



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Buenas prácticas de manipulación de alimentos en los  
restaurantes del distrito de Huancavelica año 2022**

**AUTORA:**

Cuicapusa Ccanto, Yovana ([orcid.org/0000-0002-2029-5024](https://orcid.org/0000-0002-2029-5024))

**ASESORA:**

Mg. Segovia Aranibar, Elizabeth Luz ([orcid.org/0000-0002-8790-6707](https://orcid.org/0000-0002-8790-6707))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi familia en especial a mis padres, y docentes que me apoyaron y motivaron durante todo el proceso de mi camino profesional.

## **Agradecimiento**

A mi familia en especial a mis padres, por su cariño y apoyo incondicional durante todo mi desarrollo personal y profesional.

A mi asesora, Mg. Elizabeth Segovia, quién me guió y orientó con sus vastos conocimientos y experiencia en la investigación a fin de brindar nuevos conocimientos a la sociedad.

A la Universidad César Vallejo por brindarme todos los recursos necesarios para obtener mí título profesional.

## Índice de Contenido

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	27
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización .....	27
3.3. Escenario de estudio: .....	28
3.4. Participantes: .....	29
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	29
3.6 Procedimientos .....	30
3.7 Rigor científico: .....	30
3.8 Método de análisis de la información.....	32
3.9 Aspectos éticos: .....	33
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	34
V. CONCLUSIONES .....	69
VI. RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS .....	71
ANEXOS .....	80

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo identificar las buenas prácticas de manipulación de alimentos en los restaurantes del distrito de Huancavelica, 2022. Fue una investigación de tipo básico, de diseño fenomenológico con enfoque cualitativo. Se aplicó una guía de entrevista a propietarios y trabajadores de 19 restaurantes de la ciudad de Huancavelica. El resultado principal mostró que las buenas prácticas de manipulación de alimentos se cumplieron de manera parcial en los establecimientos donde las prácticas y procesos no estandarizados, el conocimiento y las competencias son insuficientes de los manipuladores, además ciertas deficiencias de infraestructura y almacenamiento, que afectan la inocuidad, higiene y limpieza; los manipuladores de los alimentos de los restaurantes se guiaron en indicadores adecuados para verificar la calidad de sus productos, no contaron con conocimientos técnicos, procedimientos estandarizados, ni equipos adecuados para la recepción y almacenamiento de los comestibles. Además, ciertos aspectos de preparación y servicio no se cumplieron, finalmente, no aplicaron programas ni planes sanitarios. La investigación concluyó que los propietarios y trabajadores en los restaurantes del distrito de Huancavelica no cuentan con un adecuado conocimiento ni implementación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos, siendo necesario que se apliquen procesos estandarizados de inocuidad, higiene y limpieza, con la finalidad de fortalecer el rubro gastronómico y el turismo en la región.

**Palabras clave:** Buenas prácticas de manipulación de alimentos, inocuidad, higiene y limpieza

## **Abstract**

The objective of this study was to identify good food handling practices in restaurants in the district of Huancavelica, 2022. It was an applied type of research, with a phenomenological design with a qualitative approach. An interview guide was applied to owners and workers of 19 restaurants in the city of Huancavelica. The main result showed that good food handling practices were partially met in establishments such as non-standard practices and processes, knowledge and skills of handlers, and certain deficiencies in infrastructure and storage, which affect safety, hygiene, and cleanliness. The handlers were guided by adequate indicators to verify the quality of their products, they did not have technical knowledge, standardized procedures, or adequate equipment for the reception and storage of foodstuffs. In addition, certain aspects of preparation and service were not met. Finally, they did not apply programs or health plans. It was concluded that the owners and workers do not have adequate knowledge or implementation of good food handling practices, so it is necessary to apply standardized processes of safety, hygiene and cleanliness, in order to strengthen the gastronomic sector and Tourism in the region.

**Keywords:** Good food handling practices, safety, hygiene, cleanliness.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2022) recalca que la higiene de los comestibles es esencial a fin de alcanzar las metas de desarrollo sostenible. Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación et al. (2016) afirma que durante la cadena alimentaria se llevan a cabo distintos procedimientos de manufactura en los cuales podrían haber condiciones de posible peligro de contaminación, por ello se recomienda prevenir tomando medidas adecuadas y normadas, considerando la aplicación de herramientas como las Buenas Prácticas Agrícolas, las Buenas Prácticas de Manufactura o Manipulación, también conocidas como Buenas Prácticas de Fabricación, y las Buenas Prácticas de Higiene.

Por otra parte, la Organización Mundial del Turismo (2015) reconoce que la capacitación del personal no solo debe abordar los conocimientos teóricos, sino debe impartir actividades que promuevan cambios de hábitos, actitudes y conductas en los operarios, manipuladores y profesionales incluso considerando dos tipos de información: a) Sociocultural y b) Información técnica, enfocando medidas de aspectos correctivos sobre la identificación de faltas o errores más detectados mediante utilización de la observación, o uso de la aplicación de sistemas como el análisis de riesgo y puntos críticos de control, la gastronomía es un valor que promueve la sustentabilidad, además preserva las tradiciones y la autenticidad de las localidades; es uno de los factores que más importancia estratégica tendrá en el turismo del mañana, para ello se requiere profesionalización. Asimismo, la gastronomía es una variable complementaria para la motivación del viajero, ya que en primer lugar se seleccionan los establecimientos donde se comerá bien y luego se eligen otras variables del itinerario.

La Organización Mundial del Turismo (2015) resalta que la calidad, la higiene y la inocuidad de los alimentos son uno de los factores críticos para el éxito del turismo, las vivencias entrañables en los establecimientos gastronómicos influyen en la imagen y reputación de un destino, aquí se observa la relevancia de la calidad, considerando la misma como un proceso para cumplir las necesidades, requerimientos y expectativas de los turistas. Asimismo, una mala manipulación de alimentos se relaciona a mala salud, muerte y reducción de la productividad económica, en países tercermundistas es frecuente que los legisladores,

fiscalizadores, manipuladores, y consumidores no tomen la debida importancia a la seguridad de los alimentos (Ezirigwe, 2018).

La Comisión de Promoción del Perú, señala que los vacacionistas consideran al turismo gastronómico como una herramienta ideal para vivir una experiencia de la cultura de un pueblo. Los turistas norteamericanos tienen mejor apreciación sobre la gastronomía de Perú y Latinoamérica es la región con mayor emisión de turistas al Perú (65% del total de arribos de extranjeros el 2019). Asimismo, el estudio sobre “Evaluación de mercado para el análisis de la gastronomía peruana” revela que las primeras estimulaciones para los viajeros que visitan el país son la comida (59%), Machu Picchu (60%) y los diferentes parajes naturales (61%), asimismo se anunció que Perú es el mejor destino gastronómico a nivel mundial; una fortaleza favoreciendo a la comida peruana y brindando oportunidades a los restaurantes a nivel nacional con oferta de calidad, innovadora y segura (Turista Magazine Online, 2017).

En Perú el gobierno asumió la calidad como política de Estado mediante el D.S. N° 046-2014-PCM, aspectos liderados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo para promover la calidad turística a largo plazo, con el objetivo de encumbrar al país como máximo exponente de calidad de atención y complacencia del viajero. Para tal fin, diseñaron herramientas dinámicas para cuatro ámbitos, entre ellas la calidad de las empresas de servicios turísticos a implementarse a través del programa de CALTUR, como instrumento orientador para el progreso de la calidad en el campo turístico con miras al año 2025 (Huamaní, 2020).

La Dirección General de Salud Ambiental (2021) del Ministerio de Salud en la norma técnica N°173 promueve los fundamentos generales de limpieza en los establecimientos que expenden comestibles, debe considerarse aspectos y factores imprescindibles como instalaciones físicas, sistema de agua y alcantarillado, baños, etc., además, características para el procesamiento a fin de



mantener las buenas prácticas de manipulación de alimentos y evitar un peligro a la integridad de los consumidores.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008) para optimizar la calidad del servicio a los turistas en el Perú desarrolló el Plan de Calidad Turística, planteando instrumentos de buenas prácticas de manipulación para trabajadores del sector, empresas turísticas y lugares turísticos, el manual para las empresas de servicios, considera las especificaciones técnicas y mínimas para garantizar un servicio integral.

Huancavelica capital de la región, cuenta con dos restaurantes categorizados de tres tenedores y más de 30 micro empresas en el rubro de alimentos y servicios afines con especialidades diferentes de comida. Una de las carencias típicas de la cadena alimentaria de estas empresas es la pésima aplicación de las buenas prácticas de manipulación, porque se observa la deficiencia de infraestructura, la inexistencia de centros de formación en gastronomía y la falta de profesionalización de los trabajadores que manipulan los comestibles a lo largo de toda la línea de manufactura de las comidas. Asimismo, se advierte que este trabajo es de rotación continua, existe una mala gestión de calidad, los restaurantes brindan una pésima imagen y un deficiente servicio, lo que genera insatisfacción en los consumidores. Otra consecuencia negativa es la transmisión de enfermedades, según la Dirección Regional de Salud de Huancavelica (2022) en su reporte institucional del último semestre del año 2021, refiere que las infecciones gastrointestinales están incrementándose.

Los aspectos principales que se identificaron con el presente estudio son útiles para las instituciones públicas como la Municipalidad Provincial de Huancavelica, la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía y Dirección de Salud Ambiental, ya que a partir de esta valiosa información podrán plantear propuestas técnicas de planificación y gestión a través de la puesta en marcha de capacitaciones, impulso de los manuales de buenas prácticas de manipulación y mayor rigurosidad para hacer cumplir las normas a fin de afianzar el desarrollo local de forma segura y saludable.

En base a lo señalado líneas arriba, el problema general de investigación quedó planteado de la siguiente forma:

¿Cómo son las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en los restaurantes del distrito de Huancavelica, 2022?

Asimismo, los problemas específicos se formularon de la manera siguiente:

¿Cómo son las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos referente a la inocuidad en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, 2022?

¿Cómo son las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos referente a la higiene en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, 2022?

¿Cómo son las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos referente a la limpieza en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, 2022?

El objetivo general se formuló de la forma siguiente:

Identificar las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, 2022

Los objetivos específicos se plantearon de la siguiente forma:

Describir las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en relación a la inocuidad en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, el año 2022.

Describir las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en relación a la higiene en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, el año 2022.

Describir las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en relación a la limpieza en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, el año 2022.

La justificación teórica del estudio se sustenta en los lineamientos del método científico; enmarcándose en la aplicación de los manuales de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, elaborado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008) y la normativa N°822-2018 del Ministerio de Salud (2018), herramientas utilizadas para avalar la higiene de los comestibles que se producen en la venta de comida del país. Asimismo, este estudio servirá como antecedente investigativo para el desarrollo de otros nuevos trabajos de investigación; porque los resultados se mostrarán como evidencia empírica sobre las características de los locales de expendio de alimentos del distrito de Huancavelica, en los aspectos de Buenas Prácticas de Alimentación. Arias (2012) define a la justificación teórica como el interés por ahondar en las teorías que han abordado la problemática a explicar, a fin de contribuir con saberes a la línea investigativa.

La Justificación práctica, los resultados finales serán útiles para el gobierno local e instituciones públicas de regulación y supervisión de las actividades económicas de expendio de alimentos en la zona de estudio, a fin de promover soluciones articuladas con el grupo de interés involucrado o tomar medidas más efectivas que contribuirían a resolver el problema. De esta manera, se busca aportar a que la calidad de los servicios turísticos, especialmente el alimentario, se incremente, lo que finalmente elevará la satisfacción del turista, y colocará al Perú como un líder turístico en la región (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2008).

Con respecto a la justificación metodológica, se aplica el método científico que permite identificar la problemática de los restaurantes, asimismo los resultados servirán para plantear propuestas de estrategias prácticas para facilitar el diseño de políticas de ordenamiento de las buenas prácticas de manipulación a las instituciones públicas. La justificación metodológica se sostiene en el aporte de nuevas formas de recolectar datos y abordar académicamente una problemática a fin de producir nuevos conocimientos veraces (Chavarría, 2015).

En cuanto a la justificación social, los resultados y las recomendaciones finales logradas en el estudio pueden utilizar los propietarios y administradores de las empresas, para implementar o mejorar las buenas prácticas de manipulación, brindando un beneficio para los que trabajan en dichos servicios. Arias (2012) y Hernández et al. (2014) coinciden y establecen que todo tipo de investigación debe ser de relevancia social y trascendente con un alcance amplio.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional Viera et al. (2021) en su trabajo investigativo planteó como objetivo elaborar un diagnóstico acerca del dominio y puesta en marcha de sistemas de control y seguridad alimentaria (SCSA) en los locales de expendio de comida de la ciudad de Manta. Para tal fin empleó el método mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, asimismo se aplicaron las técnicas de observación y entrevista no estructurada a los colaboradores y personal administrativo de las empresas, con la finalidad de recopilar la información. Los resultados reflejaron que los encuestados tienen un nivel medio bajo de dominio de información sobre los Sistemas de Control y Seguridad Alimentaria, asimismo se advirtieron similitudes acerca de la necesidad de reforzar las competencias que están inmersas en los procesos y supervisiones en seguridad alimentaria, finalmente se observaron muchas deficiencias en el cumplimiento de normas que certifican la calidad de los restaurantes.

Madero y Santana (2021) desarrollaron una tesis a fin de alcanzar el objetivo de promover las buenas prácticas de higiene para optimizar los procesos de inocuidad del área de operaciones de un restaurante de Guayaquil. La metodología empleada fue de enfoque mixto de diseño descriptivo. Con la finalidad de acopiar la información se utilizó la herramienta de Ishikawa, una ficha de observación y una encuesta. Finalmente, los resultados mostraron que los procesos no se encuentran debidamente documentados, los trabajadores no están capacitados por lo que no cuentan con el dominio teórico suficiente a fin de gestionar los comestibles de manera adecuada. Además, se encontró que se cumplen un 57% de las normas y 43% incumplen en cuanto a las instalaciones, un 40% cumplen de las normas y 60% incumplen respecto a los equipos y utensilios, el 44% si cumplen las normas y el 56% incumplen con respecto a la higiene durante el procesamiento, se cumplen 88% de normas y se incumplen 12% con respecto a la materia prima, se cumplen 60% de las normas y se incumplen 40% con respecto a las operaciones de producción, se cumplen el 71% de las normas y se incumplen el 29% en cuanto al almacenamiento, transporte y comercialización, finalmente se cumplen 60% de las

normas y se incumplen 40% en cuanto a la supervisión de calidad del producto terminado.

Suárez (2020) en su tesis tuvo como objetivo evaluar el acatamiento de las buenas prácticas de manipulación para la certificación de la calidad de la atención en restaurantes de Manta. La metodología fue de enfoque mixto con diseño descriptivo. A fin de obtener los datos de estudio, la muestra fue de 50 clientes y 50 trabajadores de 36 restaurantes respondieron una encuesta. Los resultados indicaron que existe una imperiosa necesidad de aplicar las buenas prácticas de manipulación por todos los empresarios de la zona de estudio, además existe desconocimiento de los empleados y algunos administradores acerca de las normas y sistemas de seguridad alimentaria.

Macías y Morán (2019) en su tesis plantearon el objetivo de construir un manual básico de buenas prácticas de manufactura, basado en los procesos y operaciones idóneas a fin de certificar la fabricación de comestibles fiables e higiénicos para los consumidores en un restaurante. La metodología fue de enfoque mixto con diseño descriptivo, asimismo se utilizó el instrumento de la encuesta, también se aplicó el listado de verificación basado en la Resolución ARCSA-DE-067-2015-GGG. La muestra estuvo conformada por 169 consumidores y 6 trabajadores de la empresa. Los resultados evidenciaron deficiencias y omisiones del establecimiento con respecto a la normativa de buenas prácticas de manipulación en ese sentido, si cumple 47% de los requerimientos, cumple parcialmente 34% e incumple 19%, además se advirtió que el 79% de los clientes estaban satisfechos, aunque el 21% mostraron su insatisfacción. Se concluyó que era necesario el planteamiento de un manual básico de buenas prácticas de manipulación y su puesta en práctica, a fin de certificar procesos adecuados de limpieza e inocuidad de los comestibles, así como una correcta gestión de cada tarea y procedimiento dentro de la empresa.

Lafebre (2017) en su estudio planteó como objetivo establecer el nivel de dominio acerca de la normativa de limpieza y adecuada manufactura de comestibles en un restaurante. La metodología fue de enfoque mixto con diseño

descriptivo. Se utilizó como instrumento la encuesta y la lista de chequeo construida en base al Decreto Ejecutivo 3253. La muestra estuvo constituida por 170 clientes (muestra no probabilística de una población de 300) y 15 trabajadores del restaurante (muestra censal). Los resultados revelaron que la empresa solo cumplió el 35% de las normativas de buenas prácticas de manipulación mientras que se incumplían un 54% de las normas. Asimismo, el 100% de los clientes estaba satisfecho con el servicio, el 67% de los trabajadores no había recibido capacitación alguna sobre inocuidad alimentaria. El 100% del personal no usó ningún instrumento para controlar la temperatura en los procesos. Finalmente, se elaboró el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para el restaurante a fin de garantizar un nivel adecuado de higiene y calidad en la manufactura de comestibles.

