaminación , asimismo mantener una comunicación directa y fluida con los trabajadores con el fin de actuar contra la incertidumbre que se pueda ocasionar.

Se recomienda que la jefatura brinde los implementos de vestuario necesarios como lo rige la norma sanitaria para restaurante y servicios afines 822 para el cuidado personal del colaborador con el fin de evitar lesiones y quemaduras que se puedan originar posteriormente ,asimismo implementar una dinámica de cada 15 minutos lo cual conlleva a la desinfección de manos , colocar infografías en las puertas de ingreso y de salida que indiquen los pasos para el uso correcto de lavado de manos y respecto a controles de salud promover convenios con clínicas reconocidas por MINSA elevando el nivel de satisfacción de los colaboradores referente a su salud.

Se recomienda a la jefatura proporcionar un sistema de control de manipulación de alimentos a todos los trabajadores, verificando el cumplimiento de la norma sanitaria para restaurantes y servicios afines 822 con el fin de implementar procedimientos de calidad para que no existe contaminaciones cruzadas y prevenir enfermedades, debido a la carga microbiana y bacterias patógenas que tiene cada insumo cárnico. Así mismo promover un programa de capacitación con la municipalidad de san isidro para un monitoreo constante

## REFERENCIA

- Arjona, I. et. Al. (2012). *Guía Técnica de Buenas Prácticas De Manufactura Procedimientos Operacionales Estándar de Saneamiento*. S.E. [https://www.mida.gob.pa/upload/documentos/librosdigitales/Rural/Guia\\_Tecnica\\_De\\_Buenas\\_Practicas\\_De\\_Manufactura/guia\\_tecnica\\_de\\_buenas\\_practicas\\_de\\_manufactura.pdf](https://www.mida.gob.pa/upload/documentos/librosdigitales/Rural/Guia_Tecnica_De_Buenas_Practicas_De_Manufactura/guia_tecnica_de_buenas_practicas_de_manufactura.pdf)
- Burton, L. (2019). Is There a Difference Between Food Hygiene and Food Safety? [Food Hygiene]. <https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/difference-between-food-hygiene-and-food-safety/>
- Carrero, V.; Soriano, R. y Trinidad, A. (2012). *Teoría Fundamentada Grounded Theory*, 2da edición. Editorial Caslon, S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=VKx6mGGn2IEC&pg=PA25&dq=saturacion+teorica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjGvu7Bt7rpAhXqlrkGHV1jBb4Q6AEIUjAF#v=onepage&q&f=false>
- Castro, K. (2010). *Conservación de alimentos*, Editorial Ediciones de la u. <https://books.google.com.pe/books?id=zKjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=buenas+practicas+de+manufactura+alimentos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiCvdOmwa3pAhWCiOAKHZhcA104ChDoAQglMAA#v=onepage&q&f=false>
- Cruz, C, y Ferreira, M. (2018). Effectiveness of good manufacturing practice training for food manipulators, *Revista Journal of nutrition & Food Sciences*, volumen (8), p. 1-2. <https://www.longdom.org/open-access/effectiveness-of-good-manufacturing-practice-training-for-food-manipulators-2155-9600-1000740.pdf>
- Díaz, A y Uría, R. (2009). *Buenas Prácticas De Manufactura Una Guía para Pequeños y Medianos Agroempresarios*. S.E. <http://repiica.iica.int/docs/B0739E/B0739e.pdf>
- Díaz, G. (19 de agosto del 2014). What is your definition of quality? [Defined as a basic tool]. <https://www.gbnews.ch/what-is-your-definition-of-quali>

- Díaz, G. y Gutiérrez, S. (2017). Implementación de buenas prácticas de manufactura en el beneficio seco de café aldea global, *Revista Aldea café*, p. 1. <https://repositorio.unan.edu.ni/6775/1/17867.pdf>
- Escobar, M. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad, *Revista de Scielo*, volumen (29), p.208-209. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a10.pdf>
- Estigarribia, G. y Fernández, N. (2018). Condiciones higiénico sanitarias basadas en las cinco claves de la OMS de los servicios de alimentación de hospitales del departamento de Caaguazú, Paraguay, *Revista Ciencia de la salud*, volumen (16) p. 22-23. <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v16n2/1812-9528-iics-16-02-21.pdf>
- FAO, OPS y OMS. (2016). *Manual para Manipuladores de Alimentos*. S. E. <http://www.fao.org/3/a-i5896s.pdf>
- Feldman, P. et. al. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad en el Sector Agroalimentario*. S.E. [http://www.alimentosargentinos.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/BPM/Gestion\\_Calidad\\_Agroalimentario\\_2016.pdf](http://www.alimentosargentinos.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/BPM/Gestion_Calidad_Agroalimentario_2016.pdf)
- Fronczek, C. y Jeong, Y. (2016). Detection of foodborne pathogens using biosensors. *Revista ScieceDirect*, volumen (1), p. 1. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128007235000127>
- García, L. et. al. (2017). Buenas Prácticas de Manufactura en comedores del mercado central del abasto de Asunción, Paraguay, *Revista Ciencia de la salud*, volumen (15) p. 43-47. [https://revistascientificas.una.py/index.php/RIIC/article/view/1165/1041?fbclid=IwAR3FToMkI3\\_xdvrwg24Xic7SVO4LAofxbXThmOhEhG7dxVGC AFhd4qzbyk](https://revistascientificas.una.py/index.php/RIIC/article/view/1165/1041?fbclid=IwAR3FToMkI3_xdvrwg24Xic7SVO4LAofxbXThmOhEhG7dxVGC AFhd4qzbyk)

Gonzales, E y Puente de la Vega, R. (2017). *Guía para Elaborar Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento para pequeños Productores de Queso Fresco*. S.E. [http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/BPM%20Y%20PHS.pdf?fbclid=IwAR35ZQfD7ULjI\\_Rn3ZgzICDW7RyxQg4hgzgge5VQcz6RfnmEKI7BH-VRwro](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/BPM%20Y%20PHS.pdf?fbclid=IwAR35ZQfD7ULjI_Rn3ZgzICDW7RyxQg4hgzgge5VQcz6RfnmEKI7BH-VRwro)

Casino Golden Palace. (2020). Historia del casino Golden Palace. <https://www.casinogoldenpalace.com.pe/>

Heggum, C. (2016). Codex Alimentarius, *Revista de ScienceDirect*, volumen (1), p.1. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B978012384947200180X>

Hernández, H.; Fernández, C. y Del Pilar, M. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6ª edición. Editorial McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Johnson, J. (2020). What is Personal Hygiene? [Hygiene Basic]. <http://www.hygieneexpert.co.uk/whatispersonalhygiene.html>

Kamala, K y Pavan, K. (2018). Food Products and Food Contamination, *Revista de ScienceDirect*, volumen (1), p.1. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128115152000019>

Kimbrell, E. (2010). What is Codex Alimentarius?, *Revista Agbioforum*, volumen (3), p. 1. <http://www.agbioforum.org/v3n4/v3n4a03-kimbrell.htm>

Leidinger, R. (2020). Gestión de calidad. *Revista Esan*. p.1. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/01/gestion-de-calidad-que-herramientas-son-fundamentales/>

Los Santos, I. y Obeso, M. (2016). Gestión de la Calidad. Editorial ESIC. [https://www.elcorteingles.es/libros/MP\\_0008553\\_AGP0104502-la-gestion-de-la-calidad-9788473569545/?provider=2092](https://www.elcorteingles.es/libros/MP_0008553_AGP0104502-la-gestion-de-la-calidad-9788473569545/?provider=2092)

Madubueze, C. (2017). Knowledge, attitude and practices of food hygiene among food vendors in Owerri, Nigeria, *Revista Scientific Research*, volumen (5) p.1. [https://www.scirp.org/html/21690055\\_73774.htm?fbclid=IwAR0OU\\_yOvG86CGdP4F8ezTx-QTtluHdkf1MXzk47BgbtF21G8Jadr-um2Vk](https://www.scirp.org/html/21690055_73774.htm?fbclid=IwAR0OU_yOvG86CGdP4F8ezTx-QTtluHdkf1MXzk47BgbtF21G8Jadr-um2Vk)

Mauricio, J. (2016) Assessment of pre requirements of Hack and analysis of critical control points for safety during production of an artisanal and industrial bread, *Revista de Scielo*, volumen (33) p. 2. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rbq/v33n5/v33n5\\_a07.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rbq/v33n5/v33n5_a07.pdf)

McGrath, N. (2018). What is Food Safety? [Food Safety]. <https://www.eufic.org/en/food-safety/article/what-is-food-safety>

Moreno, S. et. al (2007). *Manual de Buenas Prácticas de Manufactura en Hoteles*. S.E. [http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/MANUAL\\_BPM\\_PARA\\_HOTELES.pdf?fbclid=IwAR0vrm91HeFRFwldfAkagfexTD85x8HWzWbJZxwXtoOAsds3tfit\\_DHSqX0](http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/MANUAL_BPM_PARA_HOTELES.pdf?fbclid=IwAR0vrm91HeFRFwldfAkagfexTD85x8HWzWbJZxwXtoOAsds3tfit_DHSqX0)

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Editorial Progreso S.A de C.V. <https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontco>

[ver&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiSw5jshLfpAhUQIbkGHVJoDJkQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false](https://www.hindawi.com/journals/ijfs/2018/4093161/#material-and-methods)

Nyabera, D. y Ooko, G. (2018). Good Manufacturing Practices and Microbial Contamination Sources in orange Fleshed Sweet Potato Pure Processing plant in Kenya, *Revista Hindawi*, volumen (2018) p. 2-3.  
<https://www.hindawi.com/journals/ijfs/2018/4093161/#material-and-methods>

Ñaupas, H. et. al. (2014). Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis, 4ª edición. Editorial U.  
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=VzOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=investigacion+basica+segun+autores&ots=RVNxaNd3ZS&sig=HLdqm-6iDgqKXIGHMqgHUODt15g#v=onepage&q&f=false>

Oliveira, C. (2016). Sanitation Standard Operating Produceres, *Revista de ScieciDirect*, volumen (1), p.1.  
<https://www.sciencedirect.com/topics/agricultural-and-biological-sciences/sanitation-standard-operating-procedures>

Ortiz, A. y Ríos, P. (2016). Buenas prácticas de manufactura y factores de riesgo durante la manipulación de alimentos en los mercados municipales del departamento de Caaguazú, *Revista del Instituto de medicina tropical*, volumen (12), p.31-32.  
[https://www.mspbs.gov.py/dependencias/imt/adjunto/bbeba8v12n22.pdf?fbclid=IwAR0pxa\\_38m4M2jA3KUFmLWgP98w\\_Eh\\_d7gd7qkqBpdSYh56f1Ex8W1WOog#page=36](https://www.mspbs.gov.py/dependencias/imt/adjunto/bbeba8v12n22.pdf?fbclid=IwAR0pxa_38m4M2jA3KUFmLWgP98w_Eh_d7gd7qkqBpdSYh56f1Ex8W1WOog#page=36)

Peña, B. y Salas, R. (2017). Relación entre el nivel de conocimiento de manipuladores y las condiciones higiénicas sanitaria en comedores populares de Huaycán, *Revista Researchgate*, volumen (1), p.1.  
[https://www.researchgate.net/publication/316304338\\_Relacion\\_entre\\_el\\_nivelde\\_conocimiento\\_de\\_manipuladores\\_de\\_alimentos\\_y\\_las\\_condicion\\_es\\_higienico-sanitarias\\_en\\_comedores\\_populares\\_de\\_Huaycan\\_Ate\\_Lima](https://www.researchgate.net/publication/316304338_Relacion_entre_el_nivelde_conocimiento_de_manipuladores_de_alimentos_y_las_condicion_es_higienico-sanitarias_en_comedores_populares_de_Huaycan_Ate_Lima)

- Pessah, S. (2018). Norma sanitaria para restaurantes y servicios afines, *Revista de Resolución Ministerial*, número 822, p.1. [http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/RM\\_822-2018-MINSA.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/RM_822-2018-MINSA.pdf)
- Ríos, M. (2018). Responsabilidad social en la pequeña industria alimentaria en México. *Revista iberoamericano*, volumen (16), número 32 p.2 [http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/n\\_32/martha\\_rios-manriquez.pdf](http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/n_32/martha_rios-manriquez.pdf)
- Reid, C. et. al. (2018). *Guía de Buenas Prácticas De Manufactura Para Servicios De Comidas*. S.E. <http://www.alimentosargentinos.gob.ar/HomeAlimentos/Publicaciones/documentos/guias/guiBPMserviciodecomidas.pdf>
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. S.E. <https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA23&dq=metodologia+de+la+investigacion+tipos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjP6b3EhbfpAhULIbkGHZDgDeAQ6AEINzAC#v=onepage&q&f=false>
- Rodríguez, D. (2020). Investigación aplicada. *Revista lifeder* <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Rojas, D. (2014). *Teorías de la Calidad*. S.E. <https://es.scribd.com/document/224823664/TEORIAS-DE-CALIDAD-pdf>
- Rojas, D. (26 de octubre del 2003), Diario Gestipolis, p.1, parr. 8. <https://www.gestipolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
- Salazar, A. (2018). La responsabilidad social las industrias. *Revista alimentos* <https://www.revistaalimentos.com/la-responsabilidad-social-las-industrias>

Ventura, S y Mendoza, J. (2017). *Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Técnicas Culinarias para la Preparación de Alimentos en Centros Escolares Públicos*. Editorial ITCA. <https://www.itca.edu.sv/wp-content/uploads/2018/03/00-Manual-BPM-y-TC-PACEP.pdf>

Vince, E. (2011). What is quality? *Revista Cleaning & Maintenance Management*. volumen (1), p.1. <https://www.cmmonline.com/articles/what-is-quality>

Yupanqui, K. (2018). Las buenas prácticas de manufacturas en las carnes rojas y lealtad de compras del consumidor en el centro comercial Grau, Tacna, *Revista Universidad privada de Tacna*, volumen (1), p. 2. [https://issuu.com/katyauriarte/docs/articulo\\_cientifico\\_bpm\\_y\\_lealtad\\_d](https://issuu.com/katyauriarte/docs/articulo_cientifico_bpm_y_lealtad_d)

Zhang, H. (2010). The relationship between HACCP, *Revista de ScienceDirect*, volumen (1), p. 5. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9781845697464500056>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

**Título de la investigación:** Buenas Prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020

**Nombre del (la) investigador (a):** Cueva Colán Yajhaira, Mauricio Ascorbe Walther

**Tabla 1**

*Tabla de matriz de consistencia*

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tema o unidad de análisis</b>	<b>Categoría o dimensiones</b>	<b>o Metodología</b>
<b>General</b> ¿Cómo se evalúa las buenas prácticas de manufacturas en el área de alimentos y bebidas en el casino de	<b>General</b> Conocer el uso de las buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden	Buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas	1°Capacitación Sanitaria 2° Higiene Personal 3°Manipulación de alimentos	<b>Enfoque:</b> Cualitativo <b>Diseño:</b> Fenomenológico <b>Población:</b> de

---

Golden Palace, San Isidro 2020?

**Específicos**

1.- ¿Cómo se realiza la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020

2.- ¿De qué manera se realiza la higiene personal en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020

Palace, San Isidro, 2020

**Específicos**

1.- Evaluar la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020

2.- Describir la higiene personal en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020

Trabajadores que operan en el casino

**Técnica:** Entrevista

**Instrumento:** Guía de entrevista semiestructurada

---

---

3.- ¿Cómo realizan el manejo de los alimentos en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020?

3.- Analizar el manejo de los alimentos en el área de alimentos y bebidas en el Casino Golden Palace, San Isidro, 2020?

---

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: Matriz de categorización apriorística

**Tabla 2**

*Tabla de matriz categorización apriorística*

Ámbito temático	Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría	Ítems para la entrevista a los trabajadores	Ítems para la entrevista del área administrativa
Buenas prácticas de manufactura	¿Cómo se realiza la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golde Palace, San Isidro, 2020	Evaluar la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020	Capacitación sanitaria	Conocimiento y responsabilidad	¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor  ¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de	¿Participa usted en el asesoramiento y responsabilidades acerca de las capacitaciones a los trabajadores de área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor  ¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones

---

¿Capacitación sanitaria?  
¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor

sanitaritas en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor

¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor

¿Con que frecuencia se realizan la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? Podría detallar su respuesta por favor

¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Tienen GoldenPalace? ¿Siempre es el

¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino GoldenPalace?

---

acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor mismo? ¿Está certificado? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? Podría detallar su respuesta por favor

Programas de conocimiento ¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor ¿Ustedes establecen programas anuales o semestrales o mensuales acerca de las capacitaciones hacia los trabajadores del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor

<p>¿De qué manera se realiza en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020</p>	<p>Describir la higiene personal en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020</p>	<p>Higiene</p>	<p>Enfermedades y lesiones</p>	<p>¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor</p> <p>Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor</p>	<p>En caso de accidentes, ¿De qué manera se maneja dicho acto para el bienestar del trabajador y la inocuidad de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor</p>
			<p>Control de salud</p>	<p>¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su</p>	<p>¿Cada cuánto tiempo se realiza la renovación del carnet de sanidad hacia los trabajadores del</p>

salud dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor

área de alimentos y bebidas?

En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido?

En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor

Podría detallar su respuesta por favor

¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor

¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor

¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables?

¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables?

¿Cómo les ha ido en los monitoreo?

¿Cómo les ha ido en los monitoreo?

	Podría detallar su respuesta	Podría detallar su respuesta
Lavado de manos	<p>¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?</p> <p>¿Con que frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?</p>	<p>¿Qué factores se debe de tener en cuenta para el uso correcto de lavado de manos?</p> <p>¿Con que frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?</p>
Uniforme completo	<p>¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?</p> <p>¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?</p> <p>¿El uniforme que le da la empresa lo</p>	<p>¿Se realiza un registro de uniforme completo al momento de los ingresos de los trabajadores del área de alimentos y bebidas?</p> <p>¿Se realizan uniformes completos por cada estación del año, para la</p>

protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?

presentación e inocuidad del personal?

¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?

¿Se realiza un registro de uniforme completo al momento de los ingresos de los trabajadores del

¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor

área de alimentos y bebidas?

¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad

¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor

acreditadora? Podría detallar su respuesta

¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora?

<p>¿Cómo realizan el manejo de los alimentos en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020</p>	<p>Analizar el manejo de los alimentos en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020</p>	<p>Manejo de alimentos</p>	<p>de Conservación de alimentos</p>	<p>¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?  ¿Qué otras técnicas se pueden utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?</p>	<p>Podría detallar su respuesta</p> <p>¿Cuáles serían las ventajas y desventajas para la conservación de alimentos?  ¿Qué dice el reglamento nacional sobre el manejo de alimentos? ¿Lo cumple el casino? Podría detallar su respuesta</p>
			<p>Almacenamiento de alimentos</p>	<p>¿Con que equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados?  ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta</p>	<p>¿Qué material es apropiado para almacenar un alimento de manera inocuo?  ¿Cuáles son las temperaturas adecuadas para mantener un</p>

¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento? Podría detallar su respuesta

Descongelamiento de alimentos ¿Qué aspectos aplicables considera para descongelar el alimento? Podría detallar su respuesta ¿Cuál es la importancia de mantener la cadena de frío? Podría detallar su respuesta

¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamientos? Podría detallar su respuesta

---

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3.: Instrumento de recolección de datos

**GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS TRABAJADORES**

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_

Centro de labores del entrevistado: \_\_\_\_\_

Edad del entrevistado: \_\_\_\_\_

Institución del entrevistado: \_\_\_\_\_

Hora de inicio de la entrevista: \_\_\_\_\_

Hora de fin de la entrevista: \_\_\_\_\_

Lugar de entrevista: \_\_\_\_\_

**TEMA:**

**I. SOBRE CAPACITACIÓN SANITARIA:**

1. ¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor
  
2. ¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de capacitación sanitaria? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor
  
3. ¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor
  
4. ¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golde Palace? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor

5. ¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor

## II. **SOBRE HIGIENE PERSONAL:**

6. ¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor
7. Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor
8. ¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su salud dentro del área de alimentos y bebidas?
9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor
10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor
11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta
12. ¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?
13. ¿Con que frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?
14. ¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?

15. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?
16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor
17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta

### **III. SOBRE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS:**

18. ¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?
19. ¿Qué otras técnicas se puedan utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?
20. ¿Con que equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados? ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta
21. ¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento?
22. ¿Qué aspecto aplicable considera para descongelar un alimento? Podría detallar su respuesta
23. ¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamiento de los alimentos? Podría detallar su respuesta

## **GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS ADMINISTRADORES**

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Lugar de nacimiento del entrevistado: \_\_\_\_\_

Edad del entrevistado: \_\_\_\_\_

Institución del entrevistado: \_\_\_\_\_

Hora de inicio del entrevistado: \_\_\_\_\_

Hora de fin de la entrevista: \_\_\_\_\_

Lugar de entrevista: \_\_\_\_\_

### **TEMA:**

#### **I. SOBRE LA CAPACITACIÓN SANITARIA**

1. ¿Participa usted en el asesoramiento y responsabilidades acerca de las capacitaciones a los trabajadores de área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor
2. ¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor
3. ¿Con que frecuencia se realizan la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? Podría detallar su respuesta por favor
4. ¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? Podría detallar su respuesta por favor
5. ¿Ustedes establecen programas anuales semestrales o mensuales acerca de las capacitaciones hacia los trabajadores del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor

## II. **SOBRE HIGIENE PERSONAL**

6. En caso de accidentes ¿De qué manera se maneja dicho acto para el bienestar del trabajador y la inocuidad de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor
7. Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor
8. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la renovación del carnet de sanidad hacia los trabajadores del área de alimentos y bebidas?
9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor
10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor
11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta
12. ¿Qué factores se debe de tener en cuenta para el uso correcto de lavado de manos?
13. ¿Con que frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?
14. ¿Se realiza un registro de uniforme completo al momento de los ingresos de los trabajadores del área de alimentos y bebidas?
15. ¿Se realizan uniformes completos por cada estación del año, para la presentación e inocuidad del personal?

16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor
17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta

### **III. SOBRE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS**

18. ¿Cuáles serían las ventajas y desventajas para la conservación de alimentos?
19. ¿Qué dice el reglamento nacional sobre el manejo de alimentos? ¿Lo cumple el casino? Podría detallar su respuesta
20. ¿Qué material es apropiado para almacenar un alimento de manera inocuo?
21. ¿Cuáles son las temperaturas adecuadas para mantener un alimento? Podría detallar su respuesta
22. ¿Cuál es la importancia de mantener la cadena de frío? Podría detallar su respuesta

## ANEXO 4. Validación



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 03 de junio de 2020.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Z. Verónica.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad César Vallejo.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 92%

FIRMA DEL EXPERTO

Figura 1. Foto de validación del experto 1

Fuente: Elaboración propia

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 6 de junio de 2020.

Apellido y nombres del experto: **SEGOVIA ARANIBAR ELIZABETH LUZ**

DNI: **10460532**

Título/grados: **MAGISTER SCIENTIAE EN ECOTURISMO**

Cargo e institución en que labora: **DOCENTE ESCUELA DE ADM. EN TURISMO Y HOTELERÍA UCV– FILIAL LIMA NORTE.**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									X			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									X			

Promedio de valoración: 88%



**MG. SC. ELIZABETH LUZ SEGOVIA ARANIBAR**

*Figura 2.* Foto de validación del experto 2

Fuente: Elaboración propia

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 04 de Junio de 2020

Apellido y nombres del experto: ROBERT ALEXANDER JARA MIRADA

DNI: 42312593 Teléfono: 947995565

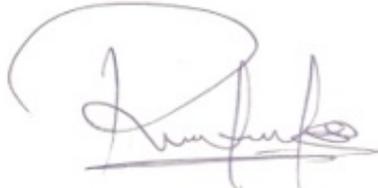
Título/grados: DR. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cargo e institución en que labora: DOCENTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: **90%**



FIRMA DEL EXPERTO

Figura 3. Foto de validación del experto 3

Fuente: Elaboración propia

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 9 de junio de 2020

Apellido y nombres del experto: **Gabriel Campos Edwin**

DNI: **40817384**

Teléfono: **962330036**

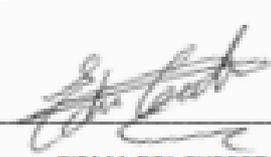
Título/grados: **Magíster**

Cargo e institución en que labora: **Profesor - Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	30	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									X			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									X			
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									X			
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									X			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									X			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									X			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									X			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									X			

Promedio de valoración: **80**



FIRMA DEL EXPERTO

Figura 4. Foto de validación del experto 4

Fuente: Elaboración propia

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 6 DE JUNIO de 2020

Apellido y nombres del experto: ANSELMO MARTIN BUTRON SANCHEZ

DNI: 07758162

Teléfono: 2024342

Título/grados: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE EN ADMINISRACION EN TURISMO Y HOTELERIA UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									X			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?								X				
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?								X				
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									X			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									X			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?								X				
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									X			

Promedio de valoración: \_\_\_\_\_ 620/8 \_\_\_\_\_

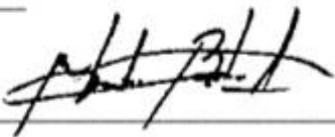
  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO

Figura 5. Foto de validación del experto 5

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 5. Transcripción de entrevista

**Tabla 4**

*Transcripción de entrevista*

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>	
<b>Número de registro:</b>	01
<b>Nombre del investigador/entrevistadora:</b>	Walther Mauricio Ascorbe
<b>Nombre de la población:</b>	Casino Golden Palace
<b>Fecha y hora de la entrevista:</b>	7:00 pm del 6 de septiembre del 2020
<b>Fecha de llenado de ficha:</b>	
<b>Tema:</b>	Buenas prácticas de manufactura de alimentos y bebidas
<b>Informante:</b>	Trabajador
<b>Contextualización:</b>	Casa
<b>Observaciones:</b>	
<b>Evidencia fotográfica:</b>	Llamada telefónica grabada
<b>Duración de entrevista:</b>	20 minutos
<p><b>Buenas tardes nos encontramos con el joven Ángel, trabajador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 7:00 pm del 6 de septiembre del 2020.</b></p> <p><b>Hola Ángel mi Nombre es Walther estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura</b></p> <p><b>1. ¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor</b></p>	

En el área de barra si se dictan esté pequeñas charlas, en el área de cocina no y este bueno yo creo que sería necesario tener una charla, por ejemplo, una hora al mes, acerca de esos tipos de temas en cualquier tipo de área ya sea en el área de bebidas o en el área de alimentos y creo que ósea se recomienda que sea requisito indispensable para la empresa brindar esa hora de charla al mes.

2. **¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de capacitación sanitaria? ¿Cuáles? ¿Podría detallar su respuesta por favor?**

No, yo creo que le da igual los únicos que nos aconsejan son los trabajadores mayores nada más como el tío Luther, el tío paco o Manuel u otro encargado de barra Javier también que te dice cómo tienes que hacer las cosas, ósea yo creo que los trabajadores antiguos son los que te explican te enseñan y eso no debería hacer no, por obligación deberían ser los encargados.

3. **¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

En el caso de cocina casi nada, en el poco tiempo que he estado allí nunca me han dado una charla sobre ello y en barra siempre nos hablan sobre las fechas de caducidad sobre las gaseosas o de algunas aceitunas o quesos que vienen envasados como también los enlatados mantenerlo fresco, que nos fijemos bien en los envases de los productos de los enlatados, que veamos algún tipo de óxido que lo reportemos o lo botemos porque si esta uno oxidado puede oxidar todo y puede malograr el producto.

4. **¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor**

En el área de alimentos nunca he recibido una capacitación así , en el área de bebidas no es que sea o la empresa formalmente lo haga simplemente que al encargado como Manuel o Karla les nace que cada coffe break que se hace 1 ves cada 2 meses lo hacen pero a ellos tiene iniciativa propia de hacerlo no es que la empresa les diga sabes que tal fecha vamos hacer una charla a ellos les nace hacerlo , no es que la empresa les diga saben que los protocolos de la empresa presten esta charla , no tiene la empresa esa regla.

**5. ¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor**

En el área de alimentos nada, ninguno en el año y medio que estado en el Golden Palace nunca en el área de comida y en el área de bebidas como te decía son la iniciativa de los encargados mas no de los jefes o jefatura más alta, ósea no son formales simplemente son pequeñas charlas que nos dan cotidianamente o debes en cuando, pero nada formal.

**6. ¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

En el área las lesiones más frecuentes que yo he visto son cortes con el cuchillo , ósea yo he visto a varias personas cortarse con el cuchillo por estar distraído o por manipular mal el cuchillo , eso o las lesiones en la espalda que siempre he visto que se lesionan de verdad en la espalda por diferentes motivos y enfermedades referente a la empresa creo que le dio a todos , como estamos expuesto al aire acondicionado le dio a todos gripe y a veces me imagino que dolor de estómago , estos son las enfermedades más comunes que he presenciado el dolor de estómago y la lesión en la espalda

- 7. Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

Pucha en el área de cocina solo te dicen que te pongan hielo y eso, son bien descuidados para eso, solamente el jefe antiguo o el trabajador más antiguo si se apiadó de ti no, te pregunta si estás bien o mal, deberían llevarte a la enfermería, pero lo manejan mal y en el área de bebidas como estamos expuestos al público allí si por protocolo tienes que ir a enfermería porque si te ven mal afuera o el público te ven mal das mal aspecto, entonces mejor me sacan

- 8. ¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su salud dentro del área de alimentos y bebidas?**

Lo que tiene de bueno la empresa es que cada año la empresa te manda hacer un chequeo médico general cada año nos manda hacer y el carnet de sanidad creo que rige las normas de acuerdo al distrito ósea cada 4 meses por allí.

- 9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

Con respecto a la empresa Golden Palace bueno como es la fase 4 aún no han establecido ninguna estrategia ni nada porque como es fase 4 no abierto nada, actualmente 6 de setiembre nos encontramos inactivo

- 10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor**

La última fue por el Hepatitis nos vacunaron a todos y eso sí corrió con toda la empresa, lo que recuerdo es que capacitaron, bueno la doctora

vino a cada área y dio pequeñas charlas, eso sí fue a favor de la empresa ósea nos dio charla y nos vacunaron contra la enfermedad, como yo tengo año y medio fue la única vez aparte del chequeo general que es una vez al año y esa vacuna que a todos los trabajadores nos lo pusieron

**11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

Yo estuve presente el año pasado en el mes de julio, creo que vino indeci a chequear en el turno de la mañana yo estuve presente y a la empresa no le llegó ninguna multa todo favorable, por lo poco que me comentó el tío Luther todo estaba ok porque el encargado en la mañana es el tío Luther y todo lo que está podrido lo bota, él es bien recto con las cosas, no le importa hace las cosas bien, referente a la tarde no sabría decir no he trabajado con ellos.

**12. ¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?**

Antes de la pandemia no sabía el uso correcto, pero ahora tengo conocimiento de que son un mínimo 12 segundos enjuagarse bien con jabón y luego lavarte con abundante agua y si estas en el área de alimentos y bebidas tienes que desinfectarse las manos con el alcohol que eso si ahí en la empresa si ahí alcohol, en el área de barra si ahí, en el área de cocina debe de ver no recuerdo la verdad, en el área de barra si hay alcohol en gel para desinfectar

**13. ¿Con qué frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

Ósea entre comillas los palomillas no lo hacen, pero la mayoría si lo hacen ósea te diría que el 90% de los trabajadores si tratan de lavarse las mano y desinfectarse las manos con el alcohol que brinda la empresa, eso sí la gran mayoría de trabajadores lo hace, sobre todo

para sentirse bien no, porque trabajar con las manos sucias no es dable.

**14. ¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?**

Sí, sí porque en el área de cocina si se dan todos los uniformes, todos tus guantes en el área de barra te dan todo tu guante si te brindan todo wetex, para desinfectar el alcohol, para sacar una tapa o sacacorchos si tienen buenos implementos no le falta, con el uniforme me siento protegido si ya que en el área de barra se usa poco los cuchillos no corre mucho riesgo y la verdad no veo tan peligroso claro que puede ver un accidente, pero no puede ser muy frecuente

**15. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?**

Neos en el caso del Golden Palace tienes que estar de chinchoso , para que te cambien de uniforme no es que tu pidas y al toque te dan no , tienes que estar de espeso , se tiene que estar insistentemente pedir para que te renueven el uniforme porque se ha quemado o se ha desteñido tiene que insistir bastante en ese aspecto si son bien descuidados , el uniforme son chalecos para verano asfixia , prácticamente los trabajadores antiguos tienen que decirle a los jefes que pucha hay que venir con polo porque hace calor porque ellos piensan que esta todo normal y nos morimos de calor

**16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Nos dan sandalias antideslizantes , yo creo que eso está bien , yo creo que faltaría unos guantes gruesos para los hornos , creo que solo hay un par y muchas veces he visto que tiene que agarrar doble trapo y al momento de cocina no es dable porque tu estas en movimiento o el rash te puedes quemar , creo que debería haber más guantes especialidades para ese tipo de horno y es lo único que te puedo decir

porque no se me viene a la cabeza otra cosa , porque te puedes lesionar la mano sobre todo porque he visto que es muy negligente agarrar 2 trapos para sacar algo del horno es muy peligroso , los mandiles todo bien , otro mandil para regular temperatura no sabía decirte

**17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

La verdad no te sabría decir si Digesa aprueba este tipo de uniforme, pero sé que son camisas, chalecos como un uniforme cualquiera en el área de cocina son polos mandiles y gorros también las sandalias antideslizantes, pero no sabría decirte si es lo que Digesa norma.

**18. ¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?**

En el caso de la Empresa Golden Palace lavar bien lo que se tenga que lavar, quitar todo lo podrido, seleccionarlo, cortarlo, ponerlo en un taper, con un sticker ponerle la fecha, lo que contiene el taper, luego a refrigerar y colocarle papel films y almacenarlo al frío

**19. ¿Qué otras técnicas se pueden utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?**

Compraron una máquina para empaque al vacío, pero solamente 1 nomas sabia utilizarlo y por ejemplo si esa persona no venía, no se empaquetaba y creo que falta que se les enseñe a todos en general porque solo se le enseña a 1 trabajar antiguo y si no viene ese trabajador es inservible esa maquina, o simplemente enseñan en general, pero yo creo que deberían asesorarse que cada uno aprenda para que esa máquina sea muy servible.

- 20. ¿Con qué equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados? ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta**

Antiguamente tenían una cámara de frío, parecía un cuarto y bueno daba bajas temperaturas, ahora se eliminó eso y ahora tenemos refrigeradoras de 3 a 4 cuerpos y solamente en eso mantiene los productos, solo eso cambiaron una cámara por unas refrigeradoras, también se encuentra un abatidor, pero se para malogrando no considero, en cambio las refrigeradoras son seguras.

- 21. ¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento?**

En el caso de barra limpiar el jamón el queso, colocar el sticker poner el nombre y la fecha y colocarlo en un taper y colocarlo en una refrigeradora, en el área de alimentos hablaría mal de mis compañeros, pero a veces ponen debajo de donde no se debe poner y bueno eso ya es culpa de los trabajadores, descuido de que no hacen bien su trabajo y simplemente por hacerlo con desgano lo ponen donde sea y no lo saben dividir. Por ejemplo, las carnes lo mezclan donde están las verduras y puede ver una contaminación orgánica y los olores, pero eso es descuido de los trabajadores.