Padilla (2015) desarrolló un estudio con la finalidad de implementar las buenas prácticas de manipulación en dicho establecimiento por medio de entrenamientos y cursos acerca de la correcta gestión de comestibles en un restaurante de la ciudad de Baños. La metodología fue mixta con diseño cuasi experimental. Se aplicó una ficha de observación a los clientes para recopilar los datos. Los resultados indicaron la existencia de debilidades en la administración y recepción de los comestibles, así como en la teoría y práctica de la manipulación en las diferentes partes del procesamiento alimentario por parte de los trabajadores. En la medición final se encontró una mejora del 40.3% en el desempeño de las buenas prácticas de manipulación en el establecimiento. Las recomendaciones fueron poner en marcha entrenamientos constantes a toda la planilla de trabajadores con la finalidad de actualizar las competencias teóricas y prácticas, de esta forma se espera mejorar el desempeño de las buenas prácticas de manipulación y la imagen empresarial.

En el ámbito nacional, Jhong (2020) desarrolló una investigación con el objetivo general de examinar el valor de las buenas prácticas de manipulación y del servicio que ofrecen a fin de alcanzar una calidad óptima de atención al consumidor en el restaurante Arándanos de Miraflores. La metodología fue cualitativa y fenomenológica. Se entrevistó a una muestra de consumidores y trabajadores para

recoger los datos. Se concluyó con la elaboración de un modelo de “Cartilla de Buenas Prácticas y Servicios” que se usará como una herramienta útil y pragmática para los colaboradores de dicho restaurante.

Pretell (2020) llevó a cabo una investigación con la finalidad de analizar la calidad de atención al cliente en base a la normativa de las buenas prácticas, orientada hacia lo administrativo, los equipos, las instalaciones físicas, la atención al cliente, el control medioambiental y la gestión sociocultural en un restaurante de Chimbote. El enfoque metodológico fue mixto. Los datos se recopilaban por medio de la observación, la revisión documental y la entrevista. Los resultados evidenciaron que solo se cumplen el 23,2 % de estándares administrativos, en cuanto a los requerimientos de las instalaciones y equipos se cumplen el 53,7 % de regulaciones, la atención al cliente cumple con el 50% de reglamentaciones, el control medio ambiental cumple con 33,3 % de las normativas, finalmente la gestión socio – cultural solo alcanza un 15,4 % de cumplimiento normativo. Se concluyó que el establecimiento debe optimizar la calidad de atención por medio de la implementación de las buenas prácticas de manipulación, sólo evidencian el cumplimiento de 109 de las 261 normativas evaluadas.

Tello (2020) desarrolló una tesis con el objetivo de establecer el dominio teórico acerca de las buenas prácticas de manipulación de los dueños de puestos de venta de comida del mercado de Chancay. La metodología fue mixta de diseño descriptivo, prospectivo y transversal. Se realizó una observación, se tomaron encuestas, y se entrevistó a los participantes. La muestra fue compuesta por 18 dueños de 10 puestos. Los resultados señalaron que el 80% de los trabajadores del rubro alimentario entrevistados y encuestados no cuentan con entrenamiento ni conocimiento de las buenas prácticas de manipulación, asimismo el 100% de los trabajadores de estos puestos de expendio de comida no utiliza la vestimenta recomendada para la manufactura y servicio de alimentos.

Janampa (2019) llevó a cabo un trabajo investigativo con la finalidad de facilitar un conjunto de normativas a fin de alcanzar una higiene óptima de los comestibles en el establecimiento de expendio de comida del Callao. La



metodología fue mixta con un diseño descriptivo simple, correlacional y explicativo. Las técnicas de recopilación de información fueron las encuestas y entrevistas a los propietarios y empleados. La muestra estuvo conformada por cinco trabajadores del área de operaciones y tres trabajadores administrativos, esto incluye a los propietarios. Los resultados demostraron una relación entre las variables de interés, asimismo se arribó a la conclusión de que el correcto desarrollo de los pasos de las buenas prácticas de manipulación produce productos con un adecuado nivel de seguridad e inocuidad lo que se traduce en un nivel óptimo de calidad alimentaria, esto garantiza un consumo seguro a sus clientes.

Miranda (2016) realizó un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de la atención del establecimiento, tomando como referencia las normativas provenientes de las buenas prácticas en un restaurante de Chimbote. La metodología fue de enfoque mixto de diseño descriptivo transversal. La información se consiguió por medio de cuestionarios, fichas de observación y entrevistas en tres etapas. En primera instancia se entrevistó a la gerente general del establecimiento, y se recabaron datos acerca de la historia, estructura, y la dinámica en el mercado de la empresa; en segundo lugar, se tomaron los cuestionarios a los trabajadores con la intención de conocer el perfil individual de cada uno; y finalmente, se encuestaron a cinco observadores externos para examinar la calidad de la atención orientados a la administración, los equipos y las instalaciones, la atención al público, los controles medioambientales y la gestión sociocultural. Los resultados indicaron que el establecimiento analizado se desempeña con el 47% de las normas exigidas, por lo que hay factores pendientes de optimización como la administración, el control del medioambiente y la administración de aspectos socioculturales.

Cadillo (2015) en su investigación planteó el propósito de examinar la calidad de atención de la empresa, considerando las normas derivadas de las buenas prácticas de manipulación en un restaurante de Tumbes. El estudio fue mixto, de diseño descriptivo y transeccional de caso único. Los datos se obtuvieron por medio de la entrevista, la observación y la toma de encuestas. La recopilación de datos se planificó en tres fases: En primer lugar, se entrevistó al gerente general del

establecimiento, en segundo se aplicó los cuestionarios a los trabajadores, finalmente se emplearon fichas de observación para evaluar la atención al cliente de acuerdo a lo indicado por las buenas prácticas de manipulación. Los resultados arrojaron un 70% de cumplimiento de las normativas analizadas, esto sugiere que el establecimiento cuenta con una buena calidad, no obstante, es necesario optimizar factores administrativos y de control medioambiental.

A nivel local, Torres y Matamoros (2019) llevaron a cabo un estudio con el propósito de establecer la correlación entre la limpieza en la manufactura y la proliferación de bacterias perjudiciales para la salud en los insumos que se venden en el centro de abastecimiento de Huancavelica. La investigación fue cuantitativa, no experimental y correlacional. La muestra se conformó por 31 puntos de venta de comida. Los instrumentos utilizados fueron una encuesta para el factor limpieza en la manufactura y una ficha de observación de análisis de laboratorio para la variable determinación de coliformes. Los resultados evidenciaron que el 67,80% de muestras no superan los límites de volumen de coliformes y los trabajadores muestran una higiene regular en la manipulación alimentaria, 22,6% de los puestos tienen una cantidad mínima de coliformes y presentan buena limpieza en la manufactura de comestibles, y el 9,7% de muestras superan los límites de proliferación de coliformes fecales y las personas tienen regular higiene en la manipulación de alimentos. Asimismo, se encontró un Rho de Spearman de -0.638 ( $p=0.000$ ) que señaló una correlación negativa moderada altamente significativa entre ambas variables.

Taípe y Tuncar (2018) realizaron una investigación con el propósito de establecer la influencia de una instrucción en higiene alimentaria en expendedores de alimentos en el principal centro de abastecimiento de Huancavelica. La investigación fue cuantitativa, experimental de diseño pre - experimental. Se utilizó una muestra de 30 vendedores elegidos por medio de un muestreo no probabilístico, ellos fueron observados por medio de una lista de chequeo. Los resultados mostraron que antes de la aplicación de la variable independiente (capacitación) la totalidad de participantes mostraban una presentación personal deficiente, después de la capacitación 70% consiguieron los estándares

recomendados. Antes de la capacitación el 86,7% de expendedores de alimentos tenían sus equipos y utensilios defectuosos, sin embargo, luego de la instrucción 73,3% lograron alcanzar un estándar deseable en este aspecto. Antes de la capacitación la totalidad de vendedores de comestibles no cumplía las buenas prácticas de manipulación, pero después de la capacitación el 86,7% lograron el estándar recomendado. Antes de la capacitación 63,3% de vendedores de comida tenían deficiencia en el almacenamiento de la materia prima, comestibles terminados, después de la capacitación el 100% cumplieron con el estándar deseado. Antes de la capacitación la totalidad de comerciantes tenían un control regular de vectores, luego de la capacitación el 100% alcanzó un estándar deseado. Se concluyó que la capacitación influyó positivamente en el manejo de las buenas prácticas de manipulación de los ofertantes de comestibles del mercado de abastos de Huancavelica.

Contreras y Huarcaya (2016) desarrollaron un trabajo investigativo con la meta de determinar la carga de microbios que producen enfermedades en las aguas que se utilizan para el lavado de los servicios de los vendedores ambulantes de comestibles de Huancavelica. La investigación fue básica, hipotética deductiva y descriptiva. Se empleó una guía de observación de prueba de laboratorio para medir la variable de interés. Se tomaron 10 probetas de agua de distintos ofertantes ambulatorios de comida. Los resultados arrojaron que todas las muestras contenían coliformes fecales (valor máximo de 8 UFC/100 ml), echerichia coli (valor máximo 9 UFC/100 ml), bacterias heterotróficas (valores menores al máximo permitido), finalmente en óvulos y gusanos helmintos, quistes de protozoarios (valor máximo 4 organismos por litro). Se concluyó que el 100% de muestras contienen microorganismos patógenos, por esto es necesario implementar protocolos de manejo de agua en la higiene de la vajilla y cubiertos.

La manipulación de alimentos involucra una interacción directa con los alimentos a lo largo de las fases de fabricación, preparación, procesamiento, envasado, almacenamiento, transporte y distribución (Fude, 2022). En ese sentido, las buenas prácticas de manipulación de alimentos según el Ministerio de Salud (2018) son las tareas asociadas con la preparación de los productos desde la

compra de los insumos hasta la distribución o entrega al cliente final, para ello existen procedimientos de trabajo ordenados y continuos que involucran a los manipuladores, protagonistas principales de la contaminación. Asimismo, de acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008, p. 11) las buenas prácticas de manipulación contribuyen a la seguridad, higiene y limpieza de los comestibles en términos de seguridad e inocuidad.

Mohammadi - Nasrabadi et al. (2021) señala que si bien es cierto no existe evidencia de que el Covid-19 sea transmitido por alimentos, el contacto de pacientes infectados con la comida no puede ser considerado del todo seguro. Al respecto el Comité Internacional para la Elaboración de Consensos y Estandarización en Nutriología (2020) menciona que fortalecer los procedimientos de buenas prácticas de manipulación de alimentos, el lavado de manos, la capacitación en detección temprana de síntomas y uso de equipos de protección personal, el aislamiento de pacientes infectados, el colocado de información complementaria en las paredes y el monitoreo psicológico a fin de reducir el miedo al contagio son estrategias efectivas para reducir consecuencias negativas en los servicios o expendios de alimentos durante la pandemia.

En la literatura se encuentran conceptos asociados a las buenas prácticas de manipulación como las buenas prácticas de elaboración de alimentos, que se centran en los requisitos sanitarios para la manufactura de los comestibles orientados al hombre, por este motivo sirven como base para obtener alimentos seguros y protegidos (Cruz, 2013). Asimismo, las buenas prácticas de manufactura, otra forma de referirse a las buenas prácticas de manipulación, son normas que controlan un grupo de técnicas de preparación y/o elaboración, sanitización, limpieza personal, manufactura, recibimiento y stock que sirven para lograr procesos alimentarios seguros y saludables (Comité Internacional para la Elaboración de Consensos y Estandarización en Nutriología, 2020a). Añadiendo a lo anterior, Madero y Santana (2021a) definen las buenas prácticas de manufactura (BPM) como conjuntos de acciones de limpieza personal con la finalidad de proteger la salud de los clientes del restaurante, considerando acciones como

producir alimentos sin contaminación o sin presencia de agentes indeseados a la hora del consumo.

En el proceso de las buenas prácticas de manipulación se debe evaluar la limpieza y desinfección a través de pruebas periódicas de laboratorio, realizar la sanitización de herramientas, ambientes, máquinas y zonas exteriores, así como incentivar a los trabajadores a conocer y practicar las normas que implica los siguientes puntos: integridad sanitaria de los colaboradores, uso correcto de indumentaria, higiene de manos, limpieza personal, rutinas, capacitación en buenas prácticas de manipulación, limpieza y desinfección de ambientes controlados mediante pruebas periódicas de laboratorio (Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación & Organización Mundial de la Salud, 2022).

Adane et al. (2018) mencionan que los vendedores callejeros de comida incumplen en mayor medida las normas sanitarias de manipulación de alimentos en comparación con los establecimientos formales, sin embargo, esta diferencia no es significativa, en ese sentido es importante que los programas de educación y promoción en higiene y salud en la manipulación de alimentos, por parte de las instituciones correspondientes impulsen con mayor promoción.

Según INPONO (2018) antes de determinar qué acciones están permitidas y cuáles no durante la manipulación de alimentos en un restaurante, hay que definir qué es una intoxicación alimentaria, ya que las precauciones de seguridad alimentaria en estos negocios son críticas y deben ser atendidas, seguidas e implementadas; si se siguen estrictamente las normas internas, el peligro de enfermedades transmitidas por los alimentos en un restaurante puede reducirse considerablemente.

De acuerdo al Ministerio de Salud (2018) un brote de enfermedades transmitidas por alimentos es una situación en la que dos o más sujetos muestran síntomas similares luego de la ingestión de comestibles y/o agua de un mismo lugar, y que después de una pericia bromatológica se confirme que tanto los alimentos y/o el agua fueron vehículos mediadores del agente patógeno causante

de la enfermedad. Por ejemplo, Ehuwa et al. (2021) mencionan que la salmonelosis es una enfermedad de transmisión por alimentos, bastante frecuente, asociada a productos de origen animal, alimentos deshidratados, frutas, verduras y mascotas contaminadas, en ese sentido los manipuladores de alimentos tienen un rol importante en su propagación, especialmente por medio de un inadecuado procesamiento de carnes y alimentos de consumo sin cocción. Otro ejemplo son las micotoxinas o mohos tóxicos del maíz denominadas aflatoxinas y fumonisinas, comunes en climas húmedos y altamente relacionados al cáncer de hígado, crecimiento infantil deficiente, pobre desarrollo escolar, supresión del sistema nervioso y hasta la muerte (Jere, 2021).

Alqurashi et al. (2019) y Schonberger et al. (2018) refieren que la educación y el entrenamiento consistente son variables importantes para mejorar las prácticas seguras de manipulación de alimentos. Otras variables a tomar en cuenta son el nivel educativo y económico de los manipuladores (Yemane & Tamene, 2022), así como los exámenes de certificación de inocuidad de los alimentos (Sakore et al., 2022). Sin embargo, Yildirim et al. (2020) encontraron un conocimiento aceptable de inocuidad alimentaria en vendedores callejeros de comida, lo que no evitó el incumplimiento de estándares de salubridad, esto demuestra que además de la capacitación, la fiscalización del estado es crucial para mejorar la calidad de los servicios alimentarios. Esto podría darse porque el contexto de capacitación y el de implementación son diferentes (Yeargin et al., 2021). En ese sentido, no basta con tener conocimiento, sino que es muy importante contar con infraestructura o instalaciones sanitarias adecuadas (Shepherdson, 2018).

Por otro lado, Parra (2016, citado en Madero & Santana, 2021) menciona que la directriz básica de la normativa de las buenas prácticas de manipulación es cuidar la integridad sanitaria del cliente y certificar la higiene de los comestibles a través de la puesta en marcha de procedimientos de manufactura, almacenamiento, distribución y procesamiento, teniendo en consideración la infraestructura del local.

Asimismo, Varón (2019, citado en Madero y Santana, 2021) señala los siguientes beneficios de las buenas prácticas de manipulación: incrementan la

confianza de los clientes, personal con mayor capacitación sanitaria, ahorro de recursos y tiempo para la empresa, trabajadores comprometidos con una buena manipulación de los alimentos, permite sistematizaciones para nuevos cambios, reduce al mínimo el peligro de contaminación durante los procesos, mejora la imagen de la empresa para los comensales, disminuye las infracciones en el ámbito legal, ventaja competitiva sobre los competidores potenciales.

Martínez,( 2021) refiere que en la correcta manipulación alimentaria existen tres elementos importantes a tomar en cuenta: seguridad, inocuidad y calidad: la seguridad hace referencia a contar con productos que no dañen el organismo, la inocuidad a que estos productos no contengan microorganismos patógenos que produzcan enfermedades, y la calidad a que los comestibles tengan todos los atributos que un consumidor requiere, tales como costo, presentación y facilidad de adquisición, tener en cuenta estas dimensiones permite reconocer que los dueños, administradores y trabajadores del negocio sean responsables de la gestión adecuada de los productos comestibles desde el momento en que se fabrican, por ello es fundamental comprar los comestibles en sitios seguros, certificados y de marcas reconocidas para evitar el consumo de productos adulterados o copias realizadas con prácticas poco éticas, que incrementarían el riesgo de perjudicar la salud.