- 22. ¿Qué aspecto aplicable considera para descongelar un alimento? Podría detallar su respuesta**

Lo que me enseñaron ahí fue de a la misma temperatura de ambiente descongelar el pollo cuando sale duro y tener la posa lleno de agua a temperatura de ambiente y meterlo allí, hasta que se enfría el agua y cambiarle el agua, el tío Luther me enseñó así.

**23. ¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamiento de los alimentos? Podría detallar su respuesta**

Como te digo solamente el trabajador mediante mi experiencia el trabajador más antiguo te enseña más no el supervisor y si no está el trabajador no hay nadie quien te enseñe.

**Muchas gracias señor Ángel eso es todo**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**Número de registro:** 02

**Nombre del investigador/entrevistadora:** Yajhaira Cueva Colán

**Nombre de la población:** Casino Golden Palace

**Fecha y hora de la entrevista:** 8:00 pm del 6 de septiembre del 2020

**Fecha de llenado de ficha:**

**Tema:** Buenas prácticas de manufactura de alimentos y bebidas

**Informante:** Trabajador

**Contextualización:** casa

**Observaciones:**

**Evidencia fotográfica:** Llamada telefónica

**Duración de entrevista:** 20 minutos

Buenas tardes nos encontramos con el Señor Pedro, trabajador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 8:00 pm del 6 de septiembre del 2020.

Hola Señor Pedro mi Nombre es Yajhaira estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura

1. ¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor

Si se brinda lo que es buenas prácticas de manufactura , siempre cada seis meses tenemos capacitaciones para saber todo lo que es manejo de manipulación de alimentos , contaminaciones cruzados , todo

respecto a las buenas prácticas de manufactura , siempre nos van capacitando sobre las temperaturas de lo que refiere a las temperaturas de congelamiento , también las tablas , que tablas sirve para cada alimento para no crear contaminación cruzada , lo que también nos refiere son en el tema de la higiene , como lavarse las manos . Cada seis meses nos capacita, también nos evalúa con un examen y cada mes el encargado nos supervisa nuestras áreas si estamos guardando, conservando bien los productos y poniendo en práctica lo que nos enseña, de esa forma brindarle al cliente un buen servicio con el fin no intoxicar o algo mayor a los clientes.

**2. ¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de capacitación sanitaria? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

Si realizan como dije en la primera pregunta , como encargados están en la expectativa de que nosotros podamos cumplir bien lo que refiere a buenas prácticas de manufactura , nosotros debemos seguir lo que ellos nos dicen , en saber , conocer una buena la manipulación de alimentos , también conocer el tema del congelamiento , y desenvolvemos de la mejor manera con el fin de darle al cliente un buen producto , además siempre el supervisor están en la expectativa en brindarnos capacitaciones .

**3. ¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Lo más común es el tema de las contaminaciones cruzadas, los tipos de contaminaciones biológicas, químicas y físicas, también nos explica mucho el tema de las temperaturas acerca cómo debemos descongelar, todo lo que abarca lo que es alimentos, de que nosotros debemos guardar, conservar bien los productos, la higiene que es fundamental y mantengamos siempre la línea en hacer nuestras cosas,

ser constantes frecuentemente acerca de buenas prácticas de manufactura.

4. **¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor**

Es certificado.

**Pero, ¿son privadas o públicas que realizan eso?**

Son privadas en realidad, porque aún nos exigen el tema publicó el ministerio de salud, pero en nuestra empresa lo hacemos internamente nosotros mismos

5. **¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor**

Cada periodo de seis meses y cada mes nos evalúa constantemente, dándonos un repaso por cada área, las preguntas son los tipos de contaminación, congelamientos y siempre nos están preguntando y evaluando frecuentemente por los jefes.

6. **¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Son quemaduras, cortes a veces hay mucha gente por el frío no se cubre con las casacas que nos brinda la empresa, y no ahora sino en un futuro podemos sufrir las enfermedades como neumonía, pulmonía, bronquitis, porque nosotros estamos en calor y frío y eso nos afecta.

7. **Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

Nosotros aparte de tener un botiquín, tenemos un área donde nos deriva a una doctora que es asistente que nos revisa en el tópico donde nos dice si es descanso médico nos deriva al hospital, si es grave nos lleva a la ambulancia y si es un tema de lesión o dolor nos deriva a nuestras casas para que nosotros vayamos a un hospital para que nos brinde un descanso médico.

**8. ¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su salud dentro del área de alimentos y bebidas?**

Nosotros dentro de la empresa , cada año por el ministerio del trabajo nos obliga , bueno es por ley , mejor dicho a la empresa le obliga a cada trabajador un chequeo general , dentro de la empresa del casino llevamos un control de cada año una revisión general de una clínica , a todos se nos lleva y nos realizan la prueba como pulmón , vista todo lo que tenga que ver salud y también estamos al día el carnet de sanidad ya que eso nos requiere mucho nuestros jefes, para poder presentar sin ningún problema

**9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

No, exactamente no sé no estoy enterado, pero todas las empresas deben tomar las medidas necesarias para no contagiarnos en tomar pruebas a cada trabajador, a los clientes en hacer desinfecciones, y a nosotros estar con todos los protocolos para evitar contagios en la empresa.

**10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor**

Esto, aparte de chequeo, bueno cada año que te digo, otros controles que se realizan no se hacen, solo lo que te mencione, el único que nos realiza la empresa.

**11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

Ah ya, ellos a veces vienen paulatinamente, cada tres a seis meses vienen, siempre nos ha ido bien, porque siempre estamos en la línea de buenas prácticas, gracias a nuestra supervisora y nuestra gerenta general Paola Esparch, empezamos ahí estar atentos, siempre viene a supervisar en cómo vamos en el área, en cómo trabajamos y siempre estamos bien porque sabemos cómo manejar las buenas prácticas ya que no hemos tenido ninguna queja.

**12. ¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?**

Bueno el lavado de manos es por 20 segundo , bueno en el trabajo no lo hace cada 10 minutos , bueno en otros trabajos , como en el hotel Sheraton porque yo trabajé ahí , cada 10 a 20 minutos tocaba la campana y nosotros nos dirigíamos a un cañito especial donde estaba una palanca pedal donde tú apretaba , te fregabas las manos con jabón líquido por 20 segundos y te secabas con un papel y con ese mismo papel cerrabas el caño y lo tirabas a la basura , eso falta implementar esa parte en el casino.

**13. ¿Con qué frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

Nosotros lo realizamos cada que ingresamos el área, si faltaría implementar, como te digo en el caso donde yo trabajaba antes, ya que tenía una alarma y cada 10 a 20 minutos sonaba, todos los trabajadores iban a lavarse las manos, pero acá no, en el casino cada vez que llegamos nos lavamos las manos y trabajamos, como que acá es un tema más independiente de cada trabajador, pero eso faltaría implementar el casino.

**14. ¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?**

Bueno en un porcentaje porque no te protege de todo porque en realidad si tienes una quemadura fuerte o te cae algo caliente como agua hervida algo así, de igual manera te vas a quemar ya que el uniforme no te cubre el cien por ciento, pero tenemos unas mangas de cocina que tenemos nos cubre toda la mano, eso permite que el aceite no nos salpique, pero si te cae agua igual te puedes quemar.

**15. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?**

El cambio de uniforme lo hacemos constantemente, cada tres o cuatro horas o después del break, nosotros permanecemos con el mismo uniforme hasta que nos retiramos las ocho horas de trabajo.

**16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno en realidad en el tema para las cámaras de fríos, no están dando las casacas, pero implementar no creo que se pueda, porque lo que nos dan es suficiente, pero se podía finalizar sí pero ahorita no creo algo más nos sirva en cocina porque en realidad el tema es para ingresar el frío, pero otra cosa que podíamos implementar no.

**17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

Eso sí desconozco, no sabía decirle acerca si están certificados los uniformes por parte de Digesa.

**18. ¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?**

Las técnicas para conservar los alimentos es la congelación, es una técnica, congelar el producto, otra técnica es el empaque al vacío

donde comprimes y quitas el aire al producto para que no ingrese nada de oxígeno y que no tenga contacto de virus para que no se pueda malograr el producto.

**19. ¿Qué otras técnicas se pueden utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?**

Han implementado el empaquetado al vacío, pero implementar, bueno con las experiencias que he tenido antes que podía ser, creo que por el momento no, el casino lo último que ha comprado ha sido la máquina del empaque vacío y la congeladora no creo que se necesite nada más.

**20. ¿Con qué equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados? ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta**

Con el tema de almacenamiento si se necesita con un área de ventilación, actualmente el casino no lo tiene, se necesitaría implementar eso además es muy necesario la ventilación para los productos para que no se malogren.

**¿Pero cuenta con cámara de frío?**

Si cuenta con cámara frío, pero acerca del almacenamiento donde esta todos los productos lácteos, enlatados están en un cuarto y no tiene nada de ventilación.

**21. ¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento?**

La forma segura es que sepa si está la temperatura adecuada de frío, ponerlo al batidor que es una máquina que le baje la temperatura, guárdalo y no ponerlo en temperatura de riesgo, dejarlo afuera y después guardarlo o meterlo caliente y hacer que se malogre.

**22. ¿Qué aspecto aplicable considera para descongelar un alimento?**

**Podría detallar su respuesta**

Para descongelar los alimentos es agua corriente, eso es lo más pronto en descongelarlo el alimento.

**Pero ¿cada cuánto cambia el agua?**

Cada 10 minutos se cambia el agua

**23. ¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamiento de los alimentos? Podría detallar su respuesta**

Si se nos informa de la manera correcta acerca del descongelamiento de alimentos.

**Muchas gracias señor Pedro eso es todo**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**Número de registro:** 03

**Nombre del investigador/entrevistadora:** Walther Mauricio Ascorbe

**Nombre de la población:** Casino Golden Palace

**Fecha y hora de la entrevista:** 9:30 pm del 6de septiembre del 2020

**Fecha de llenado de ficha:**

**Tema:** Buenas prácticas de manufactura de alimentos y bebidas

**Informante:** Trabajador

**Contextualización:** Casa

**Observaciones:**

**Evidencia fotográfica:**

Llamada telefónica

**Duración de entrevista:** 18 minutos

**Buenas tardes nos encontramos con el joven Alexander, trabajador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 9:30 pm del 6de septiembre del 2020.**

**Hola Alexander mi Nombre es Walther estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura**

- 1. ¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

Mira yo trabajo en el Golden durante 3 años y todo este tiempo que he trabajado realmente en el área de cocina específicamente no se brindan charlas si bien es cierto cuando uno recién entra hay una persona que te supervisa, pero más allá de eso, no se ve por parte de la administración del área que brinden la charla o se preocupen por esos temas.

- 2. ¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de capacitación sanitaria? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

Protocolos como te digo simplemente su única función que se nota dentro del área es supervisar tu trabajo al finalizar tu horario pero no es que te digan oye tienes que seguir ciertos pasos , tienes que hacerlo tal y tal y llegar a una conclusión en la cual tú puedas desarrollar o hacer tu trabajo como realmente tiene que hacer , prácticamente ellos te dejan que tu hagas tu trabajo a tu manera pero tú no eres consciente de cómo realizar el trabajo y es así como se viene desarrollando dentro del área de alimentos y bebidas y más aún en cocina y los administrativos no aparecen y si aparecen solo son para ver el resultado final de tu trabajo.

- 3. ¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Realmente te soy sincero no hay capacitaciones en el tiempo que yo he estado, no sé si mucho antes habrán dado, pero no te puedo dar una respuesta concreta y decirte estos temas tocan o estos temas faltan porque realmente no sabría decirte, no estado en una capacitación presencial o en la cual yo haiga presenciado una capacitación por parte de la jefatura o encargados de esa área.

4. **¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor**

Debería ser la jefa la que realmente haga estas capacitaciones, pero como te digo las capacitaciones en sí, también pienso yo que deberían ser cada 6 meses, una capacitación constante para los trabajadores es un desempeño en el trabajo más eficiente y es así como debería ser digo debería ser porque realmente no sucede en el casino y realmente falta mucho por mejorar, aún falta mucho punche por la jefatura y aún falta realizar un proyecto en la cual se vean beneficiado todos

5. **¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor**

Los cursos recién se han venido aplicando a finales del año 2019, ya habían hecho un proyecto y se había anunciado en el área de cocina que se iban a brindar unos cursos, bueno se llegó a dar, pero debido a toda esta situación que pasó lo dejaron allí. Yo nunca he podido asistir a una porque el horario que se manejan en el casino y estudiaba así que no me permitían estar presente.

6. **¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Expuestos son los cortes, tanto como el uso de los cuchillos también por ejemplo ingresamos a la zona frigorífica para sacar las verduras las carnes, necesitamos un tipo de protección como son chalecos quizás no y en ese tipo de aspectos estamos expuestos y enfermedades alguna infección, el estómago o llegar con las manos sucias alguna infección.

- 7. Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

No he presenciado realmente un accidente en la cual pudiéramos utilizar el tema de primeros auxilios, pero existe un botiquín dentro de cocina, haber lo hemos usado para el tema de dolor de cabeza, el alcohol, algo básico nunca ha habido un accidente tan grave, contamos con una enfermería lo cual somos consiente que existe y cuando sucede algo pues acudimos a ella.

- 8. ¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su salud dentro del área de alimentos y bebidas?**

Eso lo hacemos cada año , realmente el tema de chequeo médico lo cubre la empresa y se realiza cada año , el tema hablando ya un poco o entrando profundizando un poco en ese tema es cada año pero el último año hubo una total descoordinación que realmente muchos de nosotros no hemos podido acudir a este examen médico , ya sea por una falta del área en la que estamos o una falta por parte de toda la empresa , realmente nos programan las fechas o el día que tenemos que ir pero el año pasado algunos compañeros lo programaron y a otros lo dejaron en el aire

- 9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

Realmente durante la pandemia estamos en para se puede decir no , la empresa ha entrado en suspensión perfecta y hasta el momento desde que se declaró el estado de emergencia todos los trabajadores hemos tenido que parar hasta el momento , no se han aplicado medidas para reincorporarnos al trabajo y tampoco medidas para desarrollar nuestro trabajo , aún estamos esperando la respuesta de

que nos dicen , a ver si nos brindan algunas capacitaciones o charlas para ver cómo se vendría desarrollando nuestro trabajo.

**10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores?  
¿Podría detallar su respuesta por favor?**

Ósea controles de salud no se realiza dentro de la empresa o del área, el único control de salud, como te mencione hace unos momentos es el examen médico cada año, pero más allá no hemos notado que se realice otro tipo de exámenes o pruebas, el carnet de sanidad se renueva cada 6 meses, más allá de eso ya es como que no existe nada más de parte del área y de la empresa

**11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

Haber la municipalidad fiscaliza el casino especialmente el área de cocina me imagino y lo que yo he notado es que se desarrolla cada 2 meses , 3 meses y lo que realmente se hace en cocina es ordenar las cosas , mantener limpia el área, guardar los productos todo el tema para poder conservarlo es así como se viene desarrollando o se desarrollaba , el último monitoreo se encontró complicaciones en la cocina últimamente por el tema de remodelación nos han tenido por aquí por allá sin previa coordinación y en este último monitorio en el casino no nos fue bien.

**12. ¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?**

Al ingresar a la cocina lo que deberíamos tener es un lavadero de manos en el cual si bien sabemos no tenemos que usar la mano para abrir el caño sino con un pie , la rodilla así como existen en otros restaurante en el tema de la cocina del casino , no tenemos eso aún falta implementar y espero que se implemente más adelante , lo que yo hago es lavarnos cada hora o cuando vamos al baño tenemos que lavarnos las manos o ingresamos a cocina , cada vez que por ejemplo

nos tocamos el rostro nos lavamos las manos también y es así como se viene desarrollando.

**13. ¿Con qué frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

Obviamente que no todos lo cumplen, hay personas que lo cumplen como también hay personas que no lo cumplen, es un tema ya de responsabilidad de parte de uno y eso es un tema que deberían de hacerlo todo por higiene, porque manipulamos alimentos, pero como le digo hay algunos que lo hacen y hay algunos que no lo hacen, ya viene hacer un tema más de responsabilidad por parte de las mismas personas. También podríamos decir por el rash, pero hay momentos en los cuales uno tiene que ser consciente y decir ya no es hora de darse una lavada, tocamos algunas cosas que no son parte de la oficina, pero al ingresar a la cocina no realizan esa función.

**14. ¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?**

No la verdad que no, el uniforme faltaría que nos implemente los guantes de alambre que se ponen al momento de cortar algunos productos, por ejemplo, los jebes en los pisos muchos de estos jebes no hay y si existen son en pequeñas zonas y ante el piso mojado uno se puede resbalar y puede pasar un accidente, pero no brinda seguridad.

**15. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?**

Así cada año cada año, la empresa en sí, el área en sí aún falta mucho en que mejorar y más aún a nosotros los trabajadores, nuestros uniformes son cada año y eso si se acuerdan realmente, nosotros los trabajadores estamos con el uniforme ya con el polo ya desteñado, con el pantalón cocido por muchas veces que se rompe y tema de desgastes, no existe un uniforme para invierno o verano es el mismo en cualquier temporada del año.

- 16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Se puede yo creo que sí se puede, el tema es que la jefatura tal vez no le tome importancia a eso es un tema diferente, pero si se puede implementar un uniforme nos sentimos un poco más seguro y protegidos por ejemplo guantes, lentes quizás, chaquetas, botas.

- 17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

No lo he notado si tiene algún certificado de Digesa, pero sería bueno sería excelente que tuviera un certificado en la cual nosotros nos sintamos seguros.

- 18. ¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?**

El empaque al vacío es lo que se ha implementado últimamente en el casino dentro de nuestra área el empaque al vacío, la rotulación, los productos también lo envolvemos en films y es así como se desarrolla el tema de conservación.