Asimismo, Onyuna (2018) considera que los siguientes hábitos de manipulación de alimentos son de suma importancia: mantener las uñas cortas, lavarse las manos luego de ir al baño, no estornudar en la zona de alimentos, cubrir bien quemaduras y cortes, evitar trabajar con síntomas como tos y estornudos, cambiar diariamente de indumentaria de trabajo, usar ropa de trabajo limpia, manipular los alimentos el menor tiempo posible y no tocarse cabello, nariz y heridas sin cicatrizar.

Por otra parte, Bemporat (2020) refiere las siguientes reglas: lavarse las manos de forma constante, especialmente luego de hacer uso del baño, manipular carnes crudas como pescado, res o aves, desechar basura, lavar platos sucios, fumar, hacer uso del teléfono, estornudar, limpiarse la nariz o toser, agarrar

animales, asear inmediatamente restos de comida, los alimentos cocidos deben aislarse servicios sucios, restos de productos crudos, los tachos de basura deben permanecer tapados y la basura debe desecharse constantemente, el tacho debe ser lavado periódicamente, lavar y desinfectar los utensilios y servicios con frecuencia, limpiar los equipos diariamente, mantener despejadas, en orden y limpias las áreas de preparación, controlar con un termómetro la temperatura de cocción de los alimentos, los insumos perecibles y/o preparados deben estar a temperatura ambiente máximo dos horas antes de volver a refrigerar.

Asimismo, Bemporat (2020a) refiere otras reglas de buenas prácticas de manipulación en el restaurante: hacer uso de guantes desechables y cambiarse regularmente después de toda tarea, reemplazar los accesorios de forma periódica, como las esponjas usadas para lavar los platos, la mantelería y los trapos para asear las mesas, estos objetos ofrecen condiciones óptimas para la proliferación de bacterias, esto provoca que las superficies con las que entran en contacto se contaminen aunque en apariencia parezcan limpias, tener tablas y cuchillos diferentes tanto para alimentos crudos que requieren cocción, como las carnes, como para alimentos crudos de servido inmediato, como frutas y vegetales.

Bemporat (2020b) señala también que la integridad sanitaria de los colaboradores de los establecimientos de expendio de comestibles es primordial, los casos detectados con enfermedades deben ser aislados inmediatamente a fin de evitar la propagación de gérmenes, el protocolo de aislamiento se debe aplicar cuando el o los colaboradores presentan: diarrea o vómitos, diagnóstico de infecciones gastrointestinales, como E. coli, Hepatitis A, Salmonella, heridas infectadas o que no puedan ser cubiertas, estornudos seguidos, fosas nasales obstruidas por inflamación y gripe.

Finalmente, Bemporat (2020c) señala que la conducta del trabajador es importante en el restaurante, donde es sencillo pasar por alto las normas, en especial luego de una larga jornada de trabajo, los contenedores de los comestibles no se reemplazan con regularidad, de vez en cuando el pelo cae en un contenedor abierto o plato, lo cual no se puede tolerar, por lo tanto, debe ser obligatorio que:



todos los colaboradores de cocina usen redecillas para el cabello, deben tapar bigotes y barbas, las uñas tienen que permanecer recortadas a fin de impedir que los comestibles se queden debajo de las mismas, no usar ningún tipo de joya o accesorio corporal como aretes, pulseras, relojes, etc.

Por otro lado, Madero y Santana (2021a) señalan las siguientes reglas de buenas prácticas de manipulación de alimentos con respecto a las instalaciones o infraestructura: acceso al local lejos de fuentes de contaminación, la infraestructura debe ser de materiales de fácil lavado, corredores libres y con pisos resistentes, los factores de almacenamiento como humedad, temperatura, ventilación e iluminación deben controlarse, instalaciones de agua en buen estado y distribución, los vectores deben prevenirse con acciones oportunas, como instalar mallas en los accesos, tamices en los tubos y limpiar la basura. Si la instalación tiene un problema de plagas, se debe desarrollar una estrategia de exterminio de plagas.

De acuerdo a Fuente y Barboza (2010) la calidad de los alimentos se compone por cuatro características elementales: inocuidad, nutricionales, organolépticas, y comerciales. En ese sentido, la inocuidad alimentaria se define como la certidumbre de que los comestibles no producirán perjuicios durante la preparación o consumo de acuerdo a tipo de su uso (Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación et al., 2016). En otras palabras, la inocuidad implica que los alimentos no produzcan daños ni ningún tipo de riesgo a los consumidores, de esta forma el alimento puede catalogarse como de garantía.

Aunque, Kaferstein y Abdussalam (1999) señalan que no se brinda la debida importancia a la higiene en la manufactura de comestibles a pesar del incremento de las enfermedades que se transmiten por medio de la comida y el agua. Al respecto Ros (2015) refiere que este incremento se da como consecuencia de los cambios en los procedimientos de fabricación, procesamiento de comestibles, prácticas y comportamientos de los consumidores, la introducción de nuevas infecciones que se transmiten por medio de la comida y el agua es una preocupación durante los primeros decenios del siglo XXI.

Esta problemática se encuentra contextualizada en un marco histórico que se caracteriza por la ineficacia de los sistemas de salud, especialmente de los países en desarrollo, la destrucción del medioambiente por la actividad humana, el crecimiento urbano no planificado, las migraciones y la fabricación a gran escala de alimentos procesados para atender a un crecimiento poblacional desmedido con nuevos hábitos de alimentación (Rodríguez et al., 2011). Para enfrentar el inmenso problema de certificar la higiene de los comestibles en el siglo XXI, se requerirán nuevas formas de reconocer, monitorear y evaluar los peligros transmitidos por los alimentos, entonces, es vital desarrollar y aprovechar al máximo la tecnología actual, tanto la convencional como la novedosa (Ros, 2015).

En ese sentido la inocuidad es un factor imprescindible y determinante para el bienestar comunitario del expendio de comida, donde todos los protagonistas del proceso de la cadena tienen como su único objetivo producir alimentos seguros y no dañinos para la salud (Suárez et al., 2020). Aunque, Ortiz y Martínez (2011) refieren que la palabra inocuidad no es igual a calidad necesariamente, la primera son las características que tiene que poseer un comestible a fin de no producir perjuicio en la salud cuando se consume, mientras que la segunda se relaciona con los factores que facilitan que el consumidor tenga satisfacción con los comestibles, entre ellos se encuentran la presentación, el gusto, la textura, etc.

Fuente y Barboza (2010a) refieren que la bio conservación se considera un enfoque ecológico para optimizar la higiene de los comestibles y extender la vida útil, es una de las alternativas modernas que pueden contribuir significativamente a la higiene alimentaria al disminuir los agentes microbiológicos y minimizar la propagación de infecciones que se propagan por medio de la comida contaminados, y así contribuir a la preservación de la salud humana.

Por otra parte, Arispe y Tapia (2007) mencionan que el sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control en la inocuidad alimentaria es un método de administración que se centra en la higiene de la comida a través del análisis y el control de los peligros físicos, químicos y biológicos en toda la línea productiva de comestibles, desde la obtención de insumos primarios, al consumo, teniendo como

procesos intermedios a la manipulación, el procesamiento la distribución y el almacenamiento del comestible terminado, asimismo añaden que este sistema es un método preventivo que se enfoca en las áreas cruciales identificadas a lo largo del proceso de producción, esto lo hace más exitoso al certificar la seguridad e higiene de los comestibles y debe ser empleado por toda la industria alimentaria.

Añadiendo a lo anterior, el sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control es una técnica para encontrar posibles riesgos e implementar planes preventivos, asimismo la implementación de pautas preventivas definidas es crucial porque ayuda a limitar los riesgos de contaminación y proliferación de enfermedades causadas por una mala manipulación de los comestibles durante todo el proceso de fabricación y distribución comercial (Organización de las naciones unidas para la alimentación y la agricultura, 1997).

Padilla (2010) sostiene que la higiene es un elemento importante a fin de certificar la seguridad de los comestibles que se manipulan en los restaurantes y abarca una amplia gama de procedimientos críticos como el lavado y sanitización de áreas de trabajo que se contactan con los comestibles, la limpieza individual de los manipuladores y el control infestaciones, etc. Asimismo, Martín (2017) señala que la higiene alimentaria es el grupo de actividades, conductas y hábitos al trabajar con los comestibles que tienen la finalidad de reducir el peligro de perjuicios a la salud.

Los Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento, que se articulan con las Buenas Prácticas de Manufactura, enfatizan los cimientos esenciales para garantizar la inocuidad de los comestibles a producir, son un enfoque seguro para poner en marcha un programa de limpieza en una empresa (González, 2015). De acuerdo a Reid et al. (2011) todos los equipos, utensilios y suministros deben estar en excelentes condiciones de funcionamiento, además tienen que mantenerse limpios en todo momento, para ello se deben emplear productos de limpieza que no modifiquen los olores ni otras características, para realizar un seguimiento de la limpieza, se deben emplear los Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento, que describen cómo, cuándo y cómo se realizan la limpieza y

desinfección de manera sencilla, asimismo mantienen un registro de control y recomendaciones que se deben seguir.

De acuerdo al Ministerio de Salud (2018) los manipuladores de alimentos son gente responsable de la manipulación directa de los alimentos, envasados o no, máquinas, utensilios y superficies donde se procesen los comestibles, por ello siempre tendrán riesgo de contaminar la comida. Según Valdiviezo et al. (2006) en su evaluación microbiológica en operadores de comestibles demostraron que existe un vínculo entre la mala operación de los comestibles y la propagación de infecciones, en ese sentido la higiene ha demostrado ser la medida con mayor eficacia para la prevención de enfermedades de transmisión por alimentos, debido a que en gran parte de los casos el manipulador es un vehículo que transmite los patógenos hacia los comestibles por conductas inadecuadas.

De acuerdo a Madex (2018) el uso de agua contaminada, así como la presencia de productos tóxicos o químicos en los comestibles que puedan haber estado presentes en el animal desde que fue capturado, recolectado o criado, como en el caso de ciertos mariscos, son factores que contribuyen a la propagación de enfermedades, las bacterias como el estafilococo dorado se producen cuando hay heridas en la piel, las manos, los granos, los ojos y la garganta de las personas, esta bacteria crea una toxina que es tolerante al calor, lo que significa que no se puede destruir cocinando o recalentando los alimentos. El botulismo es otra condición inducida por la presencia de toxinas, es causada por una bacteria que se encuentra en comestibles como embutidos o conservas, particularmente si se cocinan en casa en un ambiente con fluctuaciones de temperatura.

Asimismo, Madex (2018a) señala que para evitar la multiplicación de gérmenes peligrosos para el ser humano, se recomienda la conservación adecuada de los alimentos y el uso de técnicas como la refrigeración, la acidificación (mediante el empleo de vinagre o jugo de limón), añadir sal o azúcar, la falta de agua en comestibles con alto contenido en sal, azúcar reduce la multiplicación de bacterias; los restaurantes deben auditar de manera constante sus procesos, analizar clínicamente a sus empleados de forma semestral y analizar muestras de

alimentos y agua mensualmente a fin de detectar microorganismos que señalen contaminación.

La intoxicación alimentaria estafilocócica, también conocida como estafiloenterotoxiosis o estafiloenterotoxemia, es causada por el consumo de toxinas preformadas en los alimentos. En la mayoría de las situaciones, la contaminación de los alimentos ocurre después de que se hayan cocinado y no se hayan conservado adecuadamente (Calderón - Castillo et al., 2008).

La limpieza son un grupo de acciones que tienen por finalidad la expulsión de elementos como polvo, tierra, restos de comida, grasa o cualquier otro desperdicio, asimismo para la limpiar los ambientes del restaurante, las máquinas y los contenedores de comida, el propietario debe aplicar un sistema de limpieza y desinfección basado en la identificación de puntos de control críticos, además de contar con el programa de desinfección y desratización (Ministerio de Salud, 2018).

Siguiendo la lógica, Gonzáles (2015) recalca que un programa de limpieza consta de una serie de operaciones utilizadas en el proceso de fabricación para erradicar o reducir el volumen de fauna microbiana en las maquinas, utensilios, empleados y los lugares donde se procesan los comestibles, el objetivo del programa es brindar higiene en todos los lugares donde se ingieren y preparan alimentos, por medio del despliegue de métodos de limpieza y sanitización adecuados que faciliten espacios libres de fuentes de contaminación, anticipándose a cualquier peligro bacteriano.

Además, Gonzáles (2015a) señala que deben existir procedimientos de limpieza en los servicios higiénicos cada cierto tiempo, a fin de que permanezcan limpios, desinfectados, así como disminuir la probabilidad de contaminación cruzada, los servicios higiénicos tienen que limpiarse cada media hora por el personal encargado e inspeccionarse o auditarse por el gerente de turno, si el local se encuentra a su máxima capacidad de aforo durante las horas pico (desayuno, almuerzo o cena, festividades o eventos sociales), el lapso de tiempo de limpieza

debe reducirse a un cuarto de hora, además se debe monitorear de que los consumibles como papel higiénico y jabón no se agoten.

También, Gonzáles (2015b) menciona que deben existir procedimientos de limpieza para pisos y ambientes de consumo, esto es importante no solo para la higiene y salud sino para la imagen y reputación del establecimiento, por este motivo las instalaciones deben mantenerse pulcras, las operaciones involucradas para tal propósito son: las superficies de barras, sillas y mesas tienen que asearse constantemente con trapos blancos, deben retirarse envoltorios de alimentos, servilletas usadas o cualquier otro desecho, señalar los pisos húmedos, contar con protocolos de servicio, mantener aseadas las zonas indicadas por el protocolo, servir a los comensales y limpiar de inmediato luego del consumo.

Finalmente Gonzáles (2015c) refiere que se debe contar con técnicas de aseo estandarizadas, el gerente es el responsable de supervisar las zonas críticas y los equipos especialmente en tres momentos: antes de la apertura del local, cuando ingrese un nuevo turno de trabajadores y cuando la jornada laboral concluya, además de los tres momentos mencionados, el gerente debe realizar supervisiones constantes en todas las áreas y equipos durante el día, además, ocasionalmente, se llevará a cabo un aseo minucioso de zonas o máquinas especificadas en los protocolos, por ejemplo: aseos semanales, quincenales o mensuales, esto también debe ser inspeccionado, en cuanto a las técnicas de desinfección, se deben emplear exclusivamente paños o guantes para horneado de distintos colores a fin de asear, secar y agarrar fuentes de comestibles cocinados, asimismo el papel toalla de debe botar luego de su uso.

Con respecto a la capacitación sanitaria el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008) señala que todos los trabajadores del establecimiento deben entrenarse en buenas prácticas de manipulación, con el objetivo de construir una cultura de higiene alimentaria, asimismo según INOCUA (2012) la capacitación se debe realizar como mínimo con una frecuencia semestral, con una temática que aborde los fundamentos de higiene y las buenas prácticas de manufactura de alimentos y líquidos.

En el código de prácticas de higiene se debe considerar el diseño sanitario de los espacios donde se manipulen alimentos, así como el diseño de los equipos y utensilios, un buen diseño incluirá la dotación de agua, la expulsión de desechos y la elección de líneas de procesamiento apropiadas que sean fáciles de limpiar y mantener, seguras de la contaminación y que tengan la capacidad de monitorear y administrar su operación (Vidal, 2004).

En cuanto a la construcción de las Instalaciones se debe tomar en cuenta evitar la contaminación de toda índole, para ello es imprescindible evaluar la ubicación, en ese sentido las empresas del rubro de expendio de alimentos deben instalarse en lugares libres de peligro y/o riesgo como: dióxido de carbono u otros gases tóxicos, olores nauseabundos, plagas, polvo, etc., con referencia a las vías de acceso, para un mejor servicio, los ingresos y espacio de circulación deben de ser amplios tanto para el cliente interno y externo, pavimentados y con adecuada señalización (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2008).

Para el diseño de interiores la infraestructura debe ser sólida, los materiales a utilizarse tienen que ser tolerantes a la corrosión, sin porosidades con la finalidad de hacer más sencilla su limpieza y esterilización, la zona de comedor debe guardar coherencia al estilo y ubicación, los pisos, paredes y puertas deben ser de elementos que faciliten su higiene, absorbentes, antideslizantes, resilientes a golpes y no tener grietas para facilitar un lavado adecuado (INOCUA, 2012).

La estructura del techo y los revestimientos deben minimizar la acumulación de suciedad, así como la humedad y el crecimiento de moho. Se tiene que rechazar la instalación de vigas, tuberías u otros elementos que acumulen polvo o suciedad, asimismo los restaurantes deben mantenerse libres de polvo, desechos, suciedad, insectos y otros animales, con cubiertas de malla en las ventanas y otras aberturas que sean fáciles de quitar para la limpieza (Basurto, 2014).

Para tener una temperatura ambiente aceptable para la preparación de comidas debe haber una buena ventilación a fin de manejar la temperatura interior

producida por vapor, humo, polvo, grasa y erradicar el aire viciado, asimismo la mínima cantidad de luz en la zona de recibimiento, acopio y procesamiento de comestibles es de 220 lux para evitar colores que alteren las cualidades sensoriales (color y aspecto) de los comestibles (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2008)



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

El estudio fue de tipo básico, también conocido como teórico, en el que se busca generar conocimiento y teorías acerca de los fenómenos naturales o sociales, asimismo fue de enfoque cualitativo, el cual se encarga de analizar eventos complejos de la experiencia humana, toma en consideración factores muy difíciles de cuantificar (Hernández et al., 2014). Con diseño fenomenológico busca un significado a partir de la producción un modelo, para ello es necesario la exploración, descripción y comprensión de las experiencias y perspectivas que los sujetos tienen en común en relación a la vivencia de un fenómeno (Hernández et al., 2014). De acuerdo a Husserl (1998, citado en Ramírez, 2021) la fenomenología es comprendida como un paradigma que pretende describir la naturaleza de las cosas, así como su esencia y realidad, su objetivo es comprender la experiencia vivida y todas sus complejidades; esta comprensión, a su vez, busca conciencia y significados para los fenómenos. En la presente investigación se explora identificando la situación de los restaurantes del distrito de Huancavelica en el tema de Buenas prácticas de manipulación de alimentos.

#### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

La unidad temática fue Buenas Prácticas de Manipulación y la definición conceptual “La aplicación de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos contribuye con la seguridad de la calidad sanitaria de los alimentos en los aspectos de inocuidad, higiene y limpieza” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2008, p. 11).

Inocuidad: Certificación de que los alimentos no generarán perjuicios tanto durante el preparado o consumo según con la aplicación que tengan (Ministerio de Salud, 2018). Sus sub categorías son Recepción y almacenamiento de los

alimentos, Preparación y servicio de los alimentos, Aplicación de programas o planes sanitarios.

Higiene: Es una estrategia a fin de certificar la seguridad de los comestibles que se manufacturan en las instalaciones e incluye una serie de actividades clave como la limpieza y desinfección de las superficies donde se procesan los comestibles, la limpieza personal y el control integrado de plagas, entre otras (Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación et al., 2016). Sus subcategorías son: Hábitos del personal, Higiene personal y Capacitación sanitaria.

Limpieza: Es conjunto de tareas que tiene la finalidad de eliminar los residuos y la suciedad adherida a las superficies, debiendo dejar las instalaciones listas para iniciar el siguiente ciclo productivo (Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación et al., 2016). Sus subcategorías son: Equipos y utensilios, Facilidades sanitarias, Manejo y disposición de residuos sólidos.

### **3.3. Escenario de estudio:**

El escenario de estudio es el contexto, ambiente, lugar, sitio y tiempo en el que se lleva a cabo la investigación (Hernández et al., 2014). El presente estudio se desarrolló en la ciudad capital de la región Huancavelica, fue creada como “Villa Rica de Oropesa” el 4 de agosto de 1571, con una altitud de 3678 msnm., se encuentra ubicada en la vertiente oriental de la cordillera de los Andes a orillas del río Ichu, en la Región Centro del País, su clima es frígido por las noches y caluroso en el día (Guillen, 2017). Cuenta con una población de 49, 590 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022).

Huancavelica, en el sector de servicio, cuenta con un aproximado de más de 100 restaurantes con diferentes especialidades como: comida criolla, comida regional, marisquerías y chifas, con servicio de atención presencial y entrega a domicilio. La máxima cantidad de personal que labora en los restaurantes son ocho y como mínimo tres, entre cocineros, ayudantes y meseros, estos trabajadores tienen escasa o nula formación de gastronomía o afines, muchos de ellos trabajan

basándose en su experiencia y algunos cuentan con capacitaciones realizadas durante el año. Las ubicaciones de los restaurantes de estudio se encuentran dispersas en el distrito de Huancavelica y en sus barrios aledaños, pero se encuentran con mayor concentración en el centro de la ciudad. Dentro de este grupo de servicios y según el reglamento de restaurantes N°011-2019-MINCETUR, existen tres restaurantes categorizados según dicha norma.

#### **3.4. Participantes:**

Los participantes son fuentes de información interna, en el caso de la investigación cualitativa, ya que el investigador es un participante más e interpreta la información desde su propio punto de vista y según como se relacionó con los participantes (Hernández et al., 2014). Los participantes en este estudio fueron los propietarios, administradores, cocineros y meseros de las 19 empresas de restaurantes del distrito de Huancavelica, identificados en la base de los restaurantes registrados en el directorio de la institución de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Huancavelica.

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

El acopio de información en la investigación cualitativa se orienta a brindar mayor comprensión de las experiencias y significados de los participantes, para lo cual el investigador es el instrumento y se apoya en varias técnicas que se construyen durante el estudio (Hernández et al., 2014). En este trabajo se empleó una entrevista de 29 preguntas, organizadas en tres categorías (1. Inocuidad, 2. Higiene, 3. Limpieza) y nueve sub categorías (1.1 Recepción y almacenamiento de los alimentos, 1.2 Preparación y servicio de los alimentos, 1.3 Aplicación de programas o planes sanitarios, 2.1 Hábitos del personal, 2.2 Higiene personal, 2.3 Capacitación sanitaria, 3.1 Equipos y utensilios, 3.2 Facilidades sanitarias y 3.3 Manejo y disposición de residuos sólidos). Estas preguntas se realizaron durante una reunión presencial con los participantes del estudio.

### **3.6 Procedimientos**

En primer lugar, se realizó el proyecto de investigación, para lo cual se construyeron matrices de consistencia y de categorización, se reunieron documentos científicos e información relevante sobre el tema de estudio, lo cual fue debidamente analizado y citado, de esta forma se elaboró el planteamiento del problema, el marco teórico y metodológico.

En segundo lugar, una vez concluido el proyecto, se solicitó firmar una autorización y un consentimiento informado a cada propietario de los restaurantes de Huancavelica a fin de ser evaluados, de esta forma se permitió el acceso a las diferentes visitas programadas.

En tercer lugar, se visitó cada establecimiento a fin de constatar el cumplimiento de las normativas detalladas en el marco teórico, además se realizó la entrevista a los propietarios y trabajadores tanto administrativos como de producción, este material fue registrado en una grabadora de voz, asimismo se obtuvo un registro fotográfico de todos los restaurantes visitados.

En cuarto lugar, la información recabada se transcribió en los formatos de transcripción de las entrevistas, lo cual fue subido al programa Atlas. ti versión 7. Asimismo, se empleó una matriz de codificación para procesar las respuestas de los participantes por medio de una técnica de codificación. Estos códigos permitieron elaborar redes semánticas en el programa, lo cual facilitó el análisis e interpretación de los resultados que se presentaron en el informe de manera naturalista, buscando preservar la esencia fenomenológica del tema de estudio.

Finalmente se realizaron las discusiones por medio de la triangulación de los hallazgos, los antecedentes de investigación y las teorías y normas del marco teórico, las conclusiones y las recomendaciones.

### **3.7 Rigor científico:**

En primer lugar, la dependencia o consistencia lógica es una suerte de confiabilidad cualitativa, dependencia externa o congruencia de diferentes investigadores en la categorización e interpretación de la información recabada por cada uno, en el mismo segmento de tiempo y espacio (Hernández et al., 2014). Este trabajo investigativo tiene consistencia lógica porque se llevó a cabo una triangulación de los hallazgos con investigaciones antecedentes en Huancavelica en los últimos años, de esta forma se encontró coherencia de las categorías

utilizadas por el estudio y por otros investigadores.

En segundo lugar, la credibilidad, también denominada máxima validez, es la equivalencia entre la experiencia particular de cada participante y la manera en que el investigador la plasma en su estudio (Hernández et al., 2014). Este estudio contó con credibilidad ya que se omitieron opiniones o puntos de vista personales de la investigadora, se consideraron todos los datos, aunque fueran contrarios a las creencias de la investigadora, la información de cada participante fue igual de importante para el estudio y se buscó evidencia positiva y negativa sin discriminación u omisión.

Asimismo, la corroboración estructural es una forma de demostrar la credibilidad, que tiene la finalidad de establecer un respaldo conceptual entre las categorías encontradas y el cuerpo de conocimientos vigente sobre el tema (Hernández et al., 2014). Este estudio tuvo corroboración estructural ya que se estructuraron la matriz de consistencia, la matriz de categorización, la matriz de códigos y las redes semánticas, dichas estructuras lógicas corroboraron que los conceptos fueran congruentes y parte de la unidad de análisis.

Además, la adecuación referencial es otra forma de establecer la credibilidad, ya que busca escuchar todas las voces de la comunidad o grupo humano estudiado (Hernández et al., 2014). Se logró por medio de entrevistas a propietarios y empleados de 19 restaurantes de Huancavelica, considerando a todos como fuentes igualmente importantes y válidas para el estudio, esto facilitó la eliminación de sesgos por intereses económicos o sociales en la información vertida por la presente investigación.

En tercer lugar, la auditabilidad o confirmabilidad se encuentra vinculada a la credibilidad e implica una demostración de la forma en que se redujeron los sesgos (Hernández et al., 2014). Los resultados del presente estudio tuvieron confirmabilidad, ya que la entrevista se construyó en base a una matriz de categorización, la entrevistadora tomó en cuenta todos los relatos de las fuentes hacer ningún tipo de distinción, asimismo la investigadora evitó agregar información extra o quitar información de las fuentes por sus propias tendencias o posturas ideológicas.

En cuarto lugar, la aplicabilidad o transferibilidad de los resultados implica que los hallazgos de la investigación puedan trasladarse, en cierta medida a otros contextos y aportar posibles soluciones (Hernández et al., 2014). Los hallazgos del presente estudio tuvieron aplicabilidad ya que la guía de entrevista se validó mediante el juicio de tres expertos que la calificaron con 80%, 83.7% y 87% lo cual se categoriza como aceptable en los tres casos. Asimismo, se triangularon con hallazgos con los antecedentes de investigación, en los cuales se identificaron características similares de la unidad de análisis, por este motivo se podría decir que la información analizada se puede aplicar o transferir a la realidad de restaurantes y expendios de alimentos en la ciudad de Huancavelica.

### **3.8 Método de análisis de la información:**

El diseño usado fue el fenomenológico, que parte de la recolección de datos a partir de la entrevista (Hernández et al., 2014). Luego esta información se redactó de manera exacta en un formato de transcripciones, después estos se analizaron por medio del programa Atlas. ti versión 7 a fin de tener una síntesis y organización, después se identificó la unidad de análisis, categorías, sub categorías, respuestas de los participantes y códigos en una matriz de codificación, asimismo se analizaron: la esencia del fenómeno a partir de las categorías, las diferencias de cada relato, las relaciones entre categorías, y el contexto al espacio y al tiempo donde se desarrollaron los hechos relatados y observados, finalmente se produjo una narrativa descriptiva global que incluyó categorías, similitudes y diferencias, las cuales se presentaron desde una perspectiva individual, de acuerdo a cada

participante, y las relaciones de estos relatos con las observaciones realizadas en el ambiente, asimismo este informe final se contrastó con otros estudiosos de esta línea de investigación.

### **3.9 Aspectos éticos:**

Esta producción científica garantizó y cumplió los principios de:

Beneficencia y no maleficencia que se encargan de velar por la seguridad e integridad de los participantes, tomando en cuenta que los beneficios siempre tienen que ser mayores a los posibles peligros y perjuicios (Miranda-Novales & Villasís-Keever, 2019). En ese sentido, la aplicación de la entrevista sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos no representó ningún peligro para la integridad física, emocional o mental de los entrevistados, de esta forma se cumplió con el principio de beneficencia y no maleficencia.

Autonomía que resalta la libertad de las personas para tomar decisiones y elegir sus acciones (Miranda-Novales & Villasís-Keever, 2019). Por este motivo, los participantes leyeron y aprobaron un consentimiento informado por lo cual se respetó el principio de autonomía.

Y justicia que implica que todos los participantes fueron tratados igual sin distinciones por sexo, religión, raza, etc. (Miranda-Novales & Villasís-Keever, 2019). Por ello todos los relatos de los participantes fueron de igual importancia para el estudio sin importar las características sociodemográficas de la fuente, por lo tanto, se respetó la justicia.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El presente estudio tuvo como propósito general Identificar las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, durante el año 2022. Dichas prácticas son muy importantes para la calidad de atención al cliente y para el fortalecimiento del sector turismo. La economía peruana se ha visto robustecida por el turismo en los últimos años, sin embargo, el Perú aún está lejos de ser un destino top en Latinoamérica como México que cuenta con un importante aporte de este sector en su Producto Bruto Interno Anual. Para lograr este propósito, es imprescindible brindar al turista un excelente servicio gastronómico a fin de complementar la experiencia de la visita.

Por este motivo, es necesario que el rubro gastronómico cuente con recursos humanos y materiales adecuados, lo cual implica una profesionalización del personal administrativo, de cocina y de atención al cliente, instalaciones y equipo adecuados, procesos de manipulación estandarizados y basados en la normativa vigente y planes o programas sanitarios eficientes. Sin esto difícilmente se podrá brindar una atención óptima a comensales nacionales y sobre todo internacionales, quienes son los que generan mayores ingresos por consumo en restaurantes y producen un efecto multiplicador por medio de sus comentarios en sus países de origen.

Luego del análisis general se muestran los resultados alcanzados por medio de las entrevistas a los participantes, quiénes fueron propietarios y trabajadores de los restaurantes del distrito de Huancavelica, los cuales fueron colaboradores y amables en la mayoría de los casos, sin embargo mostraron deficiencias con respecto a las buenas prácticas de manipulación de alimentos ya que no contaron con protocolos de inocuidad adecuados, además la higiene y la limpieza no fueron óptimas en varios establecimientos, a pesar de las limitaciones profesionales y carencia de información, se observaron ciertos hábitos y prácticas adecuadas de manipulación de alimentos, basadas en el sentido común o la experiencia. Por lo tanto, estos establecimientos deben fortalecerse a través de profesionalización y



tecnificación del personal que manipula los alimentos, para lo cual el sector privado y el estado deberían concertar un trabajo coordinado y enfático.

La investigación fue de enfoque cualitativo y la unidad temática es las buenas prácticas de manipulación de alimentos que se divide en tres categorías que guardan relación con los objetivos formulados: (1) Inocuidad, (2) Higiene y (3) Limpieza. Asimismo, cada categoría está dividida en tres subcategorías: (1.1) Recepción y almacenamiento de los alimentos, (1.2) Preparación y servicio de los alimentos, (1.3) Aplicación de programas o planes sanitarios, (2.1) Hábitos del personal, (2.2) Higiene personal, (2.3) Capacitación sanitaria, (3.1) Equipos y utensilios, (3.2) Facilidades sanitarias, (3.3) Manejo y disposición de residuos sólidos.

**Categoría 1: Inocuidad:** Esta categoría, que se enlaza al primer objetivo específico, facilitó la comprensión de los procedimientos de recepción, almacenamiento, preparación, servido y programas sanitarios de los restaurantes de Huancavelica, en ese sentido, se divide en tres subcategorías: Recepción y almacenamiento de los alimentos preparación y servicio de los alimentos y Aplicación de programas o planes sanitarios.

#### **Subcategoría 1: Recepción y almacenamiento de los alimentos**

La evaluación de las características organolépticas de los alimentos fue un elemento importante en el control de calidad de los productos perecibles como verduras, carnes, mariscos y hortalizas que ingresan a los establecimientos, entre ellas se encontró el olor, color, tamaño y textura, asimismo la calidad de la carne de res fue verificada por medio de los sellos colocados por los inspectores sanitarios.

En cuanto a la evaluación de los productos enlatados se resaltaron los indicadores siguientes: buen estado del envasado, fecha de vencimiento y marca. Sin embargo, los entrevistados manifestaron que en la ciudad de Huancavelica existen pocos proveedores de alimentos, por lo que no hay mucha variedad para

elegir, asimismo señalaron que uno de los factores más relevantes que los restaurantes valoran al momento de comprar sus insumos es la relación de confianza que establecen con sus proveedores, además los criterios que utilizan para controlar la calidad de sus insumos no son estandarizados, lo que pone de manifiesto una falta de gestión y planificación en los procesos de manipulación de alimentos.

En cuanto a los equipos de recepción de los productos se encontró que algunos restaurantes no cuentan con ellos, otros realizan la recepción sobre tablas o mesas de madera, sobre barras, utensilios, bandejas, algunas de ellas de acero inoxidable, en canastillas y en recipientes de plástico (táper). Esto evidencia una falta de estandarización en los procesos de manipulación de alimentos y la manera casi artesanal de trabajar que tienen los restaurantes de Huancavelica.