- 19. ¿Qué otras técnicas se pueden utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?**

Refrigeración, conservación, empaque al vacío lo que se viene desarrollando y nos ha venido bien hasta el momento, no hemos tenido ningún tipo de problemas con estos procedimientos que hemos desarrollando y lo utilizamos de manera correcta y nos ha funcionado, todos saben y si una persona entra recién a cocina le enseñamos y así se viene desarrollando.

- 20. ¿Con qué equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados? ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta**

Contamos con una cámara frigorífica, donde guardamos productos que se mantengan frescos, carne, pescados, verduras y en el tema de certificación no tendría una respuesta exacta para esa, pero sería genial sería un punto extra para la cocina que tenga una certificación, contamos con 1 cámara de frío amplia donde entra toda la capacidad que nosotros usamos viene bien

- 21. ¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento?**

Empaque al vacío, la rotulación el film así lo venimos haciendo, además cuando ingresa el siguiente turno al momento de poner el rótulo sabe para qué va destinado el alimento, ya sea almuerzo o cena y es así como venimos haciendo.

- 22. ¿Qué aspecto aplicable considera para descongelar un alimento? Podría detallar su respuesta**

Por ejemplo, lo que nosotros usamos, lo sacamos de la cámara frigorífica, usamos lo que se llama el chorro de agua y a las finales lo tenemos listo para el cortado y se le cambia de agua constantemente cada media hora para que se descongele mucho más rápido y a las finales ya tenemos todo listo para el proceso de preparación

- 23. ¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamiento de los alimentos? Podría detallar su respuesta**

Lo informamos entre nosotros, por parte de nosotros mismos los compañeros y por parte de la jefatura realmente no, no es que ellos vengan y te digan el procedimiento que se tenga que hacer, sino que ya nosotros mismo nos damos la mano y hacemos que el procedimiento sea el correcto.

**Muchas gracias Alexander eso es todo**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**Número de registro:** 04

**Nombre del investigador/entrevistadora:** Walther Mauricio Ascorbe

**Nombre de la población:** Casino Golden Palace

**Fecha y hora de la entrevista:** 5:00 pm del 7 de septiembre del 2020

**Fecha de llenado de ficha:**

**Tema:** Buenas prácticas de manufactura de alimentos y bebidas

**Informante:** Trabajador

**Contextualización:** Casa

**Observaciones:**

**Evidencia fotográfica:**

Llamada telefónica

**Duración de entrevista:** 20 minutos

Buenas tardes nos encontramos con el joven Edison, trabajador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 5:00 pm del 7 de septiembre del 2020.

Hola Edison mi Nombre es Walther estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura

1. **¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

Muy poco, realmente muy poco, son de acuerdo al área que uno cumple su función, hay área de producción, de recepción y cumple el proceso y al cliente llegue a su mesa entre todo eso tiene una capacitación en la temperatura, en la conservación todo eso.

2. **¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de capacitación sanitaria? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

No, aunque últimamente se han puesto al día por tema de controles o la misma gerencia han puesto un poco de capacitación, pero como te digo es muy poco ya que cada uno de los trabajadores que nosotros mismos desenvolvemos en el área los mismos conocimientos ya aplicamos, pero sería bueno que haya capacitaciones, orientaciones, hoy en día los alimentos con el avance del tiempo y la misma tecnología hay formas o facilidades de cómo hacer una conservación ante el producto.

3. **¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

En el tema podría ser la temperatura, la manipulación de alimentos del producto, de acuerdo al producto respetar la temperatura, entre las carnes, productos secos, las verduras entre hierbas o tomates que son productos muy delicados que se pueden maltratar y deteriorar.

4. **¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor**

Lo que es en el casino hay que ser realista la capacitación últimamente que ha sido habrá sido hace 1 año aproximadamente , a fines entre junio por allí exactamente pero creo que esas capacitaciones tiene que ser constantemente por tema de cantidades siempre ahí avance con la tecnología nos puede ayudar en eso en algo que capas nosotros mismos sabiendo que la temperaturas o conservación de cada

alimento es la adecuada pero igual debemos actualizarnos en cada momentos y buscar la facilidad para una buena conservación.

**5. ¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor**

Pucha la última vez que yo tengo en el trabajo en el Golden palase que son 2 años es la primera vez que lleve un curso hace 1 año atrás, de ahí ya no se toca el tema, también hay una escuelita que hubo una orientación acerca de la conservación, algo que nos hicieron repasar algo que ya sabemos, pero debemos actualizarnos constantemente.

**6. ¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno las enfermedades de acuerdo a la manipulación entre las bacterias , hongos cuando se produce la humedad ante el producto , recuerda que nosotros tenemos que manejar muy bien las temperaturas ya que de 5 grados a 65 grados es una temperatura de riesgo , de acuerdo a la conservación o proceso de alimento y en caso nosotros no controlamos esa temperatura que pasa con ese producto o preparación se puede malograr o se puede obviar , en lesiones la contaminación cruzada , mezclando preparaciones inadecuadas en una sartén

**7. Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

Primeramente tendríamos que ver que accidente es , porque hay muchas cosas tanto como corte , otras cosas también en el mismo área que nosotros manejamos tanto como grasas , salsa , líquido que se vuelve resbaloso en el suelo , uno no sabe realmente qué puede pasar hasta con las mismas quemaduras o fuegos por las mismas cantidades

de preparación que hacemos la misma presión de gas corren muchos accidentes el calor el vapor , hoy en día trabajar con cantidades se utilizan equipos de procesadores y todo se maneja industrialmente y su riesgo , si es una quemadura tendríamos que tener una orientación de una seguridad de poner primeramente estar equipados con extintores si hay un incendio y no es cualquier extintor tiene que ser uno adecuado en cocina hay sartenes y ollas la misma olla se prende y aumenta como si fuera un combustible

**8. ¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su salud dentro del área de alimentos y bebidas?**

Bueno gracias a la empresa tenemos un chequeo general una vez al año, pero tenemos un equipo de tóxico cuando una persona se encuentra mal una doctora se encuentra y nos orienta y nos manda al seguro que nos atiendan, pero lo que es chequeo generales vez al año

**9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

Si hablamos del casino Golden Palace por el mismo nombre no está en funcionamiento entonces no tenemos aún protocolos u orientación, pero hoy en día las noticias que vemos las noticias y toda esa cosa más que todo la manipulación y la higiene de cada persona, si hay un contagio y una mala manipulación es de acuerdo a cada persona como manipula el alimento. Entonces el producto llevo al restaurante es un proceso de alimento tanto con la temperatura, manipulación y contaminación mezclando con los mismos utensilios.

**10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores?  
Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno el único control de salud que nos hacen es el chequeo general y nos hace sacar el carnet de sanidad cada 6 meses que tenemos que renovarlos, lo único que nos brindan.

**11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

Bueno las entidades responsables a veces vienen 2 veces al año, hacen una supervisión general tanto como la conservación del alimento desde que llega hasta que sale el producto manejando las temperaturas correctas, gracias a dios nos ha ido bien gracias al compromiso de todos los trabajadores manejando la higiene y la manipulación y temperaturas correctas del producto.

**12. ¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?**

Bueno el uso correcto del lavado de manos es agarrar un jabón líquido, lavarse las manos con una temperatura que tú puedes aguantar y pasarse entre los dedos y los codos recuerda que también en algún momento tocamos algo sin querer con el brazo y ya estaría contaminado, el tiempo en lavarme me demoro 2 minutos así máximo.

**13. ¿Con qué frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

No realmente no hay personas que a veces llegan y pum de frente se meten a cortar a picar u agarrar el producto, bueno el tiempo no es una excusa porque para todo hay tiempo es de acuerdo a uno cómo se organice, sino que capaz por la mala costumbre que tiene una persona.

**14. ¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?**

El uniforme que nos da la empresa si nos protege pero creo que a veces falta unas cosas que se puede equipar de acuerdo a lo que uno produce o el área , por ejemplo si uno produce lo que es cárnico en una cámara de frio no vas a entrar con un polo porque tú mismo te estas dañando tu salud , esa una cámara de frio que esta con unos grados altos bajo 0, entonces tú respiras todo eso o entras con el cuerpo caliente y tu respiras te puede dar una bronco pulmonía debería ver unas casacas es de acuerdo al área y al manejo de lo que uno hace mediante el producto por eso debe haber un uniforme bien equipado.

**15. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?**

Creo que el uniforme que nosotros hacemos en la cocina es diario, la empresa nos da uniforme nuevo de acá en un año y eso todavía más todavía hay gente nueva que pide uniforme y sigue con lo mismo, pero eso ya es tema de la empresa misma.

**16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno lo que es el tema de seguridad , yo creo implementar en los zapatos en los cros porque nosotros trabajamos en grasas en cocina a veces una salsa puede ensuciar el piso , entonces que pasa a veces uno lo pisó y se da un resbalón y más bien imagínate estas cargando una olla con agua caliente o pasta y el piso está resbaloso y estas con unos zapatos simple te das una caída y ha pasado y esos accidente se puede evitar , otra opción chaquetas , mandiles y las gorras pero eso creo que debería pucha que cada trabajador tendrá 6 pares , los tapabocas no se brindan.

**17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

Bueno realmente en ese punto lo que es la empresa no tiene un certificado, claro que vienen a inspeccionar toda esa cosa, pero como dice la palabra vienen, pero nosotros no sabemos nada de lo que dicen.

**18. ¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?**

Bueno la técnica lo primero es la manipulación, la conservación y de acuerdo la temperatura de cada producto entre carnes, verduras y preparaciones, hoy en día ya se maneja los empacados al vacío se hace con una máquina empaquetadora y de allí se hace hoy en día por cantidades la batidora un producto frío lo cual hace que se congele rápidamente y así el producto no es maltratado o adulterado por temas de manipulación y se puede conservar más

**19. ¿Qué otras técnicas se pueden utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?**

Bueno otras técnicas que se puedan utilizar bueno más que nada los empaques al vacío, ya que hoy en día los restaurantes manejan el empaque al vacío, ya porcionero por cantidades, ya cada persona lleva la contabilidad de cuantas carnes queda, cuantas preparaciones queda y más que nada las cámaras de frío que son importantes creo que deberían aumentar más las cámaras de frío, de acuerdo al producto puede durar meses mediante la buena conservación.

**20. ¿Con qué equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados? ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta**

Bueno hablar del casino Golden Palace hablar de almacenamiento no es la forma adecuada, hasta ahorita no se encuentra y yo creo que es

lo básico de una cocina el almacenamiento allí todo se basa de acuerdo al producto y el proceso desde que el proveedor te trae el alimento hasta conservarlo, guardarlo y producirlo y no son los adecuadas lo que tiene el casino Golden Palace, pero si cuenta con equipos trata de adaptarse, pero todavía no está todo ordenado.

**21. ¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento?**

Primeramente ordenarlo de acuerdo al producto , si son carnes pues tiene que ir en una cámara de frio y no mezclar con el producto recién llegado con los procesados , siempre tiene que separar por orden , como productos secos y húmedos como los lácteos , quesos y productos secos el arroz el azúcar esas cosas , bueno de acuerdo al producto se almacena menos de 2 grados para temas de refrigeración y congelación , recuerda que entre 5 a 65 grados es una temperatura de riesgo ya que el producto se puede malograr u obviar .

**22. ¿Qué aspecto aplicable considera para descongelar un alimento? Podría detallar su respuesta**

Hoy en día para descongelar un alimento se utiliza el baño amarillo, pero para mí lo que es correcto en una refrigeración, si el producto está congelado lo puedes pasar a refrigeración, recuerda que la temperatura de un congelado es alta y la refrigeración es bajo entonces que haces no haces un cambio de temperatura brusca, hay personas que utilizan agua caliente entonces realizan cambio de temperatura brusca y se deteriora el alimento, se utiliza la cadena de frío.

**23. ¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamiento de los alimentos? Podría detallar su respuesta**

No realmente no, para hacerte sincero. En el casino Golden le falta bastante en ese punto , creo que uno de los gran error que tiene el casino es la temperatura porque he su tema muy delicado por tema si no hay un manejo bueno en la temperatura de la producción se puede malograr , no te hablo de un 1 kilo sino de 100 kilos porque se trabaja por cantidades , en ese casino no se cocina para 20 personas sino para

600 personas o 1000 personas de acuerdo al evento que haiga tanto en almuerzo , cena o evento y si no hay información se descongela de acuerdo a su criterio o de acuerdo a cada conocimiento que uno tiene.

**Muchas gracias Edison eso es todo**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**Número de registro:** 05

**Nombre del investigador/entrevistadora:** Walther Mauricio Ascorbe

**Nombre de la población:** Casino Golden Palace

**Fecha y hora de la entrevista:** 5:30 pm del 7 de septiembre del 2020

**Fecha de llenado de ficha:**

**Tema:** Buenas prácticas de manufactura de alimentos y bebidas

**Informante:** Trabajador

**Contextualización:** Casa

**Observaciones:**

**Evidencia fotográfica:**

Llamada telefónica

**Duración de entrevista:** 21 minutos

Buenas tardes nos encontramos con el joven Javier, trabajador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 5:30 pm del 7 de septiembre del 2020.

Hola Javier mi Nombre es Walther estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura

1. ¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor

Si todo lo que son manejo de alimentos, también tenemos capacitaciones sobre controles y todo lo que está relacionado con la manipulación y el buen trabajo que debemos de tener todos con los

alimentos más que nada en el área de perecederos que es un área muy importante y tener mucho cuidado y llevar las medidas correctas.

2. **¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de capacitación sanitaria? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

Si, en algunos aspectos sí porque nos dan herramientas para que nosotros podamos cumplir con todos los protocolos establecidos y también con todos los controles que se debe de tener en un área de alimento, siendo capacitados con tema de BPM, anteriormente también se ha llevado controles de alimentos, rotaciones más que nada para poder manejar los alimentos y no ocurrir en faltas.

3. **¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Manipulación, higiene, desinfección en el área de trabajo, alimentos y en nuestra área, mayormente recibimos capacitaciones que van de acuerdo a lo que nosotros hacemos que son manipulación, rotación y almacenamiento, el correcto rotulado de todos los productos que solemos trabajar y almacenar para así seguir un correcto proceso de elaboración.

4. **¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor**

Hasta ahora todas las personas que nos han dictado todas las clases son personas contratadas también por parte de la jefa del área que también tiene un título de chef y también maneja ese tema y sabe todos los protocolos que debemos de seguir para realizar un correcto trabajo, nos entregan un certificado al terminar la capacitación con acreditaciones privadas.

5. **¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor**

Cada 3 a 4 meses así nos brindan cursos sobre todos esos temas, en un área aparte nos dan las clases alrededor de 2 horas o 3 horas y aparte de las charlas y todo seguidamente a eso pasamos a una evaluación no.

6. **¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno el tétano por los cortes que podemos tener, por eso que también nosotros debemos estar vacuna y más que nada tener bastante cuidado con eso y los gérmenes siempre y cuando no se tenga una correcta limpieza y la desinfección de los utensilios que uno utiliza bueno siempre va estar expuesto a poder contaminarse o poder contraer algún germen, en las lesiones son los cortes, quemaduras.

7. **Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

Dependiendo si son cortes ahí mismo cubrimos con algo tratar de contener un poco la hemorragia que pueda causar y dirigirnos al tópico, comunicar con uno de los encargados del área y dirigirnos de una vez al tópico para que ellos puedan limpiar la herida y desinfectarla de una vez , luego de ello se tendría que pedir un permiso porque es imposible poder trabajar en el área de alimentos y bebidas nosotros trabajamos con las manos y es esencial tener un corte en la mano te impide hacer todo tipo de trabajo.

- 8. ¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su salud dentro del área de alimentos y bebidas?**

La empresa nos asigna una en el mes de febrero nos asigna para que gradualmente nos vallamos hacer unos chequeos en una clínica particular y bueno allí nos hacen un chequeo general y si debemos corregir en algo de nuestros hábitos.

- 9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

La empresa no se ha comunicado de momento con nosotros, ya que seguimos en suspensión perfecta por eso es que no sabemos nada acerca de los protocolos que ejecutaremos cuando nos toque reiniciar

- 10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor**

El casino Golden Palace no se cada cuanto tiempo realiza, pero vienen personas capacitadas donde nos aplican vacunas sobre la hepatitis, el tétano

- 11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

Los 3 años que vengo trabajando en el casino Golden Palace vienen cada 6 meses la municipalidad de san isidro a inspeccionar como se encuentra la cocina

- 12. ¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?**

El uso correcto de lavados de manos se debe realizar con abundante jabón, refregarse entre los nudillos, hasta el antebrazo, lavarse durante 20 segundos, secarse con papel toalla y terminar sin tocar la manija.

**13. ¿Con qué frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

Sinceramente No, en el turno tarde veo que mis compañeros al ingresar o al terminar de manipular algún producto o vegetal no lo realizan, ya sea por el motivo del apuro de los pedidos o por descuido, pero a veces se obvia.

**14. ¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?**

En la cocina del casino Golden Palace sí, pero se pudiera implementar unos Cross muchos mejores para no resbalarse en el piso, tapaboca, guantes para el horno, lentes para protección de los ojos

**15. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?**

Cada 7 u 8 meses, debería ser en menos tiempo, ya que nosotros estamos expuestos al calor, la humedad, los olores, la grasa, yo creo que debería ser menos, en otras empresas que yo he trabajado se daba cada 4 meses.

**16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Pienso que no, la cocina donde estamos y la elaboración y cantidades que nosotros manejamos pienso que estaría bien poder usar naso bucal para todos, ya que al hablar podemos expulsar partículas entonces no podemos estar manejando así en un área bastante delicada ya que elaboramos productos.

**17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

La verdad que no sabría decirte porque no lo hemos visto , ni tampoco comunicado pero los materiales que está hecho son ligeros , está hecho de un material que te permite trabajar hasta un cierto punto , como te digo yo he trabajado con otros tipos de uniforme pero también era otro tipo de cocina en lo cual usaba botas así como otro lugares por el tema de desinfección de todo el área que se tiene que hacer con los dosificadores pero en este caso no es así el piso es otro , el piso de nosotros es diferente , donde tares un pantalón , una chaqueta , un mandil y unos zapatos y eso es con lo que se trabaja

**18. ¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?**

Las técnicas para conservación para productos crudos es un lavado y desinfección de los productos y tiene que ser desinfectado con yodo y en productos cocidos es el abatimiento que le vamos a dar al producto , una vez que agarre la temperatura de más de 70 a 75 grados tiene que ser abatido luego y recién ahí podemos guardarlo para poder evitar la reproducción de germen que pueda tener el producto , ya que si lo dejamos al aire libre es muy seguro que se puede contaminar , la cadena de frío es lo que llevemos llevar al abatidor debemos de bajar la temperatura por lo menos a -5 grados y tenemos que hacerlo un poco más y en arroces en -5 grados.

**19. ¿Qué otras técnicas se pueden utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?**

Nosotros llevamos como te digo para productos cocidos lo que hacemos es bajarle la temperatura, para lo demás es lavado y desinfección y que vaya bien cubierto, tampoco se puede dejar ni medio tapado ni nada tiene que ir bien cubierto y rotulado para poder utilizarlo y saber la fecha de cuando ingresó para darle una correcta

rotación, el empaque al vacío también lo manejamos, pero es importante la temperatura a manejar.

**20. ¿Con qué equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados? ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta**

Nosotros estamos trabajando con equipos frigoríficos y de distintas temperaturas, uno que son muchos más fuertes para los que son, si se quiere almacenar a -5 grados hacia menos y por ejemplo tenemos 2 máquinas se almacena los productos de 0 a 5 grados esos son para otros tipos de productos.

**21. ¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento?**

Bueno lavarlos bien, siempre es bueno detallar en el rótulo que le vayas a poner al producto, la fecha que ingreso y poder así darle una correcta rotación, ya que muchas veces pasa que cuando ingresa un producto lo mucho que le pones el nombre y se acabó o la fecha pero uno no se fía de esas cosas sino tiene que estar bien detallado las cosas para poder darle una correcta rotación siempre es importantísimo ya que si no le das una correcta rotación a las finales puedes mezclar un producto que ya se venció con otro que ya ingresó y ya allí comienzan los problemas.

**22. ¿Qué aspecto aplicable considera para descongelar un alimento? Podría detallar su respuesta**

Bueno el chorro de agua, hay otro que también lo puedes poner si está muy congelado y lo quieres para de acá unas horas o al día siguiente bajarle la temperatura pudieras ponerle en un ambiente donde la temperatura no sea tan fuerte por ejemplo las conservadoras también allí se pueden bajar poco a poco la temperatura sin poder alterar al producto, ni que sufra un cambio fuerte.

**23. ¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamiento de los alimentos? Podría detallar su respuesta**

Si nosotros llevamos un control en el que nosotros tenemos que detallar qué producto sacamos de la cámara y a qué hora lo sacamos y el responsable para dicho caso.

**Muchas gracias Javier eso es todo**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**Número de registro:** 06

**Nombre del investigador/entrevistadora:** Walther Mauricio Ascorbe

**Nombre de la población:** Casino Golden Palace

**Fecha y hora de la entrevista:** 7:00 pm del 7 de septiembre del 2020

**Fecha de llenado de ficha:**

**Tema:** Buenas prácticas de manufactura de alimentos y bebidas

**Informante:** Trabajador

**Contextualización:** Casa

**Observaciones:**

**Evidencia fotográfica:** Llamada Telefónica

**Duración de entrevista:** 40 minutos

Buenas tardes nos encontramos con el joven Javier Mucha, trabajador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 7:00 pm del 7 de septiembre del 2020.

Hola Javier mi Nombre es Walther estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura

1. **¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

Claro , en el Golden Palace se realiza con escasez la realizaciones de capacitaciones, sin embargo considero como todo trabajador de alimentos y bebidas sabe con la experiencia que tiene en el área siempre hay una serie de procedimientos tanto como cocina y barra, procedimientos para que se pueda mantener óptimos los servicios de calidad y guardar lo que es la higiene al momento de trabajar con los alimentos porque es el que se le ofrece al invitados y no se puede darse el lujo en hacer diferente manejo de alimentos perjudicando el producto final de los alimentos.

2. **¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de capacitación sanitaria? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

En el tiempo que llevo trabajando en el casino, como tal los jefes inmediatos o los encargados de al no realizaron alguna capacitación sobre ello, pero el chef cuando te ve trabajando en su tiempo libre se acerca y te dice qué cosa hay que hacer o lo que estás fallando en algo para poder dar una buena manipulación de alimentos y controlar todo lo que está en orden todo lo que está en la barra mantener una estándar de higiene y de calidad tanto el chef y los supervisores de barra.

3. **¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno las pocas veces que han hablado sobre alimentos y bebidas respecto a manipulación y todo ello, siempre nos menciona lo que es bioseguridad sobre mantener una higiene al momento de dar atención

al manipular alimentos, como se debe tratar, por ejemplo, en el área de bar como se debe tratar el zumo limón que ha sido producido en la mañana, los jarabes como se debe de dar y todo ese aspecto para poder llevar un buen producto tanto como cocina y bar.

4. **¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno en realidad en el tiempo que llevo he asistido a una y no sé, desconozco si tiene una certificación privada o pública, simplemente nos dieron una vez la charla una persona de que era de afuera, y dentro del trabajo, y como te mencione en la anterior pregunta los jefes en su tiempo libre nos corrige el error que estamos cometiendo.

**¿Pero cuántas veces se dio?**

En los seis meses que trabajé solo me dijeron unas cuantas veces.

5. **¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor**

En Golden tienen un instituto donde los trabajadores pueden perfeccionarse en ciertas habilidades o cursos, en el tiempo que estuve elaborando después de seis meses que entré, se organizó un taller para alimentos y bebidas acerca de manipulación y bioseguridad, pero respecto a la pandemia se canceló todo esto.

6. **¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Las lesiones , los principales que trabajamos con los vidrios vasos y el momento que estamos en el rash estamos en mayor pedidos y hay mayor clientela , por el apuro suelen romperse los vasos y eso puede producirse cortes en las manos , brazos o incluso cuando lo chancas

con algo puedo dañar al ojo , también cuando usamos la tabla de picar con el cuchillo de cortarnos hacernos heridas en las manos , también trabajamos con máquinas de café que están a 99 grados centímetros y cuando uno choca con su brazo puede tener heridas serias.

**7. Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno las pocas veces que he visto accidentes dentro en el área de alimentos y bebidas en el casino, lo único que tiene es un tópico donde por horarios esta una enfermera, los de seguridad que tiene conocimientos en primeros auxilios, pero solamente es algo serio solo tiene que esperar que te lleven a un seguro más cercano donde trabajamos.

**8. ¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su salud dentro del área de alimentos y bebidas?**

En el tiempo que llevo elaborando en el casino no he tenido un chequeo general como trabajador para controlar mi salud, pero con mis compañeros con más experiencia dentro del área me dicen que cada una vez al año la empresa es obligada que te hagas un chequeo clínico para saber tu salud cómo está, el de sangre, toxicología y medicina general

**9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

En estos momentos de la pandemia no te podía dar una respuesta concreta porque dejamos de elaborar a inicios que llegó esta enfermedad al Perú, estamos en suspensión perfecta de labores, pero lo que veo en diferentes lados lo más común nutrición y seguridad al cliente sería, mascarilla, protector facial y guantes.

**10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores?  
Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno en el centro de labores se realiza los controles de salud, para el trabajador, al entrar se medía la temperatura para saber si estás bien o no para enviarte a tu casa o al hospital para que se realice los chequeos, usaban este filtro para saber si el trabajador estaba apto para cumplir sus funciones.

**11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

Si justo en el mes de octubre la empresa contrató a una empresa tercera para que puede realizar el seguimiento de que viniera Digesa el Ministerio de Salud o algo , en las condiciones que estamos trabajando , nos hicieron varias observaciones ,por ejemplo no podemos mezclar las bebidas alcohólicas encima de una estante porque están en el aire porque con el peso se podía acceder y sería un riesgo con el trabajador , otra observación es que siempre usar diario cloro y desinfectar el área del caño porque es donde se lava y se pone los alimentos , no estoy muy seguro pero cada seis meses se da eso.

**12. ¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?**

Correctamente no solo se lava las manos sino también el antebrazo, es necesario primero enjuagar las manos, usar jabón antibacterial, frotarse por unos 5 minutos los dedos y nudillos para posteriormente enjuagar y secar con una toalla de papel para evitar cualquier contaminación otra vez con las manos que están limpias.

**13. ¿Con qué frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

La verdad no todos realizan ese protocolo simplemente ponen sus manos bajo el agua y así empiezan a trabajar, muchas veces lo he hecho yo por el apuro porque había demasiados clientes y tenía que apurarme con los pedidos y muchas veces con el apuro mismo no se puede seguir con el protocolo que en realidad debería ser.

**14. ¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?**

No, no nos protege estamos expuesto simplemente llevamos un mandil, un pantalón y un polo, no nos protege de un vidrio punzo cortante, de un cuchillo o una quemadura porque son polo manga corta y nosotros trabajamos mayormente con los brazos o las manos y estamos expuestos a que nos podamos quemar u otro peligro que pueda suscitar en la barra o cocina.

**15. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?**

La verdad no tengo esa información exacta, pero en el tiempo que voy dijeron que anualmente reciben o cambian el uniforme y no es constante decir cada 6 meses, la ropa misma con el uso diario o la lavada se va deteriorando y no tenemos un registro de cada cierto tiempo tenemos que cambiar el uniforme.

**16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Sí, hay una vestimenta en el caso de barra podría reemplazarse los zapatos por crock que son anti deslizantes, nosotros usamos zapatos de vestir, pero eso siempre el piso se moja y a veces no hay el piso anti resbalante que ponen, entonces eso puede ocasionar al momento de llevar vidrios, vasos o transportar otro material que nos podamos resbalar si esta mojado y eventualmente un accidente. Puede ser los

zapatos Cross y de repente un uso de camisa o polo manga larga para protegernos frente a una quemadura.

**17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

En ese caso si desconozco esa información, la última vez que me entregaron el uniforme fue en este año en el mes de enero porque renovaron todos en tipo y diseño, pero al momento que me entregaron solo fue una bolsa y sin ningún sticker que como me menciona de Digesa o de otra institución, simplemente como si hubieran comprado un polo nuevo y me hubieran dado.

**18. ¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?**

Las técnicas para la conservación de alimentos bueno una es darle rotulación de una fecha o el método peps primeras entradas, primeras salidas. Para que el alimento se pueda conservar y no se malogro, otro método puede ser refrigera miento, conserva miento y congelamiento como se conoce en cocina.

**19. ¿Qué otras técnicas se pueden utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?**

Por ejemplo, podría usarse el uso de vidrios, por ejemplo, si usamos un preparado como azúcar, la azúcar es un conservante y se podría mantener en un mes en buen estado siempre y cuando esté protegido de un envase de vidrio y no solamente ello sino diferentes productos en envase de vidrios se conservan más que en plástico y podríamos darle una vida útil. Otra técnica sería el separado de los alimentos por ejemplo carne roja con carne roja y carne blanca con carne blanca.

- 20. ¿Con qué equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados? ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta**

Desconozco la información de quienes lo certifican porque siempre son los técnicos propios que vienen a instalarlo del casino, pero lo que cuenta el casino es una refrigerados de gran tamaño, conservadora y congeladoras, otro tipo de conservación que tiene el Golden la verdad solo he visto aquello y el abatidor.

- 21. ¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento?**

La forma segura primero es separarlo por el tipo de alimentos que son, ahora dependiendo el uso puedes lavarlos correctamente y luego sellarlo con el empaque al vacío, donde quita todo el aire y conserva el producto durante 6 meses, otra forma de almacenar correctamente sería darle una buena rotulación para que no se queden los alimentos del cargamento anterior y se puedan malograr.

- 22. ¿Qué aspecto aplicable considera para descongelar un alimento? Podría detallar su respuesta**

El más conocido que tenemos y se usa en diferentes áreas hasta en panadería es el baño maría que es una buena forma de descongelar otra forma sería el chorro de agua un alimento congelado dejarlo con el chorro de agua, luego de ello al natural al aire libre dejarlo en un espacio hasta que el alimento comienza a descongelarse.

- 23. ¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamiento de los alimentos? Podría detallar su respuesta**

Bueno cuando uno entra a trabajar de repente los jefes o los supervisores no tienen tiempo adecuado para enseñarte el manejo adecuado, pero siempre tus compañeros de trabajo los más antiguos te están indicando que cosas debes hacer y qué cosa no, los procedimientos son casi los mismos para los diferentes lugares de

trabajo solamente que tienes que acoplar lo que ya sabes al estilo o al nuevo lugar de trabajo, tus compañeros la mayoría de tiempo si te apoyan.

**Muchas gracias Javier eso es todo**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**Número de registro:** 07

**Nombre del investigador/entrevistadora:** Walther Mauricio Ascorbe

**Nombre de la población:** Casino Golden Palace

**Fecha y hora de la entrevista:** 7:30 pm del 7 de septiembre del 2020

**Fecha de llenado de ficha:**

**Tema:** Buenas prácticas de manufactura de alimentos y bebidas

**Informante:** Trabajador

**Contextualización:** Casa

**Observaciones:**

**Evidencia fotográfica:** Llamada telefónica

**Duración de entrevista:** 17 minutos

Buenas tardes nos encontramos con el joven Juan, trabajador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 7:30 pm del 7 de septiembre del 2020.

Hola Juan mi Nombre es Walther estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura

- 1. ¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno particularmente se han dado muy pocas charlas de capacitación, bueno máximo una a dos en todo tiempo que voy en el Golden, de hecho, si se necesita mejorar por los menos de dos a cuatro meses de capacitaciones, según el área.

- 2. ¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de capacitación sanitaria? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno en el caso de los administrativos nunca lo han hecho, así que lo dudo, pero de hecho tenía que dar mayores casos en hacer capacitaciones continuas, dado que son muy pocas las veces que se dan capacitaciones a todo el personal por el mismo horario que tiene el casino ya que trabaja las 24 horas.

- 3. ¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Buenas las capacitaciones que se tiene que dar mayormente son las BPM, contaminación de alimentos y tener mucho cuidado ahora el tema del civil para seguir cuidándonos y para que el invitado no se contagie para no tener problemas con eso.

- 4. ¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno en ese caso hasta el momento no hemos recibido ninguna charla de capacitación, ninguna empresa certifica alguna prueba o examen, en el turno que yo he estado particularmente no, de hecho, es

algo que se necesita implementar más porque es algo muy útil en el tema de la empresa.

5. **¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno el tema de capacitaciones es muy corte en el Golden Palace, se supone que tenemos que capacitarnos entre cada seis o cuatro meses, para el tema de manipulación de alimentos dado que la gran mayoría nosotros somos profesionales y ya sabes manipular, pero no sabemos más una capacitación.

6. **¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno en ese caso sería el tema de cortes más que todo el tema de corte o alguna infección estomacal que uno tenga, el tema de la gripe y si estas con gripe podías estornudar cuando hay personas perjudicando su salud.

7. **Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno en el tema de primeros auxilios hay cierto personal si es que estas muy mal, tienes que ir al tópico de la empresa, se te lleva al tópico y se te hace una revisión, si tú estado es muy crítico te llevan a tu casa o al hospital.

8. **¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su salud dentro del área de alimentos y bebidas?**

Bueno en el chequeo personal es cada seis meses, cada vez que te vas hacer tu chequeo, sacas tu carnet de manipulador de alimentos,

cada seis meses tienes que renovarlo, pero parte de la empresa es al año de trabajo te hacen un chequeo general.

**¿En la misma municipalidad de San Isidro te vas otro lado?**

Yo voy a la de San Isidro y la que me da la empresa en el mismo lugar.

**9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno todavía no lo sé porque de hecho no volvemos a trabajar, pero lo que yo he estado repasando y viendo el protocolo va ser muy distinto, tenemos que mejorar muchas cosas y tener cuidado en el tema de contaminación.

**10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno control y salud no hay ninguno, solo nos pide nuestro carnet de sanidad y nada más pero no hay otro control.

**Pero no se acerca una enfermera o vienen nada para preguntar**

No, exactamente no.

**11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

Bueno en ese caso las últimas veces que han ido, no nos ha ido muy bien el tema del almacén, en cómo se guardaba los alimentos, hay que tener mucho cuidado n eso y creo que la última vez fueron a principio de año que fue la última vez.

**De ahí no fueron más, ¿Fueron dos o a más veces?**

Una o dos veces, luego empezó todo el tema de la pandemia y que tuvimos que cerrar hasta el momento.

**12. ¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?**

Bueno el uso correcto de mano, primero tener papel a la mano. Sacar papel total y poner en un espacio donde no se pueda contaminar, abrir el caño remojarte las manos hasta la altura de los codos, luego jabón líquido sobarte bien por lo mínimo 20 segundos, luego enjuagarte, secarte con papel toalla y con ese papel toalla cerrar el caño y tirarlo al tacho de basura.

**13. ¿Con qué frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

Bueno hasta antes de la pandemia se realizaba muy poco por temas de rash, pero de hecho siempre tienes que lavarte las manos, pero ahora el tema de la pandemia el lavado de manos tienes que ser mínimo cada dos a tres horas, pero he leído que te pedido lavarse las manos media hora o intervalos de una hora de lavarse las manos.

**¿Pero habido siempre jabón líquido y papel toalla?**

El tema de pale toalla siempre, pero jabón líquido muy poco.

**14. ¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?**

Bueno el uniforme si nos da pantalón, comisado, mandil, bueno en algunos casos zapatos antideslizantes y si nos protege, pero si tú ve que quieres tener mejores zapatos tienes que comprarte por tu propia cuenta, pero de hecho que si te da todo.