Finalmente, con respecto al registro de cantidad, peso y calidad de los productos que ingresan se encontró que gran parte de los restaurantes no llevan registros, realizan registros poco frecuentes, registros rápidos, llevan un control de egresos diarios, registran en un libro manual o en un cardex. Esta manera de gestionar se debe, en general, a que realizan compras diarias de insumos en volúmenes bajos, solo para la preparación del menú del día, en el caso de los mariscos se realizan compras dos veces por semana, esta manera básica e insuficiente de administrar sus compras de alimentos también se puede atribuir a la relación de confianza que tienen con sus proveedores, tal como se observa en los siguientes resultados.

*“...la carne compro todo con sello.” (E. 2)*

*“...las verduras deben ser frescos, color natural, envasados, las carnes deben tener el color rosado, las frutas no deben tener manchas, amarillos o tan maduros, también me fijo en la fecha de vencimiento de los enlatados como del atún, leche, vinagres.” (E. 4)*

*“... las verduras deben ser de color característico claro, no oscuro con apariencia de estar podrido, las carnes deben ser frescos del día, también la fecha de vencimiento nos fijamos como las leches, u otros productos envasados...” (E. 5)*

*“Para comprar veo que los pescados estén rosaditos, no tenga mal olor, los camarones los cangrejos, langostinos son de color marroncitos y si no están pasados ya son rosados. En los vegetales se compran el mismo día que sean frescos.” (E. 6)*

*“...generalmente las condiciones visuales, al tacto cada alimento, porque cada uno tiene la forma y ver la inocuidad e idoneidad de los alimentos.” (E. 8)*

*“...la empresa compra productos fijándose bien en la marca, las fechas de vencimiento que tienen que ser alargadas y en buen estado, el envasado, envolturas bien selladas” (E. 13)*

*“...me fijo en las características organolépticas el gusto, tacto, olor, color textura y fresco de todos los insumos para preparar los alimentos.” (E. 15)*

*“Buenos días, compramos en volumen, primero identificamos a nuestro proveedor, sea recomendable y autorizada, buena calidad, su estructura” (E. 18)*

*“Llega el producto y el personal ubica en un espacio en una bandeja ya instalado...” (E. 3)*

*“Recibido los productos primero se realiza la limpieza y guardan en táper...” (E. 6)*

*“Recibido los productos primero se realiza la limpieza y se guardan en canastillas...” (E. 7)*

*“Recibido los productos primero se realiza la limpieza y porque se traslada y recibimos en táper...” (E. 10)*

*“Claro, cada tipo de producto cuando llega primero hago lavar y desinfectar las verduras para evitar microorganismos y la carne igualmente, pero nosotros compramos los productos para utilizar todo el mismo día.” (E. 11)*

*“Claro, todo primero llega a las bandejas para realizar su limpieza y luego lo necesario para que productos se utiliza se van a la cocina y el resto a los espacios para su orden.” (E. 13)*

*“Sí, recibimos en bandejas quirúrgico inoxidable de diferentes tamaños, para luego lavarlo y desinfectar con lejía.” (E. 16)*

*“Sí, contamos con un equipo después de comprar, se ubica en una barra, y se inicia con el proceso de la limpieza” (E. 17)*

*“No tengo almacén, ni un equipo, porque compro los insumos para el día...” (E. 19)*

*“...los registros no lo hacemos porque son poca cantidad de insumos que se compra, es para el día...” (E. 1)*

## **Subcategoría 2: Preparación y servicio de los alimentos**

En cuanto a los lugares, máquinas y equipos de almacenamiento de insumos se observó refrigeradoras, conservadoras, congeladoras, estantes de acero inoxidable, fruteros, espacios específicos y almacenes, sin embargo, algunos establecimientos no contaron con un almacén ni con equipos de frío, ya que sus compras son de bajo volumen, suficientes para las preparaciones diarias. En ese sentido, la gran mayoría de entrevistados mostró desconocimiento sobre la cadena de frío y las temperaturas recomendadas para cada tipo de alimento, lo cual

evidencia la falta de profesionalización y capacitación en el rubro gastronómico de la ciudad de Huancavelica.

Asimismo, con respecto al personal de cocina y de atención al cliente se observó que gran parte de cocineros y mozos que laboraban en los restaurantes no contaban con formación profesional en gastronomía, los trabajadores suelen ser elegidos y valorados por su tiempo de experiencia o conocimientos empíricos. En otras palabras, muy pocos cocineros y propietarios tuvieron formación gastronómica, mientras que la totalidad del personal de atención al cliente y ayudantes de cocina fueron jóvenes, algunos estudiantes, que trabajaban por necesidad y no tenían una verdadera vocación por el rubro gastronómico.

Por este motivo, estos jóvenes suelen abandonar sus puestos de trabajo en plazos cortos de tiempo, además las evidencias mostraron que se avergüenzan de usar uniformes y de comunicarse con los clientes de manera adecuada. Y aunque se les brinda capacitaciones, que en la gran mayoría de casos son proporcionadas por los mismos propietarios o trabajadores con más experiencia, los jóvenes trabajadores no mejoran su desempeño en la mayoría de casos.

Por otra parte, con respecto al espacio de cocina, algunos restaurantes no contaron con un espacio suficiente, mientras que otros sí, en algunos casos los pisos y paredes fueron de mayólica o de materiales lisos, algunas cocinas contaron con paredes con un recubrimiento de aluminio, algunos techos también fueron de un material fácil de lavar. Algunos estantes fueron de material lavable. Las mesas de trabajo fueron amplias y de acero inoxidable, material adecuado para el aseo, sin embargo, se observaron mesas de trabajo pequeñas, de madera y otros materiales inadecuados que no son lavables. Los lavaderos fueron de material lavable en algunos casos. Pocas cocinas contaron con un espacio de frío y caliente. La iluminación fue buena en general, aunque algunas cocinas eran poco iluminadas, incluso con luz natural. En cuanto a la ventilación se observaron campanas extractoras, hasta dos por cocina, y buen flujo de aire, algunas cocinas eran cerradas y poco ventiladas. Finalmente, pocas cocinas contaron con una señalización completa de seguridad.

En cuanto a los utensilios y equipos, la mayoría de restaurantes contaron con ollas y sartenes, electrodomésticos, menaje y cubiertos, aunque varios cuchillos y tablas de picar no tuvieron una codificación de colores para cada alimento, la mayoría tampoco tuvo claro el concepto de contaminación cruzada o simplemente lo desconocían. Finalmente, en cuanto al espacio de comedor se observó que algunos restaurantes contaron con dimensiones adecuadas, mientras que otros no. Los pisos fueron de porcelanato y mayólica, aunque algunos tuvieron piso natural. La iluminación fue adecuada, algunos de ellos con luz natural. Algunos restaurantes contaron con sillas y mesas de material adecuado y de calidad. La ventilación del comedor fue adecuada en la mayoría de los casos. De acuerdo a los siguientes resultados:

*“Los productos perecibles como los quesos, cremas se almacenan en vajillas de vidrio en la refrigeradora.” (E. 1)*

*“... tenemos una refrigeradora para las verduras y en cuanto a las frutas, congeladora para las carnes rojas y de pollo. Los productos perecibles guardamos en la refrigeradora, las frutas en un frutero ordenado. Para utilizar el producto se compra en el momento y diario, el uso de los productos prioriza en función a la demanda en nuestro caso es la papaya, las tortas, los queques y los insumos como los huevos se compran horas antes. La cadena de frio, casi no llevamos eso, porque la compra es para el día y lo poco que queda se guarda en la refrigeradora” (E. 3)*

*“...tenemos una refrigeradora grande para las verduras y las frutas, es donde guardamos los productos perecibles, pero diré que no compramos en gran cantidad, la compra es casi diario o inter diario, el uso de los productos se prioriza en jugos es la papaya que utilizamos en todo porque es de mayor consumo. La cadena de frio, es más para las carnes rojas y de pollo, como Huancavelica tiene clima frio, es temperatura natural lo poco que queda se guarda en la refrigeradora” (E. 4)*

*“La cadena de frio, casi no hacemos. Porque compramos los productos como leche, carne en el mismo día para preparar según la programación del menú, los pocos productos que queda se guardan en la refrigeradora y se utiliza al día siguiente.” (E. 5)*

*“...tenemos una refrigeradora grande para las verduras y la congeladora para los mariscos es donde guardamos en táper de plástico los productos perecibles como las conchas de abanico, camarones, langostinos que son delicados...” (E. 6)*

*“El personal actual que trabajo en el área de cocina son mujeres sin formación en gastronomía, y el personal de apoyo son jóvenes estudiantes que trabajan por horas, pero a cada ingreso se capacita a cada personal al inicio de su trabajo en temas de atención al cliente.” (E. 1)*

*“Sí, es necesario porque las personas por más experiencia que tengamos necesitamos aprender día a día, me capacito en los cursos programados por las instituciones, tengo más de 20 años en restaurante, el personal es por experiencia y los de apoyo son señoras y jóvenes que no tienen formación.” (E. 2)*

*“El personal con que contamos dos jóvenes chef con formación en escuelas, pero el resto de las 5 personas tienen experiencia de años y también se capacitan, son buenos en la preparación de los platos, no me quejo yo les califico con un 9, solo demoramos más de 15 min.” (E. 7)*

*“Apoyan señoritas o jóvenes con o sin estudios que trabajan por necesidad, se salen rápido, no aguantan el trabajo creo se cansan y cuando viene un personal se le orienta para que pueden atender bien al cliente y pedirles mucha paciencia, pero no hacen caso.” (E. 11)*

*“Yo soy Chef, pero busco personal con formación, pero en Huancavelica no hay esas personas, es muy limitado y tenemos personal de jóvenes estudiantes creo no les gusta, existe más personal con experiencia, el quién habla si tiene*

*formación y les capacito a mi personal, se hace una inducción en preparación y guardado de los insumos.” (E. 12)*

*“El cocinero soy yo mismo, tengo formación, mi personal es de experiencia laborales pero empíricos, aquí les capacito en atención al cliente y recepción, manipulación en alimentos.” (E. 15)*

*“El espacio de la cocina es regular tamaño y adecuado tiene pared con mayólicas, piso igual, las estanterías o anaqueles son de acero inoxidable para mejor orden, además son de material lavable, la iluminación es buena, tiene ventana amplia y la ventilación, tiene campana extractora.” (E. 4)*

*“El espacio de la cocina es pequeño tratamos de acomodar para trabajar bien porque el local es alquilado y hemos tratado de acondicionar con material lavable con mayólicas, las estanterías o anaqueles básicos son acero inoxidable para mejor orden, además son de material lavable, la iluminación es buena, tiene ventana amplia y ventilado, tiene campana extractora.” (E. 5)*

*“El espacio de la cocina es adecuado, tiene un piso liso, distribuida con dos campanas extractora con chimenea grande, su barra con mayólica, alacenas para ollas, platos, área de preparación, el techo y las paredes son lavables, la iluminación es buena, la mesa de trabajo es acero inoxidable.” (E. 6)*

*“El espacio de la cocina no es muy adecuado, pero tengo lo básico, es muy pequeño, trato de tener en orden y limpio, aunque mi piso es de madera, las paredes están forradas con laminados, en verdad esta acondicionada en una vivienda rústica y no es aparente para tal.” (E. 9)*

*“El espacio para la atención al cliente es amplio, sillas y siete mesas de buena calidad, iluminación adecuada, color de pared ameno, piso con porcelanato, espacio de 30 metros cuadrados.” (E. 1)*



*“El espacio para la atención al cliente no es tan amplio es para 08 mesas, sillas buenas, iluminación adecuada, decorado, piso con mayólica, espacio de 22 metros cuadrados.” (E. 2)*

*“Como el local es alquilado el espacio para la atención al cliente hemos acondicionado, pero es de regular tamaño, contamos con 10 mesas, sillas tiene buena iluminación, piso con mayólica, mi dificultad en la ventilación lo tengo porque es cerrado, el espacio es de 25 metros cuadrados.” (E. 11)*

*“Sí, es adecuado porque es amplio, mucha iluminación, 25 mesas 100 sillas, piso natural.” (E. 15)*

*“El espacio para la atención al cliente es súper adecuado porque hay mucho espacio y se diseñó para tener los espacios afuera y adentro se cuenta con 48 mesas, 150 sillas tienen buena, iluminación, piso adecuado con mayólicas, espacio de 60 metros cuadrados, ventilado.” (E.17)*

### **Subcategoría 3: Aplicación de programas o planes sanitarios**

Con respecto a las capacitaciones sobre la elaboración de planes o programas sanitarios, la gran mayoría de entrevistados manifestaron no haber elaborado nunca. En consecuencia, la totalidad de restaurantes carecieron de un plan o programa sanitario, solo contaron con programas de COVID 19, lo cual es adecuado pero insuficiente.

Esto pone de manifiesto la falta de compromiso de los restaurantes por tener una mejora continua de sus procesos y la poca fuerza que ponen las instituciones del estado en contribuir con la capacitación y crecimiento del sector gastronómico y turístico. Una vez más el periodo de pandemia muestra las debilidades de nuestro sistema sanitario y la informalidad de nuestro sistema económico.

*“...no recibí capacitación sobre el tema, mucho menos no conozco qué planes o programas existen.” (E. 1)*

*“No cuento con ningún plan o programa, excepto el Plan Covid 19.” (E. 1)*

*“No cuento con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, pero sí sé que puede afectar a la salud y traer enfermedades a las personas enfermas que están en contacto con los alimentos y puede contagiar, por eso el que trabaja tiene que contar con carnet de sanidad” (E. 2)*

*“...tuve capacitación de programas sanitarios, pero no me acuerdo que es un programa sanitario.” (E. 3)*

## **Categoría 2: Higiene**

Esta categoría que se une lógicamente al segundo objetivo específico, permitió el entendimiento de los hábitos e higiene del personal, y capacitación sanitaria de los restaurantes de Huancavelica, por este motivo, se encuentra dividida en tres subcategorías: Hábitos del personal, Higiene personal y Capacitación sanitaria.

### **Subcategoría 1: Hábitos del Personal**

Los entrevistados manifestaron que el personal se hace exámenes médicos con una frecuencia semestral, para el personal estable, y bimestral, para el personal de alta rotación en algunos casos, asimismo se exige un reporte de salud constantemente a fin de permitir o restringir el ingreso del personal al restaurante, asimismo se exige el carnet de sanidad a fin de evitar problemas con los fiscalizadores del estado.

Los hábitos que más solicitaron en los trabajadores fueron el lavado de manos, el cabello recogido, restricción de uso de maquillaje, mantener orden en la cocina, llevar puesta la indumentaria adecuada, no utilizar el celular en el trabajo, llevar uñas cortas y limpias, afeitarse la barba, no usar aretes, pulseras ni joyas durante el horario laboral, no aplicarse desodorante en el lugar de trabajo y no comer durante el trabajo.

Para fortalecer los hábitos de higiene del personal, los entrevistados hicieron observaciones y seguimiento constante con la finalidad de mejorar la calidad de atención al cliente y realizar una buena manipulación de los alimentos. Algunos propusieron motivar los buenos hábitos de higiene con incrementos salariales como motivador. Los entrevistados fueron conscientes de que deben realizar capacitaciones internas y recibir capacitaciones en temas sanitarios, hábitos de higiene y procesos dentro de la cocina por las instituciones externas.

Con respecto al protocolo de Covid -19, los entrevistados mencionaron que lo cumplían a cabalidad ya que exigían a sus trabajadores el uso de mascarillas, contaban con un lavadero de manos al ingreso de local y con dispensadores de alcohol en gel y jabón líquido. Tal como se muestran en los siguientes resultados.

*“Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud, cada 6 meses se pasan los exámenes médicos cada dos meses porque el personal de apoyo rota como son jóvenes estudiantes y casi no están mucho tiempo.” (E.1)*

*“Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud, cada 6 meses se pasan los exámenes médicos cuando son formales y aquí tengo 3, pero hay personas temporales y les pido a ellos su carnet.” (E. 2)*

*“Revisión constante y la capacitación al personal, motivarlos con un aumento por sus cumplimientos del trabajo responsable.” (E. 2)*

*“Sí, cuento con todo el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel.” (E.2)*

*“Yo veo al personal que, si tienen hábitos ellos no deben de cogerse el cabello, mantenerse limpio, uso de mascarilla, bastante lavado de manos mucha coordinación y comunicación para un trabajo en equipo, preparar la comida con higiene, orden de la cocina, brindar una atención adecuada, empatía con los clientes; hábitos negativos, sin higiene previa, los residuos, desorden sucio, uso de celulares...” (E. 3)*

*“Mejorar la calidad de atención que es la imagen de la empresa, estar pendiente con el cliente y tratar bien, en la cocina la tener una buena manipulación de alimentos, mantener lavados de cubiertos y desinfección de cubiertos, capacitación al personal...” (E. 3)*

*“Sí, cuento con el plan del protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel.” (E. 3)*

*“Los hábitos del personal es la limpieza personal. Deben sujetarse el cabello, mantener distancia entre ellos, lavado de manos constante, y lo que deben de evitar es no utilizar el teléfono en la cocina, sin indumentaria no ingresar a la cocina...” (E.4)*

*“Sí, la empresa acondicionó con el plan COVID 19 y sobre ello se puso todos los que pedían en el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel al inicio, señalética de distanciamiento. (E. 4)*

*“Los hábitos del personal, no debe maquillarse, no usar desodorantes, no comer en hora de trabajo, ropa adecuado con la vestimenta y hábitos buenos, es la limpieza o lavado de mano a cada rato, El califica a su personal en los hábitos con el 6 de un nivel de 1 a 10, son personas que no han estudiado, hay deficiencias, siempre les reforzamos explicándoles que hagan bien su trabajo.” (E.5)*

*“Los hábitos a practicar estar bien uniformados, buena higiene y buen trato al cliente, evitar en la cocina agarrar el celular, cogerse el pelo, estar sin uniforme, sin mascarilla y tener mucha la limpieza.” (E. 9)*

## **Subcategoría 2: Higiene Personal**

Los entrevistados calificaron la higiene de su personal entre buena y regular, debido a que reconocieron la falta de autonomía para la higiene personal, el incumplimiento de normas y que no se lavaban las manos de manera constante. Un local no contó si quiera con un servicio higiénico, mientras que algunos establecimientos tuvieron un servicio higiénico mixto, además muy pocos establecimientos contaron con un baño exclusivo para sus trabajadores, de los cuales solo algunos tenían ducha. Finalmente, se observó que casi todos los restaurantes tenían instalado un lavadero de manos ubicado en el ingreso del local debido a las exigencias por el COVID 19.

Muchos establecimientos no contaron con un espacio exclusivo para el aseo personal de sus trabajadores, y solo algunos tuvieron un armario para guardar uniformes. Varios locales brindaban uno o dos juegos de uniforme a sus colaboradores, además se observó que un restaurante brindaba mamelucos de COVID 19. En cuanto a los implementos de limpieza que brindaban a sus trabajadores se evidenció detergente, alcohol, toallas, lejía, guantes, cofias, mandiles, botas y mascarillas.

La mayoría de entrevistados coincidieron, para mejorar la higiene personal de sus trabajadores se requieren capacitaciones en buenas prácticas de manipulación de alimentos para propietarios y trabajadores, crear centros técnicos de formación y una facultad de turismo en la Universidad de Huancavelica, brindar reconocimientos por un buen desempeño, y mayor supervisión por parte de las instituciones correspondientes, tal como se evidencia en los siguientes resultados.

*“Califico regular, porque a veces desobedecen no se ponen sus gorras, tienen vergüenza, por el frío más utilizan papel y no se lavan constantemente la mano.” (E. 1)*

*“Capacitarles siempre en buenas prácticas de manipulación y las instituciones deben de supervisar constante, porque a veces aparecen de tiempo*

*en tiempo y debe ser mensual las visitas para que el personal también conozca. A veces ellos no quieren cumplir, si les exigés lo dejan el trabajo” (E.1)*

*“Sí, le facilito las mascarillas, alcohol gel, guantes, mamelucos.” (E. 1)*

*“Está el lavado de mano para clientes y el personal, pero ahora a los clientes se les rosea el alcohol en cada mesa, pero también en el ingreso del local está instalado el punto de lavado de mano para los clientes; y para guardar va cambiarse sus uniformes del personal hay un espacio donde ubican a diario, se cuenta con una ducha, pero los trabajadores no lo utilizan, es de vez en cuando.” (E. 1)*

*“Califico regular del 1 al 10 en el 7, muchas veces se tiene que exigir a ponerse sus indumentarias, las cofias no quieren ponerse y como no tiene formación parece que les da vergüenza trabajar y quieren solo con su ropa de calle.” (E. 2)*

*“Sí, está instalado el lavado de mano para los clientes, cuando vienen los clientes a la hora de atender en la mesa le pasamos sus manos por alcohol, para el personal se lava las manos en los servicios, no tengo ducha, solo un espacio pequeño para guardar y cambiarse sus uniformes. El local es alquilado y los ambientes son pequeños.” (E. 2)*

*“Por contar con un local pequeño el personal no tiene un espacio exclusivo para la higiene personal, solo se tiene para el lavado de mano tanto para ellos como para los clientes.” (E. 3)*

*“Califico buena, la higiene personal es, la limpieza, presentable con su uniforme, para el que nosotros le damos 02 juegos de vestimenta para su cambio y la empresa exigimos su higiene siempre.” (E. 4)*

*“Recomendar sobre todo a las instituciones que deben realizar estudios de mercado para crear espacios de formación técnica a personas que quieren formarse.” (E. 4)*

*“Cuento con un espacio donde guardan y se cambian sus uniformes diarios, Por contar con un local pequeño el personal no tiene un espacio exclusivo para la higiene personal, solo se tiene para el lavado de mano tanto para ellos como para los clientes.” (E. 4)*

*“Se les facilita la indumentaria básica un gorro y un mandil y es una regla utilizar, según a mi ver la ropa no es adecuada, creo tiene que ser completa, debe tener zapatos, chaqueta, la gorra, mascarillas.” (E. 5)*

*“Califico regular, porque siempre tenemos que estar exigiéndoles, por si solas no hacen sus funciones, pero siempre les exijo con el tema de limpieza e higiene.” (E. 6)*

*“Solo tienen un lugar para guardar y cambiar sus uniformes, el servicio higiénico es mixto lo utilizan para su aseo de mano y para el cliente son los puntos de lavado de manos instalados para el COVID 19.” (E. 6)*

*“Facilito para la higiene personal, jabón, toalla, gel, tienen un espacio para guardar su vestuario para que se cambien y entren cambiados al local todo el día y tienen ducha para ellos. Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas y guantes.” (E.7)*

*“Yo creo es necesario que el estado debe crear una facultad de turismo y gastronomía en Huancavelica para contar con un banco de personas formadas y así tendríamos que mejorar el servicio en los restaurantes.” (E. 8)*

*“Recomiendo capacitar a los jóvenes para desempeñarse mejor en los restaurantes y otros, porque ellos trabajan por trabajar.” (E. 9)*

*“Para el personal si contamos con una ducha, un espacio para guardar sus ropas y se cambien con sus uniformes de trabajo; para los clientes hay el punto de lavado de mano al ingreso del local o un lavatorio en los servicios higiénicos donde está el jabón líquido y papel toalla.” (E. 10)*

*“Si le damos su jabón y alcohol gel para lavarse las manos, tiene un espacio pequeño para guardar su vestuario y cambiarse, no se duchan por el frio. Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas.” (E. 11)*

*“Para el personal solo tiene un armario para guardar sus ropas, no tienen servicios higiénicos, ni una ducha exclusiva, pero si tienen el espacio para lavar la mano.” (E. 12)*

*“La empresa aplica para mejorar los hábitos del personal, solo capacitarles y exigirles que practique, quizá aplicar alguna motivación para que ellos tomen con más ganas el trabajo, se incrementa su sueldo y otros regalos personales que les motive dentro de la empresa.” (E. 13)*

*“Califico como buena, mi personal siempre está presentable con su uniforme, conoce sus funciones, con orden y limpieza...” (E. 15)*

*“Tienen el espacio para lavar la mano y para guardar sus ropas se acondicionó, el personal tiene asignado el servicio higiénico mixto y no tiene una ducha porque casi no se duchan por el frio, ellos ya vienen bañados.” (E. 16)*

*“Uno deben de capacitarnos en BPM en horarios adecuados y con temas bien sencillos y prácticos que el personal puede aplicarlo en cada trabajo, además*



*las instituciones deben de supervisar constante. A veces el personal no quiere cumplir.” (E. 17)*

*“Yo creo los jóvenes quieren ganar bien, entonces debemos exigir su formación, pero a veces no quieren o no les guste la carrera, solo sería una capacitación básica a cada personal que te apoya por la misma empresa y por eso los propietarios debemos ser capacitados.” (E. 18)*

*“No contamos con un lugar exclusivo no adecuado para el personal, uno porque el local es alquilado y solo se pueden lavar las manos, no tienen ducha personal, si tiene asignado los servicios higiénicos y con todos los materiales para el aseo de mano.” (E. 18)*

*“Para los trabajadores solo se lavan la mano en los servicios higiénicos y para el cliente está el punto de lavado que se puso para el COVID 19 como uno de los protocolos. No se cuenta un espacio neto para la higiene del personal.” (E. 19)*

### **Subcategoría 3: Capacitación Sanitaria**

Con respecto al conocimiento de las instituciones que deberían promover capacitaciones sanitarias, algunos de los entrevistados manifestaron su desconocimiento, otros señalaron a la Municipalidad, Dirección Regional de Turismo, Dirección Regional de Salud, Hospital y Gobierno Regional.

En cuanto a los beneficios de la capacitación sanitaria, algunos de los entrevistados señalaron un desconocimiento sobre el tema, otros consideraron al aprendizaje sobre limpieza, buena atención al cliente, protección al cliente y trabajador, mejorar la manipulación de alimentos, optimizar la higiene en los restaurantes, construir una buena imagen del restaurante, fortalecimiento de habilidades sanitarias en el personal. Finalmente, uno de los entrevistados mencionó que si bien la capacitación es importante los horarios que programan las

instituciones que las brindan no son adecuados ya que interfieren con el horario laboral.

Muchos entrevistados mostraron su desconocimiento de los posibles problemas que podrían surgir a partir de la falta de capacitación en temas sanitarios, otros señalaron que los problemas podrían ser falta de aplicación de programas sanitarios, faltas o errores sanitarios, contaminación cruzada, enfermedades, problemas de contaminación, sanciones por incumplimiento sanitario, no superar supervisiones y deterioro de la imagen de la empresa. Esto se puede advertir en los siguientes resultados.

*“Al capacitarnos aprendemos más, en este caso sería de la limpieza.” (E. 2)*

*“Si no llegamos a capacitarnos desconocemos los temas y no podemos aplicar en nuestro restaurante.” (E. 2)*

*“Por no conocer los temas sanitarios quizá estamos cometiendo faltas que por mal manejo inadecuados estaríamos en errores que afectarían al personal y por ende, a la empresa.” (E. 4)*

*“Ministerio de Salud, Municipalidad y DIRCETUR” (E. 5)*

*“El problema no llegamos a capacitarnos en lo sanitario estaríamos quizá obviando los aspectos básicos de higiene, limpieza e indirectamente afectaríamos a nuestros clientes.” (E. 5)*

*“...las instituciones serían la DIRCETUR y la Municipalidad Provincial.” (E. 7)*

*“No tengo claro que es un programa sanitario” (E. 7)*

*“...sé que DIGESA - Salud, Municipalidad, DIRCETUR deben de promover estos temas.” (E. 8)*

*“Mejorar la imagen del restaurante en la atención y presentación de los platos y el local.” (E. 8)*

*“El problema sería por desconocimiento el personal estaría manejando inadecuadamente la preparación de los alimentos y estarían generando contaminaciones cruzadas el que afectaría a los clientes o quiénes consumen en nuestras empresas.” (E. 8)*

*“No sé cuáles son los beneficios de las capacitaciones en temas sanitarios” (E. 11)*

*“Los que deben fomentar capacitaciones son Salud, Gobierno Regional” (E. 13)*

*“Los beneficios de una capacitación son atractivas e innegables, pero el problema es que programan en horario no adecuados cuando el personal está en su actividad y no se puede parar de trabajar, porque nosotros pagamos alquiler, se paga al personal.” (E. 15)*

*“El problema sería que por desconocimiento haríamos cosas que afectan a los clientes, también estaríamos siendo sancionados cuando visiten los supervisores de salud y otras instituciones” (E. 16)*

*“Son los de Salud, MINCETUR” (E. 18)*

*“El beneficio de las capacitaciones son muy buenas con ello vamos a mejorar para dar una buena atención a los clientes, cuando mejor conocemos los temas técnicos mejor nos cuidamos todos.” (E. 18)*

*“Desconozco sobre el tema, sería bueno hacernos conocer.” (E. 19)*

### **Categoría 3: Limpieza**

Esta categoría que corresponde al tercer objetivo específico, facilitó la comprensión de los equipos y utensilios, facilidades sanitarias y manejo de disposición de residuos sólidos de los restaurantes de Huancavelica, por este motivo, se encuentra dividida en tres subcategorías: Hábitos del personal, Higiene personal y Capacitación sanitaria.

#### **Subcategoría 1: Equipos y Utensilios**

Se encontró que los utensilios de los restaurantes de Huancavelica se aseaban después de cada servicio o uso, para ello los trabajadores utilizaban diferentes herramientas e insumos como detergentes lava vajillas, productos quita grasa, lejía, guantes, secadores de colores, baldes y mandiles. En algunos restaurantes se desinfectaban semanalmente los cubiertos con lejía. El menaje se renovaba cuando se deterioraba, o cuando deseaban cambiar la presentación en el servido de los alimentos. Algunos restaurantes limpiaban los equipos diariamente, otros lo hacían dos veces por semana, una vez por semana o cada diez días. Los equipos en general recibían un mantenimiento semanal, trimestral, semestral o anual, y la renovación de equipos menores se daba cada dos años aproximadamente. Cabe señalar que ningún restaurante contó con un plan de limpieza estandarizado. Tal como se evidencia en los siguientes resultados.

*“Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario después de cada servicio y al personal se le facilita detergentes, lejía, guantes y saca grasa.”*

(E.1)

*“Sobre el mantenimiento de los equipos como las licuadoras, hornos, son dos veces a la semana y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes se renueva cuando se pican las tazas, los platos, se percuden es según a ello no hay tiempo exacto para cambiar.” (E. 1)*

*“La limpieza de los equipos y utensilios es diario después de cada uso a la hora de prepararse, y para tal nosotros facilitamos los materiales de limpieza, estropajos, secadores, detergentes, lejía, y guantes.” (E. 2)*

*“La limpieza de los utensilios es después de cada uso de la preparación como las ollas, platos esa al instante, de los equipos regulares como las licuadoras también, las refrigeradoras son semanal su limpieza incluso dos veces según su utilización, las cosas se renuevan cuando ya están en desuso o se pican las tazas, los platos o percuden es según a ello no hay tiempo exacto para cambiar.” (E. 2)*

*“Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a cada minuto durante el uso en cada preparación de los alimentos y por eso siempre están los materiales de detergentes, lejía, guantes, botas y mandiles para lavador de platos, se les facilita.” (E. 3)*

*“La limpieza de los utensilios es diario después de cada uso para la preparación, igual los equipos menores como las licuadoras, sobre el mantenimiento de la conservadora y refrigeradora es cada 15 días, la renovación de los menajes de platos y tazas es casi nada porque nuestros platos son de lozas gruesas, pero cuando se ve picadas se descartan.” (E. 3)*

## **Subcategoría 2: Facilidades Sanitarias**

Los restaurantes contaron con instalaciones de agua potable y desagüe adecuadas, en un restaurante se advirtieron problemas de desagüe por su antigüedad, asimismo cuando se corta el servicio de agua potable se utilizan tachos como reservorios. Los entrevistados señalaron que necesitan capacitaciones sobre instalaciones sanitarias, asimismo suelen pedir a sus trabajadores que no boten residuos al fregadero, ni aceite al desagüe, por lo cual solicitaron que las instituciones competentes recolecten los aceites quemados. Las instalaciones contaron con uno o varios baños para clientes, algunos incluso tuvieron baños con ducha para trabajadores. El aseo de los baños es diario en algunos restaurantes.