**¿Sientes que te protege ante un accidente en la cocina?**

No sé si proteger, pero por lo menos al tenerlos bien puesto, previenes que tengas un accidente menor.

**15. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?**

Bueno en ese caso es muy difícil de responder, pero se podía decir cada ocho meses o un año dependiendo la temporada, si es que verano te dan al inicio unos polos por el tema del calor o de la temperatura, pero cuando es invierno te da el semiseco, pero no se estrictamente el mes o fecha que te da el uniforme.

**¿Siempre te pide tu medida, tu talla?**

Claro de hecho que sí, te pide tus tallas, que talla eres en pantalón, semisaco, también el tema de los polos y de según eso te entregan lo que has pedido.

**16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno en caso se conoce si hay un guante de fierro que se puede utilizar en el tema de cortes, como cortamos en grandes cantidades en el tema de carnes y todo eso, verduras, se pudiera implementar ese guante, no están caro que digamos, pero se puede utilizar ese guante para el tema de cortes y unos mejores zapatos antideslizantes.

**¿Y para los ojos hay algo, sabes algo?**

No en el tema de ojos no sé.

**17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

Bueno en ese caso no sabía que responder porque solo nos dan los uniformes y no sabemos que han pasado en algún certificado, pero son muy cómodos, bueno en algunos casos si por el tema de calor y temperatura quema, por la temperatura que estamos trabajando, pero de ahí todo bien.

**18. ¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?**

Bueno en este caso se puede refrigerarlo, congelarlo, luego empaquetar al vacío y refrigerarlo, de ahí que más, segundo como hacer el producto si se necesita estar refrigerarlo o medio ambiente depende mucho del producto, pero mayormente se refrigera, congela, empaque vacío y se guarda

**¿Hacia cuanto hace esos métodos?**

Refrigeraciones 2 a 4, congelación menos 18, temperatura ambiente a lo normal.

**19. ¿Qué otras técnicas se pueden utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?**

Bueno lo que se puede implementar más es el empaque vacío en dado que utilizamos constantes cantidades que se puede empaquetar y mayor almacenamiento para largar el tiempo de vida utilizamos el empaque vacío y de hecho tener mayor espacio en la refrigeración para que las cosas no estén en el medio ambiente.

**¿El empaque al vacío cuanto tiempo de duración de día te da el producto?**

Depende del producto, porque hay productos que te puede durar cuatro o a cinco días o hasta meses.

**20. ¿Con qué equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados? ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta**

Bueno los equipos si son buenos, tiene cámara de refrigeración, congelación, batidor, empaquetado al vacío, así que en ese tema no hay ningún problema acerca de los equipos

**¿Pero sabes quién lo certifica?**

Actualmente no sé.

**21. ¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento?**

Depende del alimento, mayormente si es que cumple en la cadena de frio en una carne que tiene que estar en la temperatura entre 0 a 5 grados que se enfrié, al igual en el tema de los pescados, en el tema de verduras si son perecible mantener en el frio, pero en las papas mantenerlo en ambiente.

**¿Pero hay algún tipo de almacenamiento como por ejemplo arriba las carnes pollo, abajo pescado o todo se mete junto?**

Se supone que se tiene que separar pollo, carne no juntarse los pescados, mariscos con la carne, por el tema de contaminación, pero en eso sí tienen un orden, por la cantidad de productos que tienen.

**22. ¿Qué aspecto aplicable considera para descongelar un alimento? Podría detallar su respuesta**

Bueno el caso más práctico es agarrar el tema de congelación pasarla por refrigeración y el proceso sigue nada más, el elemento que tú necesitas utilizar esta refrigerado y lo vuelvas a utilizar lo sacas y lo utilizas, ahora el otro proceso de congelación es poner en un recipiente con agua y cambiarlo por 20 minutos sucesivamente, dependiendo la temperatura que debes utilizar.

**23. ¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamiento de los alimentos? Podría detallar su respuesta**

Bueno se supone por cultura general de cada cocinero tiene que saber, pero los temas de capacitación no nos han dado ninguna, pero tenemos que conocer por experiencia misma de trabajo

**Muchas gracias Juan eso es todo**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**Número de registro:** 08

**Nombre del investigador/entrevistadora:** Walther Mauricio Ascorbe

**Nombre de la población:** Casino Golden Palace

**Fecha y hora de la entrevista:** 8:15 pm del 7 de septiembre del 2020

**Fecha de llenado de ficha:**

**Tema:** Buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas

**Informante:** Trabajador

**Contextualización:** Casa

**Observaciones:**

**Evidencia fotográfica:** Llamada telefónica

**Duración de entrevista:** 20 minutos

**Buenas tardes nos encontramos con el joven Kalo, trabajador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 8:15 pm del 7 de septiembre del 2020.**

**Hola Kalo mi Nombre es Walther estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura**

1. **¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

No recibimos las capacitaciones adecuadas, nosotros simplemente tenemos conocimientos ni bien entramos, y nadie se preocupa en darnos más información acerca del área.

2. **¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de capacitación sanitaria? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

Absolutamente no, como dije la primera pregunta anterior, no nos dicen cuales las formas de desinfección, absolutamente nada, nos tiene abandonados en ese aspecto.

3. **¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Lo primero es el lavado de manos, el segundo la desinfección de verduras, frutas, utensilios y lo tercero seria la congelación de las producciones cárnicas, perecibles y no perecibles.

4. **¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor**

Se supone que lo debería hacer la chef encargada y o también el encargado del área, pero hasta el momento en lo que hemos entrado, bueno yo en el tiempo que estoy aquí trabajando nunca se dio el certificado de esos estudios.

5. **¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor**

Como dije ósea no tenemos un tiempo detallado, solo es cuando ellos se acuerdan o cuando ellos se le pasan por la mente, o sus jefes que le estén reclamado por el tema, para que acrediten su trabajo.

6. **¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

En el área de cocina lo primero son los cortes , porque nosotros utilizamos cuchillos , cosas afiladas metal , y podemos cortar hasta , con ollas , otro de las cosas que nos pueden pasar son las resbalaciones la misma agua que cae en el piso o cualquier producto , entre las enfermedades que podemos conseguir es que nos pueda dar cualquier tipo de virus porque no tenemos ninguna protección contra los cármicos que están expuesto , en carnes crudas tengamos nosotros una herida , nos pueda entrar una bacteria y no tengamos algo que nos pueda cubrir y protección en nuestra salud .

7. **Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

Lo primero, bueno en el caso de Golden, te tiene que ver que realmente estas mal, para llevarte al tópico, para que cercioren si estas mintiendo o que sea verdad lo que te esta pasado para llevarte a tu casa, después tienes que recuperar horas de trabajo.

8. **¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su salud dentro del área de alimentos y bebidas?**

Es cada seis meses, según la política del Golden y bueno es algo positivo de la empresa, también hay un chequeo anual, porque la empresa te manda que te hagas ese chequeo, por eso es algo positivo de la empresa porque se preocupa tu salud

**9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

Por el momento no tenemos protocolos, porque aún no regresamos aun el trabajo porque aún no estamos en la cuarta etapa de reintegración laboral nosotros, y por eso no nos han informado los protocolos siguientes hacia nosotros o como comenzaríamos a elaborar en el Golden.

**10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno hasta ahora que nos han hecho es que nos mande a sacar nuestro carnet de sanidad, pero de ahí aun control de salud en nuestra área, envase al tóxico o la enfermera de tóxico para medir tu temperatura no hasta el momento.

**11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

En todo el tiempo que tengo en el Golden lo que se refiera a la municipalidad de san Isidro ha ido cada seis meses aproximadamente, hubo un tiempo en que estaban viniendo casi dos semanas en unas cuatro oportunidades, no te puedo decir que no fue un tal cien por ciento, porque el área carece de muchas cosas en realidad te puedo decir que salimos del uno al cien, un cuarenta por ciento, en realidad jalados en lo que significa sanidad

**12. ¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?**

Lo primero es abrir el caño, jabón abundante entre 15 a 30 segundos las manos, luego con una toalla te sacas, con ese mismo papel cierras el caño, para que no tengas ningún contacto con el medio ambiente.

**13. ¿Con qué frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

No te puede decir que se cumpla, porque no tenemos los implementos necesarios, no están los caños fuera de manos que son prácticamente muy útiles, no tenemos unos caños realmente que se acople lo que es el tema de sanidad, el papel toalla se escasa, el jabón líquido no existe y la verdad falta todo.

**14. ¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?**

Podía decir que aun sesenta, por cierto, porque en el área que nosotros que estamos deberíamos usar botas, que es algo fundamental porque nosotros usamos ollas grandes y podíamos quemar los pies debido el derrame de algún producto, ya que nosotros usamos unas pequeñas croos que lamentablemente no nos cubre mucho provocaría quemaduras, otras cosas que nos falta son los utensilios, guantes anticoléricos.

**15. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?**

Se supone que debería cambiar seis meses, digo se supone porque a veces pasa del tiempo o u otra que nos dice que el área de almacén aún no tiene nuestro uniforme, no nos han pedido, o los encargados se olvidan de pedirlos.

**16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Por supuesto claro que si, como dije la anterior pregunta nos hace falta muchos implementemos, botas, gorros, mandiles, mascarillas, todo eso tipo de cosas, hasta lentes que nos podíamos salvar lo que es algún tipo de líquido que nos puede caer en los ojos

**17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

La verdad que no, bueno hasta el momento que me hayan dicho, simplemente contratan alguien para que los haga y listo eso es todo, pues es prácticamente es cuando vas al mercado de tu casa y te compres cualquier uniforme.

**18. ¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?**

Lo primero es en lo que se puede referir son frutas podemos primer desinfectarlas, pelarlas, tajarlas y guardarlas en una congeladora eso es una buena forma de poder alargarla la vida útil de la fruta, en lo que se refiere a los cárnicos simplemente sacarlo por porciones lo necesario para cada día lo que se va a necesitar de cada plato para cocinar que sacarlo por porciones, descongelarlo de forma natural eso es mayormente técnico.

**19. ¿Qué otras técnicas se pueden utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?**

Otras técnicas que utilizamos son el empaque al vacío que es muy bueno, la congelación bajo cero, lo estamos practicando ahora, son buenos porque alargan la vida del producto, que normalmente te puede durar días 15, y es bastante útil, eso sí puedo destacar de la empresa.

- 20. ¿Con qué equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados? ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta**

Cuenta con varios sistemas de congelación, refrigeración, pero no duran tanto, siempre se tiene que llamar a los técnicos y eso interfiere un poco a nuestro trabajo, pero de ahí tenemos muchos objetos de congelar y refrigerar, lo que carece es la calidad del producto.

**¿Quiénes lo certifican?**

No se la verdad quien lo certifica, solo que sé que viene como el representante de una empresa que es la que ofrece los productos, es él que ofrece los equipos como el racional, equipo de refrigeración, congelación, nunca se presentado formalmente, ante todo, porque pienso yo que eso ve el área administrativa, pero certificado que haya dicho que viene por parte de la municipalidad no.

- 21. ¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento?**

Bueno eso es el fifo lo primero que entra lo primero que sale, ósea si nosotros tenemos productos antiguos al momento de almacenar, y llegan productos nuevos, lo que tenemos que hacer es los productos antiguos ponerlos adelantes y los que llegaron recién ponerlos atrás, es por orden de fecha, ahí podemos tener una buena rotación de alimentos para que los productos antiguos no se malogren.

- 22. ¿Qué aspecto aplicable considera para descongelar un alimento? Podría detallar su respuesta**

El mejor de todos es bajar de congelación a refrigeración en un rango setenta y dos horas u otra forma de congelación seria a chorro de agua, es una forma más rápida, bueno en todo caso si estamos apurado y nos hemos olvidado en hacer a primera recomendación.

**23. ¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamiento de los alimentos? Podría detallar su respuesta**

Cada cierto tiempo, como te vuelvo decir es cuando los encargados se acuerdan en realizarnos charlas, nos informa como son los métodos de conservación, congelación, etc., pero para personas que no están acostumbrada a eso, si no le das una charla diaria no es fácil que retenga, es imposible que las personas sigan ese protocolo.

**¿Pero cuando sacas el pollo pescado etc., informas que estás haciendo eso?**

No porque no nos dice que informemos, solo nos dicen que hagamos nuestro trabajo, pero acerca de chorro de agua solo lo hacemos cuando estamos apurados

**Muchas gracias Kalo eso es todo**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**Número de registro:** 09

**Nombre del investigador/entrevistadora:** Walther Mauricio Escorbuto Luther

**Nombre de la población:** Casino Golden Palace

**Fecha y hora de la entrevista:** 4:00 pm del 9 de septiembre del 2020

**Fecha de llenado de ficha:**

**Tema:** Buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas

**Informante:** Trabajador

**Contextualización:** Casa

**Observaciones:**

**Evidencia fotográfica:** Llamada telefónica

**Duración de entrevista:** 18 minutos

Buenas tardes nos encontramos con el señor Luther, trabajador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 4:00 pm del 9 de septiembre del 2020.

Hola señor Luther mi Nombre es Walther estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura

1. **¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

Las capacitaciones en el casino Golden Palace no se realizan, se ha dejado de un lado últimamente por los constantes cambios estructurales que realizaron el año pasado en el casino.

2. **¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de capacitación sanitaria? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

No lo realizan como debe de ser, en los últimos años en el casino Golden Palace, yo personalmente aprendo día a día por los videos en YouTube sobre cocina.

3. **¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Por lo poco que me han comentado sobre las contaminaciones, higiene, conservación de los alimentos y las temperaturas que siempre estamos pendientes ya que la comida tiene salir a temperatura adecuada.

4. **¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor**

En el casino Golden Palace lo realiza unas ves la gerenta general Paola Esparch hablándonos en general sobre todos los puntos críticos de contaminación.

5. **¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor**

Uff no te podría decir con exactitud seria cada año a 2 años aproximadamente como te decía no se brindan muchas capacitaciones referentes a la manipulación de alimentos.

6. **¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Las enfermedades más recurrentes en el área es el dolor de estómago, gripe y entre las lesiones son los cortes, dolor de espalda por el peso que solemos cargar al momento que nos llega la mercadería.

7. **Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

Miramos la gravedad del accidente, una vez que lo controlamos, en el casino existe un tópico en el primer piso donde la enfermera informa la gravedad y ella indica si puede seguir trabajando o se le brinda permiso.

8. **¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su salud dentro del área de alimentos y bebidas?**

Lo que la empresa si se preocupa mucho es por nuestra salud cada año, ya que nos mandan a chequear a un policlínico como estamos y es lo importante, así que cada año estamos sacándonos pruebas.

- 9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

En estos momentos no hemos recibido información acerca de los protocolos sanitarios ya que nos encontramos en la fase 4 de la pandemia y nos encontramos en suspensión perfecta de labores.

- 10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor**

No solo es para el área de alimentos y bebidas sino para todo el personal de la empresa en general, ya que nos vacunan sobre el tétano, hepatitis, gripe todo ello en salud si la empresa siempre nos mantiene al día.

- 11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

Las supervisiones son generalmente cada año y luego son cada 6 meses por la municipalidad de san isidro donde siempre estamos monitoreados y si me preguntas como nos fue la última vez, pues no nos fue muy bien que digamos nos encontraron varias observaciones que tenemos que mejorar.

- 12. ¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?**

el uso correcto de lavado de manos se comienza por enjugarse muy bien todas las manos, cepillarse las uñas, lavarse entre los nudillos, lavarse hasta el antebrazo luego cerrar el caño con el papel sin tocar el caño

- 13. ¿Con qué frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

Yo lo realizo en todo momento que manipulo, pero recordando el comportamiento de mis compañeros no lo realizan como debe de ser, seguro por el trajín del momento y de los pedidos.

- 14. ¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?**

Si referente a los que preparamos en el día a día si nos protege, aunque debería implementarse algunas cosas más, pero si está bien para la producción a diario.

- 15. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?**

Si hablamos del cambio de uniforme se realiza cada año y todavía tenemos que pedirlo porque si no nos brindan el uniforme.

- 16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Caro que si yo creo que nos deben implementar unos mejores zapatos Cross eficientes para no caernos o resbalarnos también unos lentes para protegernos del aceite a los ojos y unos guantes para la quemadura en las manos.

- 17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

Los uniformes que nos entregan en el área de alimentos y bebidas hasta donde yo tengo información No, solo tienen un proveedor donde habilitan a gerencia para nosotros.

**18. ¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?**

Lo que más utilizamos en el área es la refrigeración, la congelación, la ultra congelación.

**19. ¿Qué otras técnicas se pueden utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?**

Comenzamos a realizarlo en el año 2019 con el empaque al vacío que nos ayudó mucho a conservar la vida del alimento por más de 6 meses congelándolo a una temperatura mayor de 18grados

**20. ¿Con qué equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados? ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta**

Contamos con cámara de frío de 4 puertas, también congeladoras, abatidores y empaque al básico muy buenas maquinas que ayudan a la conservación del alimento

**21. ¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento?**

La forma segura es separando el alimento como corresponde, lavarlos, colocarlo en un recipiente de vidrio o plástico, pasarlo por papel film y al finalizar rotularlo son las técnicas más utilizadas acá en el casino Golden palase

**22. ¿Qué aspecto aplicable considera para descongelar un alimento? Podría detallar su respuesta**

Nosotros aplicamos el método de chorro de agua, el método directo, aplicamos la cadena de frío

**23. ¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamiento de los alimentos? Podría detallar su respuesta**

No, la verdad que con la experiencia ya adquirida a lo largo del tiempo puedo tener experiencia en el descongelamiento de mi producto que voy a utilizar para ese día.