Sin embargo, sugirieron que es necesario que se lleve a cabo una implementación de un plan de limpieza, otros entrevistados no tuvieron sugerencias para mejorar las instalaciones sanitarias, tal como se muestra en los siguientes resultados:

*“El agua es suficiente, son las 24 horas es día y noche, respecto al desagüe tampoco hay problemas en la empresa. Cuento con un servicio higiénico para los clientes diferenciados para varón y mujer.” (E. 1)*

*“Capacitar sobre la importancia de cuidar las instalaciones sanitarias sobre todo de restaurantes, porque aquí se utiliza mucho aceite quemado.” (E. 1)*

*“Solo diría que no deben botar los desperdicios al caño, siempre poner un colador y ser constantes, los aceites igual.” (E. 2)*

*“El agua es todo el día no se seca, solo cuando hay cortes sin avisar por mantenimiento, nos pone en apuros porque a veces no hay reservas en los tachos hace problemas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha todo normal.” (E. 3)*

*“El agua son las 24 hr día y noche es suficiente, referente al desagüe tampoco hay problemas a la fecha.” (E. 4)*

*“Ninguna sugerencia.” (E. 4)*

*“El agua es todo el día y noche es suficiente, las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal, el local cuenta con dos servicios higiénicos para ambos sexos donde está el jabón líquido y papel,*

*“La limpieza es a diario, el personal no tiene una ducha para ellos, solo un espacio acondicionado para guardar sus guardas ropas, el servicio comparte con los clientes.” (E. 5)*

*“Diría por ahora ninguna, pero debemos fomentar cursos más en ahorrar el agua, como evacuar aceites quemados adonde y como.” (E. 5)*

*“Nosotros utilizamos arrasadores de grasas casi siempre, pero creo es un problema futuro para las tuberías de los desagües.” (E. 7)*

*“Capacitar a los restaurantes sobre las consecuencias que podrían atraer las aguas residuales y sobre todo los aceites quemados en las tuberías.” (E. 8)*

### **Subcategoría 3: Manejo y Disposición de Residuos Sólidos**

El acopio de los residuos sólidos se realizaba en varios tachos de colores ubicados en espacios específicos, algunos establecimientos contaron con cuatro, cinco y hasta doce tachos, con tapas. En ciertos restaurantes separaban los residuos orgánicos e inorgánicos en los tachos de colores, aunque los entrevistados señalaron que esto no tenía sentido ya que la Municipalidad mezclaba todos los residuos al momento de la recolección. Por este motivo, algunos restaurantes aprovechan los residuos orgánicos como alimento de animales menores y mayores. No existieron problemas de infestaciones de insectos, ya que utilizan líquidos especiales por las noches o fumigan cada dos o tres meses, asimismo no se reportaron problemas de infestaciones de roedores, al respecto en un restaurante se realizaba el control de roedores mediante el empleo de gatos.

Ningún restaurante contó con un plan de manejo de residuos sólidos y la mayoría no realizaron capacitaciones sobre el tema específicamente, solo algunos

restaurantes capacitaron internamente a sus trabajadores. Aunque la mayoría solo llevaron una capacitación sobre cómo realizar la atención al público durante la pandemia COVID 19. Los entrevistados sugirieron que para mejorar el manejo de residuos sólidos la municipalidad debe hacer supervisión de los botaderos informales, cambiar sus horarios de recojo, recomendar y promocionar a los restaurantes con mejores planes de manejo de residuos sólidos.

Asimismo, recomendaron que las instituciones correspondientes sean más enfáticas en las supervisiones, se lleven a cabo concursos de manejo de residuos sólidos entre restaurantes y se realicen acciones como campañas de concientización sobre el manejo de residuos sólidos con la participación de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Ambiental de la Universidad de Huancavelica. Tal como se observa en los siguientes resultados:

*“Contamos con tachos para residuos orgánicos, inorgánicos, pero lo reunimos en uno solo tacho para botar que es de color verde.” (E. 1)*

*No se llevó ninguna capacitación para la disposición de residuos sólidos, pero si tuvimos una capacitación por Salud el 2020 para ver cómo atender en el COVID 19. (E. 1)*

*“Capacitación y que la Municipalidad organice la recolección en orgánico e inorgánico, porque ellos lo juntan todo en el carro recolector.” (E. 1)*

*“Los residuos orgánicos se junta para animales menores, hay tachos para inorgánicos con su bolsa donde están los papeles y bolsas...” (E. 2)*

*“No se llevó capacitación para tal, pero si sobre el COVID 19 donde nos enseñó cómo debemos juntar los residuos en plena pandemia, ahora igual se tiene cuidado, siempre utilizamos el alcohol, lejía en el piso.” (E. 2)*



*“Tenemos dos tachos para orgánicos e inorgánicos, pero juntamos en un tacho solo de forma conjunta porque antes de la pandemia era por separado, pero hoy no, porque el carro recolector lo juntan, pero la recolección es a diario.” (E. 3)*

*“No tuvimos ninguna capacitación, se llevó de manera general sobre los protocolos de bioseguridad creo fue organizado por salud o turismo.” (E. 3)*

*“Capacitarnos exclusivamente en este tema porque en verdad nosotros conocemos tener tachos para basuras orgánicos e inorgánicos, pero nosotros nos realizamos esa separación, porque el carro recolector de la Municipalidad no recoge de manera separada, si no, lo juntan y cuál es la gracia que nosotros hagamos, todo lo juntamos. Hubo un programa que recogía por cada casa, pero ya no lo hacen.” (E. 3)*

*“La disposición de las basuras lo hacemos separamos en orgánico e inorgánico, mayormente los residuos de las comidas o de la cocina es para los cerdos que vienen las personas a llevar todos los días después de cada turno, las botellas, papeles, u otros inorgánicos es para el carro recolector que pasa todos los días, otra cosa no generamos.” (E. 5)*

*“No tuvimos ninguna capacitación, creo una vez por salud por el COVID 19.” (E. 5)*

*“Pido que las capacitaciones en todos los temas deben ser por empresa porque, cada uno tiene su realidad diferente, queremos nos enseñen, nos den un plan que cambiar para mejorar a fin que la gastronomía crezca.” (E. 5)*

*Cada dos meses hago la fumigación contra cualquier contaminación, porque seguimos en COVID 19, para los insectos utilizamos un líquido que le echamos en las noches y roedores casi no hay porque están los gatos.*

*“Se cuenta con los tachos de color verde, rojo, marrón, Y otro para desperdicios de las comidas que se llevan para animales, la empresa cuenta un espacio donde se almacena las basuras.” (E. 8)*

*“Nosotros mismos le capacitamos al personal sobre el tema de COVID 19, porque era necesario para abrir nuestra empresa.” (E. 8)*

*“Recomiendo a través de la facultad ambiental de la universidad se debe realizar campañas de concientización para la población y en especial para las empresas de servicios.” (E. 8)*

*“La empresa cuenta un espacio donde se almacena las basuras, casi 04 tachos todos con sus tapas en la cocina están para residuos orgánicos e inorgánicos, el carro recolector pasa muy tarde y para nosotros es un problema, hace fumigar cada seis meses.” (E. 12)*

*“La empresa cuenta un espacio donde se almacena las basuras, casi 05 tachos todos con sus tapas en la cocina están para residuos orgánicos e inorgánicos. (E. 13)”*

## **Discusión**

### **Categoría 1: Inocuidad:**

Se encontró que las características organolépticas de los alimentos fueron los indicadores más utilizados de control de calidad. Al respecto Fuente y Barboza (2010) mencionan que las características organolépticas son fundamentales en la calidad de los alimentos. Asimismo, la fecha de vencimiento, estado del envasado y marca fueron los aspectos más relevantes en el control de calidad de alimentos procesados, además la relación de confianza con los proveedores fue esencial para los restaurantes de Huancavelica. Sobre esto Martínez (2021) menciona que es de suma importancia comprar los productos en sitios seguros, certificados y de marcas con reconocida trayectoria. Sin embargo, se advirtió una falta de estandarización en la recepción de los productos, los cuales deben hacerse en recipientes de un material adecuado, lavados y desinfectados previamente y en su registro que permite hacer un seguimiento de calidad a los proveedores (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2008), un resultado similar fue encontrado por Padilla (2015) ya que advirtió debilidades en la recepción de comestibles en el restaurante que estudió. Asimismo, Reid et al. (2011) menciona que los registros son importantes para la gestión y estandarización de los procesos a fin de buscar una mejora continua. Estos hallazgos evidencian que los procesos recomendados de recepción no son seguidos en su totalidad, esto reduciría la calidad del proceso inicial de buenas prácticas de manipulación de alimentos.

Se advirtió que el almacenamiento de los comestibles se daba en diferentes máquinas de frío, estantes y almacenes, pero gran parte de los restaurantes de Huancavelica realizaban compras en volúmenes pequeños suficientes para la preparación del día, por este motivo no almacenaban gran cantidad de alimentos y desconocían cuestiones técnicas sobre la cadena de frío. Un resultado similar fue hallado por Lafebre (2017), ya que ningún manipulador de su muestra estudiada empleaba instrumentos para monitorear las temperaturas durante el proceso. También, Taípe y Tuncar (2018) hallaron que el 63,3% de manipuladores de alimentos tenían deficiencias en el almacenamiento de la materia prima antes de

capacitarlos. Al respecto Bemporat (2020) sugiere que los alimentos cocidos no deben entrar en contacto con servicios sucios, sobras de comida o alimentos sin cocer. Y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008) menciona que la refrigeración se debe dar entre 0 y 5 grados Celsius y la congelación a menos de -18 grados Celsius. Esto evidenció la falta de conocimiento técnico de los manipuladores, esto podría poner en riesgo la inocuidad de los comestibles que se expenden en los restaurantes de Huancavelica.

Gran parte de los manipuladores de alimentos no contaron con formación profesional ni experiencia, solo con capacitaciones que en su mayoría fueron proporcionadas por sus propios empleadores, quienes en muchos casos tampoco contaban con una formación técnica ni con capacitación, un resultado similar fue encontrado por Madero y Santana (2021) ya que los manipuladores de su muestra no tenían la capacitación necesaria para gestionar los alimentos adecuadamente. Asimismo, Lafebre (2017) encontró que un 67% de los manipuladores que participaron en su estudio no contaban con capacitación en inocuidad alimentaria. Además, Tello (2020) encontró que el 80% de manipuladores que participaron en su estudio no contaban con entrenamiento en buenas prácticas de manipulación. A diferencia de lo hallado, Viera et al. (2021) encontraron que los manipuladores de su muestra tenían un nivel medio de conocimiento sobre sistemas de seguridad alimentaria, aunque reconocieron la necesidad de tener un reforzamiento de competencias. Al respecto Taípe y Tuncar (2018) encontraron que la capacitación tuvo un efecto positivo en las buenas prácticas de manipulación de expendedores de alimentos. Asimismo, los trabajadores de los restaurantes de Huancavelica tuvieron una alta rotación en sus puestos y no demostraron vocación ni deseos de establecer una línea de carrera ya que en su mayoría eran jóvenes estudiantes. En ese sentido, Yemane & Tamene (2022) mencionan que el nivel educativo de los manipuladores es un factor importante en su desempeño. De esta manera, se advirtió la necesidad de profesionalizar este sector económico, que es una tarea pendiente de las instituciones públicas y privadas en Huancavelica.

Las cocinas de los restaurantes de Huancavelica generalmente contaron con el equipamiento básico en un estado aceptable, sin embargo, Taípe y Tuncar (2018)

encontraron un resultado diferente ya que 86,7% de los expendedores de alimentos que analizaron tenían sus equipos y utensilios defectuosos antes de brindarles capacitación. De acuerdo a Reid et al. (2011) todos los equipos, utensilios y suministros deben estar en excelentes condiciones de higiene y funcionamiento. Sin embargo, se observaron deficiencias en cuanto a las dimensiones de la cocina, materiales de pisos, paredes, lavaderos, mesas de trabajo, espacios de frío y caliente, iluminación, ventilación, señalización, especificidad de utensilios como cuchillos y tablas de picar, además los entrevistados mostraron desconocimiento sobre la contaminación cruzada. Un resultado similar fue encontrado por Pretell (2020) ya que solo el 53,7% de regulaciones correspondientes a las instalaciones fueron cumplidas por el restaurante que analizó en su investigación. Estos aspectos por mejorar que se encontraron podrían implementarse por medio de la capacitación y supervisión de las instituciones competentes como la Municipalidad, el Gobierno Regional y los Dirección Regional de Salud y Dirección Regional de Turismo.

Además, el área de los comedores de los restaurantes de Huancavelica cumplió en su mayoría con especificaciones de ventilación, iluminación, materiales de paredes, pisos, mesas y sillas. En ese sentido, Madero y Santana (2021) mencionan que los materiales de la infraestructura deben ser lavables y que la temperatura, humedad, ventilación e iluminación de los ambientes deben ser controlados. Asimismo, se encontró falta de capacitación y conocimiento sobre planes y programas sanitarios, por lo que en estos establecimientos de expendio de comida no se ponen en práctica al respecto, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (1997) propone el sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control como un programa para encontrar posibles riesgos e implementar planes preventivos en buenas prácticas de manipulación de alimentos. De esta forma, quedó evidenciado, una vez más, la carencia de recursos técnicos de gestión alimentaria, lo cual podría debilitar las buenas prácticas de manipulación de alimentos en los restaurantes de Huancavelica.

## **Categoría 2: Higiene**

Se encontró que en los restaurantes de Huancavelica si exigen exámenes médicos, carnet de sanidad, y se observan posibles síntomas de enfermedades en el personal. Bemporat (2020) sugiere que el aislamiento de personal infectado con enfermedades es primordial para evitar contagios y contaminación. Asimismo, se exigen prácticas como el lavado de manos, el cabello recogido, restricción de uso de maquillaje, mantener orden en la cocina, llevar puesta la indumentaria adecuada, no utilizar el celular en el trabajo, llevar uñas cortas y limpias, afeitarse la barba, no usar aretes, pulseras ni joyas durante el horario laboral, no aplicarse desodorante en el lugar de trabajo y no comer durante el trabajo, pero algunas normas no son cumplidas. Resultados similares fueron encontrados por Tello (2020) quién observó que ningún manipulador que participó en su estudio llevaba la indumentaria adecuada. Y por Taípe y Tuncar (2018) quienes encontraron que la totalidad de su muestra de manipuladores tenían una presentación personal deficiente antes de brindarles capacitación. Al respecto Onyuna (2018) y Bemporat (2020) consideran importante llevar uñas cortas, lavarse las manos especialmente luego de acudir al baño, no estornudar ni toser frente a la comida, cubrir heridas y quemaduras, no trabajar con síntomas de enfermedades, usar indumentaria limpia y cambiarla diariamente, tocar los alimentos el menor tiempo posible y no tocarse el cabello, nariz ni heridas abiertas, así como usar redecillas en el cabello, no usar accesorios como joyas y cubrir bigotes y barbas. En este punto, el profesionalismo, la motivación y la vocación profesional de los trabajadores y la gestión de recursos humanos de las empresas (selección de personal, evaluación del desempeño y desarrollo de competencias) juegan un rol importante, ya que, sin ello los trabajadores se desempeñan de forma deficiente y los procesos de trabajo son inadecuados.

Los entrevistados cumplieron el protocolo de Covid-19 usando mascarillas, con un lavadero de manos al ingreso de local y con dispensadores de alcohol en gel y jabón líquido, al respecto el Comité Internacional para la Elaboración de Consensos y Estandarización en Nutriología (2020) recalca que el adecuado lavado de manos con jabón, el uso de equipos de protección personal, la capacitación sobre detección temprana de síntomas y el aislamiento de personal infectado con Covid -19 son estrategias efectivas para prevenir un foco de contagio dentro de un

restaurante. Aunque no esté demostrado que el Covid-19 sea transmitido por medio de los alimentos, el contacto de estos con personas contagiadas no es seguro (Mohammadi - Nasrabadi et al., 2021). Se advirtió un cumplimiento adecuado de los protocolos de Covid-19 en los restaurantes de Huancavelica, probablemente por la campaña de información brindada y las exigencias solicitadas por las autoridades competentes, entonces es necesario que se tenga la misma determinación en cuestión de las buenas prácticas de manipulación de alimentos con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios gastronómicos.

Por otra parte, se halló que el personal de los restaurantes no tuvo autonomía para realizar acciones de higiene personal, por ejemplo, se les debe recordar constantemente que se laven las manos y muchos de ellos no lo hacen. Resultados similares fueron encontrados por Madero y Santana (2021), ya que un 56% de normas de higiene en el procesamiento de alimentos eran incumplidas por su muestra de manipuladores. Asimismo, Macías y Morán (2019) encontraron deficiencias y omisiones en el cumplimiento de las normativas en el restaurante que estudiaron. Lafebre (2017) encontró que se incumplían 56% de las normas de manipulación en el restaurante que estudió. Miranda (2016) halló que el restaurante que estudió solo cumplía 46% de normas. Por su parte, Torres y Matamoros (2019) encontraron que los manipuladores de su muestra tenían entre buenas (22,60%) y regulares (77,40%) prácticas de higiene en la manipulación de alimentos. Por el contrario, Cadillo (2015) halló un resultado distinto en el restaurante que estudió, ya que observó un cumplimiento del 70% de normas lo que se tradujo en buena manipulación de alimentos, pero con aspectos por mejorar. Por otra parte, muy pocos establecimientos tuvieron servicios y espacios exclusivos para el aseo personal de los trabajadores. Y, si bien los restaurantes utilizaban insumos y herramientas de limpieza de equipos, menaje y ambientes, Reid et al. (2011) recomienda productos que no modifiquen olores ni otras características de los alimentos. En esta parte del análisis se pudo apreciar una vez más la falta de motivación, compromiso y profesionalismo de los trabajadores de los restaurantes, quiénes en su mayoría no tienen un deseo de realizar una línea de carrera gastronómica, esto podría mejorar por medio de una adecuada gestión de recursos humanos (selección, evaluación y desarrollo) por parte de los restaurantes.