**Muchas gracias señor Luther eso es todo**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**Número de registro:** 10

**Nombre del investigador/entrevistadora:** Yajhaira Cueva Colán

**Nombre de la población:** Casino Golden Palace

**Fecha y hora de la entrevista:** 7:00 pm del 10 de septiembre del 2020.

**Fecha de llenado de ficha:**

**Tema:** Buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas

**Informante:** Trabajador

**Contextualización:** Casa

**Observaciones:**

**Evidencia fotográfica:** Llamada telefónica

**Duración de entrevista:** 18 minutos

Buenas tardes nos encontramos con el joven Jonathan, trabajador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 7:00 pm del 10 de septiembre del 2020.

Hola Jonathan mi Nombre es Yajhaira estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura

- 1. ¿Cree usted que se brindan capacitaciones sanitarias adecuadas en el área de alimentos y bebidas? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

En el tiempo que vengo trabajando en el casino Golden Palace que son 1 año y 3 meses fueron muy pocas en realidad, que yo recuerde fue una sola vez y seleccionaron a los trabajadores más antiguos que llevaron esa capacitación en la universidad san Martín, pero debería ser capacitaciones contantes para todos los trabajadores del área de alimentos y bebidas pienso yo.

- 2. ¿Cree usted que los encargados administrativos del área de alimentos y bebidas realizan protocolos de capacitación sanitaria? ¿Cuáles? Podría detallar su respuesta por favor**

Los encargados administrativos no realizan protocolos de capacitación, que yo recuerde no y es algo muy importante que nuestros jefes directos nos estén capacitando u orientando en todo momento, ya que los protocolos hoy en día más que nunca son demasiados importante para los alimentos, si antes ha sido importante, hoy en día mucho más.

- 3. ¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Realmente temas que aborden en capacitaciones no existe, pero sí de parte de los trabajadores más antiguos que viene a ser el tío Luther, el tío paco que siempre están constantemente observando a todo el personal del área de alimentos y bebidas y en caso estemos equivocados o errados de algún procedimiento ellos son los que nos corrigen y nos orientan acerca del trabajo, pienso yo por sus años de experiencia en cocina.

4. **¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? Podría detallar su respuesta por favor**

Quien debe de realizar aquella capacitación tiene que ser el chef ejecutivo o en este caso la gerenta general del área de alimentos y bebidas, pero lo realizan muy poco, creo que la gerenta debe de brindar acreditaciones, hasta el día de hoy no tengo ninguna certificación de una capacitación en el casino Golden Palace, espero que se de ahora en adelante.

5. **¿Cada cuánto tiempo se le brinda cursos, conferencias para un proceso óptimo de los alimentos? Podría detallar su respuesta por favor**

Hablando de cursos, si comenzó el año pasado por el mes de noviembre y tenía una duración de 2 meses, era un requisito indispensable si uno quería hacer línea de carrera, pero por esta coyuntura de la pandemia se cerró el casino y con ellos todas las actividades que se realizaba.

6. **¿Cuáles son las enfermedades y lesiones más recurrentes que están expuestos ustedes dentro del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Las enfermedades más recurrentes que somos propensos en la cocina es una infección estomacal por bacterias, broncopulmonar por las cámaras frigoríficas que emiten frio y referente a las lesiones los cortes con los cuchillos al momento de los pedidos a la carta, también la lumbalgia que siempre está presente en mis compañeros al momento de cargar los dolores de columna que nunca faltan

- 7. Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

Si algunos de mis compañeros tienen un accidente, tenemos un botiquín en el área, siempre y cuando no sea de gravedad se trata de controlar el corte, pero si es más grave la empresa cuenta con un tóxico, así que lo derivamos allí y la enfermera decide si puede trabajar o tiene que ir al hospital.

- 8. ¿Cada cuánto tiempo usted se realiza de manera personal un chequeo general para controlar su salud dentro del área de alimentos y bebidas?**

Lo bueno que tiene la empresa del casino Golden Palace es que cada año nos realiza un chequeo general para ver nuestra salud, en ese sentido si se preocupan mucho por el personal.

- 9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

Hasta el día de hoy, no podría darle una respuesta clara de los protocolos porque el casino se encuentra cerrado y todos nos mantenemos en suspensión perfecta de labores, aunque pronto esta por retomarse la fase 4, así que pronto el casino nos brindara capacitaciones para la bioseguridad.

- 10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor**

En el 1 año y 3 meses que tengo trabajando en el casino Golden Palace he visto que se manejan controles de salud de vacunación, la última vez fue sobre la hepatitis B, anteriormente la enfermera del casino ya nos había dicho que se iba a dar la vacunación, yo pienso que en ese sentido si se preocupan por todos en el lado de la salud.

- 11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

La municipalidad de san isidro el año pasado fueron al casino Golden Palace 2 veces , se puede decir que viene cada 3 meses a 4 meses , si me preguntas como nos fue pues la última vez no tan bien , justo estaba de turno en la tarde y nos cayeron de sorpresa y se llevaron algunos productos , inspeccionaron toda la cocina , nos dieron algunas apreciaciones positivas como negativas del área , nos tomaron exámenes de nuestras mano y yo pienso que no nos fue muy bien , hubieran muchas falencias en ese momento.

- 12. ¿Cómo se debe realizar el uso correcto de lavado de manos?**

El uso correcto de lavado de manos es lavarse las manos por 30 segundos, lavarse hasta el ante brazo, los nudillos de los dedos, tocar el pedal para soltar el jabón, enjugarnos con agua limpia y secarnos con toalla limpia y cerrar el caño sin con el papel sin tocar la manija.

- 13. ¿Con qué frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

Realmente siendo sincero no todos lo cumplen, la verdad no sé porque, yo pienso que es por falta de conciencia de cada trabajador porque realizarlo muestra el cuidado y la higiene personal como persona, aunque en el trabajo no voy a negar que siempre estamos bajo presión al momento de cocinar, pero siempre hay que acordarse de lavarse en todo momento las manos.

- 14. ¿El uniforme que le da la empresa lo protege de los peligros que hay en el área de alimentos y bebidas?**

La empresa nos brinda chalecos, pantalón, Cross, mandil para el trabajo que realizamos en el casino yo pienso que, si nos protege de todo peligro que pueda ver, aunque se puede mejorar, pero con lo que

nos brinda el área, estamos muy bien, no he presenciado hasta el día de hoy algún accidente grave.

**15. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el cambio completo de uniforme?**

Hablando de ese tema, el año y medio que tengo trabajando en el casino lo cambian cada 8 meses y eso, tenemos que estar exigiendo que nos brinden uniforme nuevo, ya que muchas veces con el propio uso se deteriora y lamentablemente a veces tenemos que usarlo hasta que los jefes puedan traernos unos nuevos, pero debería realizarse no se cada 3 meses, no dejarlo mucho tiempo, tanto para invierno y verano ya que las estaciones de lima varían.

**16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Yo opino que sí, claro que si por ejemplo los tapabocas que son importantísimos y otra cosa importante que me estaba olvidando son unos guantes térmicos contra el calor ya que en la fritura o el horno siempre estamos horneando y a veces tenemos que sacar con trapo las placas así que los guantes sería uno de las cosas muy importantes a implementar para nuestra seguridad.

**17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

Esta pregunta que me haces no sabría responderte, porque no nos dicen nada en jefatura ni verificamos que tengan algún certificado de Digesa, pero sería genial que fuera así.

**18. ¿Cuáles son las técnicas que existen para la conservación de alimentos?**

Las técnicas utilizadas en el casino Golden Palace para conservar los alimentos es la refrigeración, congelación y ultra congelación

**19. ¿Qué otras técnicas se pueden utilizar para conservar los alimentos en el casino Golden Palace?**

Antes de que ocurra todo de la pandemia, utilizamos la técnica del empaque al vacío, una técnica muy importante que alarga la vida útil de alimentos conservándolo en congelación y el alimento dura aproximadamente 6 meses.

**20. ¿Con qué equipos de almacenamiento cuenta el área de alimentos y bebidas del casino Golden Palace? ¿Son los adecuados? ¿Quiénes lo certifican? Podría detallar su respuesta**

El área de alimentos y bebidas contaba común cuarto frigorífico total pero hoy en día se cambió todo ello por una remodelación y se cuenta con fríos de congelación y refrigeración de 4 puertas muy buenos como también un abatidor que enfría la comida sin deteriorarla.

**21. ¿Cuál es la forma segura de almacenar un alimento?**

El alimento se tiene que lavar primero, luego se tiene que guardar en el envase correcto, después tenemos que rotularlo, también filiarlo con papel film y posteriormente ordenarlo correctamente en la cámara de frío, donde pertenezca el producto ya que no lo podemos juntar con todo ya que eso traería de por sí, una contaminación cruzada del alimento.

**22. ¿Qué aspecto aplicable considera para descongelar un alimento? Podría detallar su respuesta**

En la cocina utilizamos mucho el método de chorro de agua que se tiene que cambiar cada 30 minutos, si queremos acelerar el descongelamiento, pero la manera correcta de realizarlo es usando la cadena de frío, ósea bajarlo de congelación a refrigeración y de refrigeración a temperatura de ambiente para no malograr el producto.

**23. ¿Se informa de manera correcta los protocolos de descongelamiento de los alimentos? Podría detallar su respuesta**

La verdad que no, los únicos que nos informan y nos dicen cómo debemos de hacerlo en caso estemos equivocado son los trabajadores más antiguos o por allí algún encargado que pasa por ese momento por el lado de descongelamiento.

**Muchas gracias Jhonatan eso es todo**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**Número de registro:** 11

**Nombre del investigador/entrevistadora:** Yajhaira Cueva Colán

**Nombre de la población:** Casino Golden Palace

**Fecha y hora de la entrevista:** 5:30 pm del 11 de septiembre del 2020

**Fecha de llenado de ficha:**

**Tema:** Buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas

**Informante:** Administrador

**Contextualización:** Casa

**Observaciones:**

**Evidencia fotográfica:**

Aplicación Zoom

**Duración de entrevista:** 23 minutos

Buenas tardes nos encontramos con el Señor Andy, administrador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 5:30 pm del 11 de septiembre del 2020.

Hola Señor Andy mi Nombre es Yajhaira estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura en el lugar donde usted elabora.

**1. ¿Participa usted en el asesoramiento y responsabilidades acerca de las capacitaciones a los trabajadores del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Claro que si siempre , toda el área está comprometida siempre ver esos puntos de buenas prácticas manufactura de mejorarlos llevamos cada cierto tiempo una revisión y una evaluación por parte de una laboratorio así nos califican a raíz de eso , llevamos cursos , siempre anotamos , estamos participando en los briefen en los puntos de buenas prácticas de manufactura siempre hay que repetirlos , se olvidan rápido, no se me imagino por el apuro del trabajo , van perdiendo algunos puntos de buenas prácticas manufactura pero siempre estamos recalcando sobre la limpieza , orden ,trabajo con alimentos , conservación de los así mismo , siempre estamos de atrás, cada uno lleva al menos un termómetro para verificar la temperatura de la preparación de los alimentos , los fríos , siempre andamos una vuelta para supervisar yo por mi parte y chef informamos eso a la gerenta de alimentos y bebidas o cuando suceda algo o punto que se rompe al menos yo y ahí está Walther que puede dar fe en eso , que siempre tomamos fotos y se envía ósea cada rato vemos esos puntos ya que son importantes las buenas prácticas de manufactura no queremos tener un problema con los clientes que son muy susceptible , cualquier cosa dice está mal dañando , sabe mal a rancio , etc. , es uno de los principales puntos que vemos en la cocina en el trabajo .

**2. ¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Ya ahí es sobre todo vemos las temperaturas, conservaciones de todo el alimento, carnes, verduras, trabajos, buenas practicas manufactura en general desde la recepción de alimentos hasta el producto final, todo el proceso de transformación del mismo y su conservación, que más hemos visto el aspecto sanitario, las enfermedades, toda la toxicología de las misma, todos esos puntos hemos tocado con los trabajadores

**3. ¿Con qué frecuencia se realiza la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? Podría detallar su respuesta por favor**

Buenos desde que yo he estado, si una vez, un año una vez, es poco pero ya estábamos con todos los puntos del briefen, pero el tema de la pandemia que se paralizó en el mes de marzo no se ha podido realizar ahora, pero desde que yo estoy si se ha hecho al menos una vez al año.

**4. ¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? Podría detallar su respuesta por favor**

En esta primera oportunidad ha sido la gerenta de alimentos y bebidas la señora Paola Esparch ella tienen certificación que ha llevado cursos de buenas prácticas de manufactura y HACCP ha diseñado y dictado el curso , pero la siguiente oportunidad iba ser externo con gente que trabaja con la gerenta , que sí tiene certificación y que tiene mucho contacto , con ella yo he trabajado antes con otra empresa APC , llevábamos siempre cursos de capacitación de buenas prácticas pm con Acolaba , con Ecolab le gusta trabajar ella , seguro que en la próxima segunda capacitación iba ser eso para las buenas prácticas de manufactura .

**5. ¿Ustedes establecen programas anuales semestrales o mensuales acerca de las capacitaciones hacia los trabajadores del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Si hay un cronograma justamente la gerenta estaba diseñando aparte de buenas prácticas de manufactura, manipulación de alimentos, cursos de cocina, algo de panadería y pastelería, para sacar cosas nuevas, había un programa, pero no se ha podido llevarlo a cabo el primero curso que se dictó

Fue buenas prácticas de manufactura, la gerenta creo que tiene 3 años, entonces ella ha ido ordenando el área, proyectando estos cursos y ha sido aprobado por los gerentes.

**7. Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

Tenemos un área especializada con los chicos de seguridad del casino lo maneja, nosotros reportamos llevamos inmediatamente al área y se lo atiende incluso sucede con los clientes, a veces acuden personas mayores se le baja la presión, los chicos de seguridad están atentos, ya que están encargados en los primeros auxilios

**8. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la renovación del carnet de sanidad hacia los trabajadores del área de alimentos y bebidas?**

Pues cada seis meses , la municipalidad de San Isidro nos exigen cada seis meses, cada colaborador tiene que llevar su muestra , para los que maneja alimentos tiene que llevar su muestra de heces y sangre luego pasan al tópico , los del bar no necesitan porque no manejan alimentos creo que no , a no ellos si tienes que llevar su muestra de heces ,sangre previo , en su contratación hacemos un examen toxicológico y luego los demás colaboradores no llevan sus muestra de heces , solo el área de alimentos y bebidas.

**9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno cada 30 minutos me parece que van a llevar un proceso de limpieza general del área, estamos llevando más personal de limpieza para limpiar y desinfectar todas las áreas al igual que todos con mascarilla y guantes y mantener la distancia eso por lo pronto, pero por los demás no se ha comunicado.

**10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores?  
Podría detallar su respuesta por favor**

Si tienen campañas de vacunación, eso se encarga de manejar recursos humanos, traen para hepatitis, para la gripe, han llevado laboratorios a la empresa para que se puedan vacunar gratuitamente.

**11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

Justo fue en enero que fueron, no nos fue tan bien, justo hubo un par de trabajadores, les tomaron muestra a las manos de los colaboradores y encontraron una serie de microbios, se tomaron en cuenta nos evaluó y no nos fue muy bien, una empresa externa que nos cayó de improviso, pero fue planificado por la gerencia, nos están poniendo a prueba, todo fue externo por la empresa

**¿Fueron sancionados?**

Si sancionaron en el área, ósea la sanción es externa no fue nada más.

**12. ¿Qué factores se deben de tener en cuenta para el uso correcto de lavado de manos?**

Primero el área debe estar bien limpia, después el lavado como se recomienda lavar bien con jabón, son 20 segundos de jabonado de pasar el jabón, después enjuagar, no tocar los caños, deben ser limpios y cerrados con el papel adsorbente, en el área tenemos áreas de lavados y papel absorbente para hacerlo lo propio.

**13. ¿Con qué frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

No, deberían bueno cada vez que están tocando algo, que no saben ellos que no está limpio, al cambiar de producto deberían lavarse, no deben contaminar el producto fresco con un alimento cocido, pero la frecuencia del trabajo y movimiento no realizan esto, siempre se debe de estar observando y corregir.

**14. ¿Se realiza un registro de uniforme completo al momento de los ingresos de los trabajadores del área de alimentos y bebidas?**

Sí, llevamos una lista interna para que luego eso enviársela a recursos humanos, primero lo ordenamos, lo vemos y los clasificamos, verificamos si se está cumpliendo, haciendo su función y luego se remite.

**15. ¿Se realizan uniformes completos por cada estación del año, para la presentación e inocuidad del personal?**

Cada cierto tiempo sí, bueno lo que te comento se hace mensual, ósea la evaluación donde se remite, llevamos un control más que es semanal porque todos los operadores llevan una propina, según eso se evalúa, se le descuenta si no están haciendo bien, si llegaron tarde eso se evalúa semanalmente y les llega una propina, luego se realiza un match mensual

**16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Una opción sería la implementación de zapatos para la prevención de caídas referente a los pisos semi seco , grasas , además el piso y zapatos deben estar limpios , los zapatos deben estar sumergidos ahora que se pide con un desinfectante, alcohol , creo que el zapato debe ser incluido controlado eso es muy importante , uniforme también , casi como un hotel uno deja el uniforme lo dejan ahí y se lo entregan limpio , porque ellos los trabajadores

se llevan el uniforme pero no sé si lo lavaran bien o se contaminaran con algo externo , debe ser algo como un hotel , se le da el uniforme limpio empezando la jornada y lo deja sucio terminando ,se lo lavan al día siguiente , así debe de funcionar.

**17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

No, ahí si no, solo un proveedor que nos consigue el uniforme, pero debería ser acreditada y certificada por el bien de nosotros y de la empresa.

**18. ¿Cuáles serían las ventajas y desventajas para la conservación de alimentos?**

Bueno la ventaja es tener un producto final óptimo teniendo todas sus cualidades y las desventajas más importantes sería una multa, quejas, libro de reclamaciones de un producto más servido, conservado, somos muy susceptibles en la empresa a la queja de los clientes.

**19. ¿Qué dice el reglamento nacional sobre el manejo de alimentos? ¿Lo cumple el casino? Podría detallar su respuesta**

Bueno estamos en ese proceso, se ha hecho un programa para mejorar, antes el área no se ve tanto ese punto, pero la gerenta domina tanto el HACCP y le está poniendo mucho punche, recién estamos empezando, pero tampoco somos lo máximo, pero estamos ahí

**Pero tiene una idea lo que dice ¿el reglamento nacional sobre el manejo de alimentos?**

¿El reglamento nacional sobre el manejo de alimentos?

**Sí, es un reglamento donde implica las buenas prácticas de conservación del agua, de alimentos la forma de no debe de pegar la olla al piso tiene que tener una altura mínima, se llama la norma 822 para restaurantes afine, no sé si a usted lo conoce**

Ah ya, yo no lo tenía así con ese número, pero claro con todo lo que tú me dices si lo conozco, pero por ejemplo la cocina se rediseñó hace poco, ese tema lo vieron con los ingenieros y la gerenta, teniendo en cuenta esos puntos.

**20. ¿Qué material es apropiado para almacenar un alimento de manera inocuo?**

Bueno nosotros utilizamos papel film, un envase limpio, acero inoxidable y cuidarlo con film, bien sellado

**21. ¿Cuáles son las temperaturas adecuadas para mantener un alimento? Podría detallar su respuesta**

Hay varias temperaturas los cárnicos , los pescados por ejemplo que están a cero a dos grados , las carnes rojas suben un poquito más de dos a cinco máximo cuatro es lo ideal , las aves están en ese rango , las verduras en temperaturas de refrigeración , generalmente eso , congelamos también , tenemos una máquina que hemos comprado que es un batidor , un empacador al vacío para conservar los alimentos , tenemos unas máquinas nuevas para congelar a menos 40 grados que es lo ideal, es como una congelación industrial , también tenemos que congelar a menos 20 grados, nos hemos equipado bien , por los cambios que te estuve mencionando , estos cambios lo han hecho el año pasado en el mes de octubre o noviembre que nos entregaron la cocina con todos esos cambios.

**22. ¿Cuál es la importancia de mantener la cadena de frío? Podría detallar su respuesta.**

Es muy importante porque el alimento no debe cambiar de temperatura subir y bajar hace daño completamente, pierde toda las cualidades la fibra, la carne se puede descomponer la fibra cambia , el color , es muy importante la cadena de frío que se ha visto últimamente , una vez que llega al producto , se controla la temperatura de producto si llega de buena temperatura, luego mantenerla , especialmente las carnes que llega a menos 10 grados sino el almacenero no lo puede recibirla ,según eso debe

de mantenerla igual y si pasa a proceso se tiene que llevar a refrigeración , ellos ya saben cómo descongelar a refrigeración o sobre agua corriente ya que esto se ha conversado en el curso y una vez que está en proceso de elaboración conservarlo bien , tener la temperatura y no se puede romperse eso.

**Muchas gracias señor Andy eso es todo.**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**Número de registro:** 12

**Nombre del investigador/entrevistadora:** Yajhaira Cueva Colán

**Nombre de la población:** Casino Golden Palace

**Fecha y hora de la entrevista:** 8:00 pm del 12 de septiembre del 2020

**Fecha de llenado de ficha:**

**Tema:** Buenas prácticas de manufactura en el área de alimentos y bebidas

**Informante:** Administrador

**Contextualización:** Casa

**Observaciones:**

**Evidencia fotográfica:**

**Llamada de telefónica**

**Duración de entrevista:** 20 minutos

Buenas tardes nos encontramos con el administrador Luis Cortante trabajador en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, siendo las 8:00 pm del 12 de septiembre del 2020.

Hola Luis mi Nombre es Yajhaira estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, a continuación, le haré una serie de preguntas acerca de Buenas prácticas de manufactura

**1. ¿Participa usted en el asesoramiento y responsabilidades acerca de las capacitaciones a los trabajadores del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Sobre las capacitaciones hemos a veces, pero en todo momento de mi turno siempre estoy pendiente del personal del área de alimentos y bebidas sobre la manipulación que realizan y si noto algún detalle inadecuado personalmente me acerco y le digo la equivocación que está cometiendo en el área.

**1. ¿Cuáles son los temas comúnmente se suelen abordar en las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Los temas a tratar con los colaboradores del área de alimentos y bebidas son la manipulación de alimentos , la temperaturas , la higiene personal , la conservación , ya que son temas del día a día que se trabajan en cocina por ende no se puede fallar , ya que hemos tenido inconvenientes en algunos casos pero si se hace de conocimiento en la misma área , ya que realizar capacitaciones constantes recién estamos programando ya que los horarios en este casino son rotativos y quisiéramos siempre que estén todos.

**2. ¿Con qué frecuencia se realiza la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace? Podría detallar su respuesta por favor**

Bueno en ese sentido estamos tratando de programar más capacitaciones sobre manipulación, conservación, etc. porque no hemos realizado muchas el año pasado y este año por la pandemia como que nos dejó paralizados, en ese sentido vamos a mejorar para llegar a la responsabilidad y conocimientos de todos los colaboradores.

3. **¿Quiénes son los que realizan las capacitaciones sanitarias en el área de alimentos y bebidas en el casino Golde Palace? ¿Siempre es el mismo? ¿Está certificado? ¿Tienen acreditaciones privadas o públicas? Podría detallar su respuesta por favor**

En Primera instancia es la gerenta general del área de alimentos y bebidas la máxima autoridad la sr. Paola Esparch el año pasado solo se pudo dictar 1 capacitación en el mes de abril hacia todos colaboradores del área y hubo otra donde se envió a un grupo de cocineros a una capacitación sobre un horno racional a la universidad San Martín , si me preguntas si están certificadas la respuesta es sí , la gerenta tiene certificaciones por los estudios realizados en distintas universidades y las acreditaciones privadas lo da la empresa a contratar en ese sentido fue la empresa racional .

4. **¿Ustedes establecen programas anuales semestrales o mensuales acerca de las capacitaciones hacia los trabajadores del área de alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Si justamente la gerenta general estuvo programando capacitaciones este año, se iban a dictar mediante una escuela de la misma empresa que se había formado, pero con toda esta coyuntura de la pandemia se volverá a reprogramar porque las situaciones actuales ameritan que sean estrictamente fuerte la inocuidad para todos en el área.

5. **Ante un accidente imprevisto en el área de alimentos y bebidas ¿Cómo manejan el uso correcto de los primeros auxilios? Podría detallar su respuesta por favor**

Todos los colaboradores del casino en especial los de cocina tienen conocimiento de primeros auxilios, ya que antes de ingresar a trabajar reciben una inducción de 1 semana donde se le explican cómo poder desenvolverse hacia un peligro latente, ya que no solo los del área están expuestos sino los mismos clientes que vienen a jugar.

**8. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la renovación del carnet de sanidad hacia los trabajadores del área de alimentos y bebidas?**

La empresa solicita a los trabajadores del área de alimentos y bebidas a tramitar cada 6 meses su carnet de sanidad ya que es un requisito indispensable para seguir laborando en cocina y no solo lo pide la empresa sino también la misma municipalidad de san isidro quien viene a inspeccionar que todos los documentos estén en regla.

**9. En este contexto de pandemia ¿Cuáles han sido los protocolos sanitarios que han establecido? Podría detallar su respuesta por favor**

Se estuvo conversando aproximadamente 2 semanas que cada 40 min iba a ver una desinfección en el área de alimentos y bebidas y para mantener la distancia social se tendría que extender los grupos de colaboradores con el fin de no juntarlos así mismo necesitaremos más personal de limpieza y desinfección así que está manejando cubrir esas áreas con algunos colaboradores que se encuentren capacitaciones y puedan apoyar con esta coyuntura de la pandemia.

**10. ¿Qué otros controles de salud le realizan en su centro de labores? Podría detallar su respuesta por favor**

Se programan campañas de vacunación dentro del casino Golden Palace para todos los trabajadores por ejemplo para la hepatitis, para la gripe, neumonía.

**11. ¿Cada cuánto tiempo van a supervisar el manejo de alimentos las entidades nacionales responsables? ¿Cómo les ha ido en los monitoreo? Podría detallar su respuesta**

La supervisión se dio este año a fines de enero, realmente fue pésima, hubo ciertas descoordinaciones en el área, a 3 colaboradores le tomaron una muestra de sus manos lo cual arrojó que contenía microorganismo, se llevaron platos preparados para su investigación, pero nos agarró de

sorpresa y no nos fue muy bien, la entidad que llego a supervisarnos fue derivada por los gerentes del casino Golden palase para verificar como estábamos cumpliendo las buenas prácticas de manufactura.

**12. ¿Qué factores se debe de tener en cuenta para el uso correcto de lavado de manos?**

Los lavaderos de manos tienen que ser debidamente desinfectados, luego se lava las mano por 20 segundos, jabonarse entre los nudillos, luego hasta el antebrazo, las uñas, agua caliente al terminar de lavarse secarse con papel toalla y no tocar el callo cerrarlo con el propio papel.

**13. ¿Con que frecuencia lo realizan? Todos cumplen este protocolo, ¿Está seguro?**

Lamentablemente no todos lo cumplen este protocolo, yo pienso que es por el propio rash del trabajo, pero cada vez que se toque un alimento debe de lavarse las manos, falta concientizar a los trabajadores que la inocuidad del alimento es lo más importante en dicha preparación.

**14. ¿Se realiza un registro de uniforme completo al momento de los ingresos de los trabajadores del área de alimentos y bebidas?**

Sí, si realiza de manera interna y en cada momento estamos verificación como ingresando los colaboradores, ya que es un requisito indispensable que entren limpios y pulcros a su centro de labores

**15. ¿Se realizan uniformes completos por cada estación del año, para la presentación e inocuidad del personal?**

Sí, se evalúa durante cada estación de año y se les pide las tallas a los colaboradores para poder hacer el pedido de los uniformes para el bienestar del área.

**16. ¿Se puede implementar alguna vestimenta adicional que optimice la seguridad del área de Alimentos y bebidas? Podría detallar su respuesta por favor**

Para el resguardo de los colaboradores del área se puede implementar unos calzados especiales así aminorar las caídas constantes por el agua o la grasa, también tapa boca, lentes para la protección de los ojos ante el aceite sería lo adecuado y ahora si todo vuelve a la normalidad seguro se implementará con la autorización de la gerenta Paola Esparch.

**17. ¿Los uniformes tienen los certificados de Digesa o de alguna entidad acreditadora? Podría detallar su respuesta**

No, en ese sentido solo tenemos un proveedor que nos abastece del indumentario, pero no tiene nada que ver con Digesa, sería bueno que sea supervisado, seguro se hará más adelante.

**18. ¿Cuáles serían las ventajas y desventajas para la conservación de alimentos?**

La conservación de los alimentos es un tema principal dentro de una cocina puedo decir esencial ya que una de las ventajas es que te alarga la vida útil de alimento, saber las temperaturas adecuadas hace que el alimento no estropee ni se malogre y así nos dure mucho tiempo, si me dices sobre las desventajas es el olor rancio que se puede obtener si es que no se cumple una buena conservación, así como el tiempo límite de un alimento.

**19. ¿Qué dice el reglamento nacional sobre el manejo de alimentos?  
¿Lo cumple el casino? Podría detallar su respuesta**

El reglamento nacional hace hincapié a todas las buenas manipulaciones de alimentos, sobresale la inocuidad, las temperaturas, los tipos de contaminación, conservación.

**20. ¿Qué material es apropiado para almacenar un alimento de manera inocuo?**

En el área de alimentos y bebidas usamos en todo acero inoxidable, papel film, taper y para conservarlo lo sellamos muy bien.

**21. ¿Cuáles son las temperaturas adecuadas para mantener un alimento? Podría detallar su respuesta**

Las temperaturas adecuadas que usamos en el área de alimentos y bebidas son 0 a 5 grados refrigeración, congelación de 0 a -18 grados y ultra congelación entre 0 a -25 grados. Al momento de cocinar la temperatura de riesgo está dentro de 5 a 65 grados por ende se debe tener una temperatura elevada de 75 grados para la cocción del alimento.

**22. ¿Cuál es la importancia de mantener la cadena de frío? Podría detallar su respuesta**

La cadena de frío es importantísimo ya que mantiene el alimento en óptimas condiciones para su uso y así no se estropee el cárnico ya que no le damos un choque de temperatura, por ello la cadena de frío es uno de los pilares esenciales en la cocina, sino imagínate que sería de los alimentos.

**Muchas gracias Luis eso es todo**

ANEXO 6. Matriz de codificación y categorización para el análisis de entrevistas por ítem

Tabla 5

*Matriz de codificación y categorización para el análisis de entrevistas por ítem*

Categoría	Objetivos específicos	Ítems de la entrevista	Testimonios	Categorización			Análisis ítem por ítem
Capacitación sanitaria	Evaluar la capacitación sanitaria en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020	Ítem 1	10 Trabajadores	Si se dedican	Muy poco se dedican	No se dedican	Análisis integral ítem 1
		Ítem 2	2 Expertos	Si participa	A veces participa	No participa	Análisis integral ítem 2
		Ítem 3	10 Trabajadores	Si se realizan protocolos	Muy poco se realizan protocolo	Nunca se realizan protocolo	Análisis integral ítem 3
		Ítem 4	10 Trabajadores y 2 Expertos	Manipulación de alimentos	Conservación de alimentos	Contaminación de alimentos y otros	Análisis integral ítem 4
		Ítem 5	10 Trabajadores y 2 Expertos	Supervisor del área	Gerenta general del área	Desconocen	Análisis integral ítem 5
		Ítem 6	10 Trabajadores	Cada 6 meses	Cada 3 a 4 meses	Desconocen	Análisis integral ítem 6

		Ítem 7	2 Expertos	Cada 6 meses	Cada 3 a 4 meses	Desconocen	Análisis integral ítem 7
Higiene Personal	Describir la higiene personal en el área de alimentos y bebidas en el casino Golden Palace, San Isidro, 2020	ítem 1	10 Trabajadores	Cortes	Infección estomacal	Quemaduras y otros	Análisis integral ítem 1
		ítem 2	10 Trabajadores y 2 Expertos	Enfermería o tópico	Encargados en primeros auxilios	Botiquín	Análisis integral ítem 2
		ítem 3	10 Trabajadores	Se realiza cada año	Se realiza de 1 a 6 meses	Nunca se realizan	Análisis integral ítem 3
		ítem 4	2 Expertos	Cada 6 meses	Otros	No precisa	Análisis integral ítem 4
		ítem 5	10 Trabajadores y 2 Expertos	No saben del tema	Cada 30 a 40 minutos	Otros	Análisis integral ítem 5
		ítem 6	10 Trabajadores y 2 Expertos	Hepatitis	Carnet de sanidad	No se realiza	Análisis integral ítem 6
		ítem 7	10 Trabajadores y 2 Expertos	Cada 6 meses	De 2 a 3 meses	En cada tiempo se realiza	Análisis integral ítem 7

		ítem 8	10 Trabajadores	Correctamente	Incorrectamente	No precisa o regular	Análisis integral ítem 8
		ítem 9	2 Expertos	Correctamente	Incorrectamente	No precisa o regular	Análisis integral ítem 9
		ítem 10	10 Trabajadores y 2 Expertos	A veces lo cumplen	No lo cumplen	Si lo cumplen	Análisis integral ítem 10
		ítem 11	10 Trabajadores	Si nos protege de los peligros	No nos protege de los peligros	No precisa	Análisis integral ítem 11
		ítem 12	2 Expertos	Si se realiza el registro	A veces	No precisa	Análisis integral ítem 12
		ítem 13	10 Trabajadores	Se realiza el cambio de uniforme cada año	Se realiza el cambio de 6 a 8 meses	No realizan el cambio de uniforme	Análisis integral ítem 13
		ítem 14	2 Expertos	Se realiza mensual	Se realiza cada estación del año	No precisa	Análisis integral ítem 14

		ítem 15	10 Trabajadores y 2 Expertos	Si se puede	No se puede	No precisa	Análisis integral ítem 15
		ítem 16	10 Trabajadores y 2 Expertos	No tienen certificados	Se desconoce	No precisa	Análisis integral ítem 16
Manipulación de alimentos	Analizar el manejo de los alimentos en el área de alimentos y bebidas en el Casino Golden Palace, San Isidro, 2020	ítem 1	10 Trabajadores	Correctamente	Regular o conoce parcialmente	Desconoce o responde erróneamente	Análisis integral ítem 1
		ítem 2	2 Expertos	Conoce	Conoce regular	No conoce	Análisis integral ítem 2
		ítem 3	10 Trabajadores	Conoce varias	Conoce algunos	No conoce o lo dice erróneamente	Análisis integral ítem 3
		ítem 4	2 Expertos	Conoce muy bien	Conoce regular	Desconoce o lo dice erróneamente	Análisis integral ítem 4
		ítem 5	10 Trabajadores	Son adecuados	Falta de implementar	No precisa	Análisis integral ítem 5

ítem 6	2 Expertos	Conoce	Conoce regularmente	No precisa o se equivoca mucho	Análisis integral ítem 6
ítem 7	10 Trabajadores	Conoce	Conoce regularmente	Desconoce	Análisis integral ítem 7
ítem 8	2 Expertos	Conoce correctamente	Conoce parcialmente	Conoce poco, erróneamente o no precisa	Análisis integral ítem 8
ítem 9	10 Trabajador	Conoce	Conoce regular	Desconoce	Análisis integral ítem 9
ítem 10	10 Trabajador	Si	No	Tal vez, no precisa	Análisis integral ítem 10
ítem 11	2 Expertos	Conoce	Conoce regular	Desconoce	Análisis integral ítem 11

Fuente: Elaboración propia