A fin de fortalecer los hábitos de higiene durante el trabajo y la higiene personal, los entrevistados consideraron indispensable las capacitaciones en temas sanitarios, hábitos de higiene y buenas prácticas de manipulación de alimentos, así como profesionalizar el sector e incrementar la supervisión por parte de las instancias competentes, las cuales muchos desconocieron o confundieron. Al respecto Taípe y Tuncar (2018) encontraron que la capacitación es muy importante para desarrollar competencias adecuadas de manipulación de alimentos. Asimismo, Adane et al. (2018) consideran que los programas educativos y de promoción de la higiene y salud en la manipulación de alimentos por parte de las instituciones competentes deben ser enfáticos. Alqurashi et al. (2019) y Schonberger et al. (2018) también señalan que la capacitación y el entrenamiento es importante para mejorar la manipulación de comestibles. Por el contrario, Yildirim et al. (2020) menciona que los conocimientos sobre manipulación no bastan para tener un buen desempeño. Esto podría deberse a que el contexto de entrenamiento y real difieren (Yeargin et al., 2021) a que no se cuenta con instalaciones sanitarias adecuadas (Shepherdson, 2018). Aquí se puede observar que los restaurantes son conscientes de la necesidad de capacitación y entrenamiento de sus trabajadores (desarrollo de competencias) lo cual es tarea pendiente de la gestión de recursos humanos de cada empresa y del soporte de las instituciones públicas competentes.

Algunos entrevistados desconocieron o tuvieron muy poco conocimiento de los beneficios de la capacitación sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos y de los problemas ocasionados por la ausencia de esta. Al respecto Varón (2019, citado en Madero y Santana, 2021) señala que los restaurantes se benefician de las buenas prácticas de manipulación con: mayor confianza de sus comensales, ahorro de recursos y tiempo en los procesos, eliminación de la contaminación, mejoramiento de la imagen empresarial, reducción de infracciones punibles de normativas y ventaja competitiva en el mercado. En ese sentido, es importante que las instituciones públicas competentes realicen campañas de información sobre los beneficios de la aplicación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos.



### **Categoría 3: Limpieza**

En los restaurantes de Huancavelica se realizaba el aseo de menajes, utensilios y equipos periódicamente, no tenían planes de limpieza estandarizados. Gonzáles (2015) señala que un programa de limpieza es un grupo de tareas utilizadas durante el procesamiento de comestibles para erradicar o reducir el volumen de fauna microbiana en equipos, herramientas, trabajadores y ambientes. Ese sentido, Reid et al. (2011) recomienda emplear el programa denominado Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento, que describen y estandarizan cómo, cuándo y cómo se realiza la limpieza y desinfección de forma fácil. En ese sentido, la estandarización de procesos de limpieza permite que cualquier miembro del equipo de trabajo realice las tareas de limpieza de forma uniforme con una calidad consistente en el tiempo.

Asimismo, la mayoría de restaurantes contaron con instalaciones sanitarias como agua y desagüe en buen estado y con funcionamiento óptimo, pero si requirieron capacitación para mejorar la limpieza, alargar su vida útil y establecer planes de limpieza estandarizados. Un resultado distinto fue encontrado por Contreras y Huarcaya (2016) quienes hallaron que deficiencias en el manejo del agua y en la higiene de vajillas y cubiertos por parte de los manipuladores de alimentos incrementaban la proliferación de microorganismos patógenos como la bacteria coliforme fecal *Echerichia coli*, asimismo Ehuwa et al. (2021) señala que la salmonelosis es frecuentemente transmitida por alimentos manipulados inadecuadamente. Para evitar ello, la Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación y la Organización Mundial de la Salud (2022) recomiendan garantizar la desinfección de herramientas y ambientes por medio de pruebas periódicas de laboratorio. Esto reduciría la probabilidad de que se origine un brote de enfermedades de transmisión por alimentos o agua (Ministerio de Salud, 2018). Por otra parte, Gonzáles (2015) recomienda limpieza frecuente de los servicios higiénicos cada 15 o 30 minutos dependiendo de la cantidad de comensales en el local, así como mantener las dotaciones de papel higiénico y jabón. Estas frecuencias de limpieza no fueron cumplidas por los restaurantes de Huancavelica los cuales contaron entre uno a varios baños los cuales limpian

diariamente en el mejor de los casos. De esta forma, se evidencia la necesidad de establecer procesos que procuren el cuidado de los sistemas sanitarios de agua y desagüe.

La mayoría de establecimientos tuvo varios tachos para acopiar residuos sólidos tapados, asimismo separaban los residuos orgánicos e inorgánicos, sin embargo, mencionaron que los recolectores de la Municipalidad juntaban los residuos sin distinción. No se encontró problemas de plagas de insectos o roedores ya que fumigaban e incluso usaban gatos para el control de roedores. Sin embargo, de acuerdo a Ehuwa et al. (2021) no es recomendable tener mascotas en un lugar de expendio de comida ya que podrían ser portadoras de enfermedades que posteriormente podrían transmitirse a los alimentos. Un resultado similar fue encontrado por Taípe y Tuncar (2018) quienes observaron que los manipuladores de alimentos que analizaron tenían un control regular de vectores antes de brindarles capacitación. En ese sentido, el manejo de residuos y el control de vectores son esenciales para mantener buenas prácticas de manipulación de alimentos ya que reduce el riesgo de contaminación cruzada y propagación de enfermedades.

Ningún restaurante contó con un plan de manejo de residuos sólidos ni recibieron capacitación sobre el tema, asimismo sugirieron que la Municipalidad debe monitorear botaderos informales, cambiar horarios de recojo de basura y brindar promoción a los restaurantes con mejor manejo de residuos sólidos. Al respecto Madero y Santana (2021) mencionan que los restaurantes deben encontrarse alejados de fuentes de contaminación como basurales. Además, los entrevistados mencionaron que es necesaria mayor fiscalización y que se realicen campañas de concientización por parte de los estudiantes de la facultad de ingeniería ambiental. De esta forma, una vez más se advierte de la necesidad de mejorar la gestión de buenas prácticas de manipulación de alimentos por medio de planes, programas y procesos estandarizados que garanticen la calidad en el servicio gastronómico.

## V. CONCLUSIONES

Luego de culminar la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Las buenas prácticas de manipulación de alimentos se cumplieron, con deficiencias en los restaurantes de Huancavelica, 2022, como prácticas y procesos no estandarizados, conocimiento y competencias insuficientes de los manipuladores y ciertas deficiencias de infraestructura y almacenamiento, que afectan la inocuidad, higiene y limpieza.
2. Se concluyó que las buenas prácticas de manipulación de alimentos en relación con la inocuidad se cumplen de forma parcial en los restaurantes de Huancavelica, 2022., aunque los manipuladores se guiaron en indicadores adecuados para verificar la calidad de sus productos, no contaron con conocimientos técnicos, procedimientos estandarizados, ni equipos adecuados para la recepción y almacenamiento de los comestibles. Además, ciertos aspectos de preparación y servicio no se cumplieron. Finalmente, no aplicaron programas ni planes sanitarios.
3. Se concluyó que las buenas prácticas de manipulación de alimentos en relación con la higiene se cumplen de forma parcial en los restaurantes de Huancavelica, 2022. Ya que el personal no cumplía con varios hábitos de limpieza recomendados, la higiene personal fue descuidada con frecuencia y la capacitación sanitaria fue limitada o inexistente.
4. Se concluyó que las buenas prácticas de manipulación de alimentos en relación con la limpieza se cumplen de forma parcial en los restaurantes de Huancavelica, 2022. Ya que los equipos y utensilios fueron insuficientes y mal gestionados, las facilidades sanitarias como servicios higiénicos para trabajadores e incluso para clientes fueron insuficientes y el manejo de residuos sólidos tuvo deficiencias en la capacitación sobre su manejo.

## VI. RECOMENDACIONES

Luego de haber llegado a la conclusión de la investigación se tienen las siguientes recomendaciones.

1. Se recomienda a las instituciones públicas pertinentes como el Gobierno Regional de Huancavelica a través de las direcciones regionales de Salud y Turismo y la Municipalidad provincial de Huancavelica a realizar campañas de capacitación y entrenamiento de competencias en buenas prácticas de manipulación de alimentos a los trabajadores y propietarios del rubro gastronómico en la ciudad de Huancavelica, asimismo se recomienda que realicen campañas de fiscalización y supervisión de los establecimientos a fin de mejorar su calidad.
2. Se recomienda a los propietarios y administradores de las empresas de alimentación, exigir con prioridad y como política obligatoria de su empresa la práctica de la higiene y los hábitos a todo personal que labora. Asimismo, a las autoridades competentes realizar gestiones para la creación de una carrera de Administración de Turismo y Hotelería o brindar cursos técnicos certificados sobre inocuidad alimentaria a los trabajadores del rubro.
3. Se recomienda a los propietarios de los restaurantes de Huancavelica que se capaciten en higiene, aunque no existe una oferta de cursos sobre el tema en la ciudad de Huancavelica, podrían buscar cursos virtuales al respecto. De esta forma, brindarían capacitaciones internas de mayor calidad a sus trabajadores.
4. Se recomienda a los propietarios aplicar con mayor responsabilidad el manejo de los residuos sólidos en sus empresas. De igual forma a la Municipalidad Provincial de Huancavelica realizar programas de entrenamiento de limpieza, manejo de residuos sólidos y uso de aceites usados en los restaurantes; además las instituciones correspondientes ser más enfáticas en las supervisiones, fomentar concursos de manejo de residuos sólidos entre restaurantes, campañas de concientización con la participación de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Ambiental de la Universidad Nacional de Huancavelica.

## REFERENCIAS

- Adane, M., Teka, B., Gismu, Y., Goitom, H., & Ademe, M. (2018). Food hygiene and safety measures among food handlers in street food shops and food establishments of Dessie town, Ethiopia: A community-based cross-sectional study. *PLoS ONE*, 13(5), 1–13. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0196919>
- Alqurashi, N., Priyadarshini, A., & Jaiswal, A. (2019). Evaluating Food Safety Knowledge and Practices among Foodservice Staff in Al Madinah Hospitals, Saudi Arabia. *Safety*, 5(9), 1–16. <https://www.mdpi.com/2313-576X/5/1/9>
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología de investigación (6ta ed., Issue July 2012). [https://www.academia.edu/10608686/El\\_Proyecto\\_de\\_Investigaci%C3%B3n\\_Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_metodolog%C3%ADa\\_cient%C3%ADfica\\_6ta\\_Edici%C3%B3n\\_2012%0A](https://www.academia.edu/10608686/El_Proyecto_de_Investigaci%C3%B3n_Introducci%C3%B3n_a_la_metodolog%C3%ADa_cient%C3%ADfica_6ta_Edici%C3%B3n_2012%0A)
- Arispe, I., & Tapia, M. (2007). Inocuidad y calidad: Requisitos indispensables para la protección de la salud de los consumidores. *Agroalimentaria*, 13(24), 105–117. <https://www.redalyc.org/pdf/1992/199216580008.pdf%0A>
- Basurto, F. (2014). Elaboración de un manual de buenas prácticas de manufacturas para el hotel Sheraton Quito [Instituto Tecnológico Cordillera]. In Repositorio del Instituto tecnológico Cordillera. <https://dspace.cordillera.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/862/6-TURISM-13-14-1311359929.pdf>
- Bemporat, T. (2020). Seguridad Alimentaria: Cómo Prevenir Violaciones al Código de Salud. *Lightspeed*. <https://www.lightspeedhq.com/blog/restaurant-health-code-violations/#step-1>
- Cadillo, E. (2015). Evaluación de la calidad del servicio del restaurante El Huerto del Sabor del departamento de Tumbes distrito de San Juan la Virgen utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014 [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/4475/CALidad\\_buenas\\_pr%C3%A1cticas\\_cadillo\\_benites\\_elia\\_noem%C3%AD.pdf?sequence=1&isAl](http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/4475/CALidad_buenas_pr%C3%A1cticas_cadillo_benites_elia_noem%C3%AD.pdf?sequence=1&isAl)

lowed=y

- Calderón-Castillo, A., Vásquez-Valles, M., & Alvarado-Salinas, P. (2008). Efecto del vinagre y ácido cítrico en la sobrevivencia de *Staphylococcus aureus* en mayonesa casera. México Documents. <https://vdocuments.mx/documents/efecto-del-vinagre-y-acido-citrico-en-la-sobrevivencia-de-staphylococcus-aureus-en-mayonesa-casera.html?page=1>
- Chavarría, S. (2015). Justificación de la investigación. [https://sachavarriapuganet.webnode.es/\\_files/200000026-4f608505a7/Justificación.pdf](https://sachavarriapuganet.webnode.es/_files/200000026-4f608505a7/Justificación.pdf)
- Comité Internacional para la Elaboración de Consensos y Estandarización en Nutriología. (2020). Recomendaciones sobre buenas prácticas de manufactura (BPM) para servicios de alimentación en el contexto de la pandemia por Covid 19. In lideNut. [https://cienut.org/comite\\_internacional/declaraciones/pdf/declaracion\\_3.pdf](https://cienut.org/comite_internacional/declaraciones/pdf/declaracion_3.pdf)
- Contreras, C., & Huarcaya, R. (2016). Carga microbiana patógena en aguas para el lavado de vajillas y cubiertos en expendedores de alimentos ambulatorios, en la localidad de Huancavelica 2016 [Universidad Nacional de Huancavelica]. [http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1918/TESIS\\_contreras\\_y\\_huarcaya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1918/TESIS_contreras_y_huarcaya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, A. (2013). Las buenas prácticas de higiene y manipulación. Revalnutricion. Dirección General de Salud Ambiental. (2021). Medidas sanitarias en espacios de alimentación colectiva reducen riesgos de contagio de COVID19 y otras infecciones. Ministerio de Salud. <http://www.digesa.minsa.gob.pe/noticias/Febrero2021/nota11.asp>
- Dirección Regional de Salud de Huancavelica. (2022). Dirección Regional de Salud de Huancavelica. Dirección Regional de Salud de Huancavelica. <https://www.diresahuancavelica.gob.pe/%0A>
- Ehuwa, O., Jaiswal, A., & Jaiswal, S. (2021). Salmonella, food safety and food handling practices. *Foods*, 10(907), 1–16. <https://doi.org/10.3390/foods10050907>
- Ezirigwe, J. (2018). Much ado about food safety regulation in Nigeria. *Journal of Sustainable Development Law and Policy*, 9(1), 109–132. <https://doi.org/10.4314/jsdlp.v9i1.6>
- Fude. (2022). ¿En qué consiste la manipulación de alimentos? Fude by Educativo.

- <https://www.educativo.net/articulos/en-que-consiste-la-manipulacion-de-alimentos-939.html>
- Fuente, N., & Barboza, J. (2010). Inocuidad y bioconservación de alimentos. *Acta Universitaria*, 20(1), 43–52. <https://www.redalyc.org/pdf/416/41613084005.pdf>
- González, L. (2015). Gestión de calidad en los procedimientos de limpieza y sanitización en los restaurantes Taco Bell Guatemala. In Repositorio de la Universidad de San Carlos de Guatemala. [http://www.repositorio.usac.edu.gt/2992/1/Luis Ricardo González Cabrera.pdf](http://www.repositorio.usac.edu.gt/2992/1/Luis_Ricardo_González_Cabrera.pdf)
- Guillen, F. (2017). Huancavelica.com - Difundiendo el Turismo y Comercio de Huancavelica en el Mundo. Huancavelica.Com Corazón Del Ande Peruano. <http://www.huancavelica.com/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (M. H. Education (ed.); 6ta ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamaní, A. (2020). Propuesta para incrementar la rentabilidad en una agencia de turismo no convencional en Lima Metropolitana utilizando mejora continua [Universidad Tecnológica del Perú]. In Repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3391>
- INOCUA. (2012). Compendio de normas sanitarias peruanas. <https://idoc.pub/download/manual-de-normas-sanitarias-eljqg59rnx41>
- INPONO. (2018). Seguridad en la manipulación de comidas y bebidas en un restaurante. INPONO. <https://grupoinpono.com/seguridad-en-la-manipulacion-de-comidas-y-bebidas-en-un-restaurante/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). Instituto Nacional de Estadística e Informática. Presidencia Del Consejo de Ministros. <https://www.inei.gob.pe>
- Janampa, E. (2019). Diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria, que asegure la calidad en los procesos de elaboración de los alimentos del restaurante “La caribeña”. Callao [Universidad San Martín de Porres]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5159/JANAM PA\\_VE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5159/JANAM_PA_VE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jere, G. (2021). Post Harvest Handling Knowledge and Practices Among Food Handlers Under School Meals Programme and Intake of Aflatoxin and

- Fumonisin in Salima District, Malawi [University of Nairobi].  
[http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/155841/Jere\\_Post Harvest Handling Knowledge and Practices Among Food Handlers Under School Meals Programme and Intake of Aflatoxin and Fumonisin in Salima District%2C Malawi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/155841/Jere_Post_Harvest_Handling_Knowledge_and_Practices_Among_Food_Handlers_Under_School_Meals_Programme_and_Intake_of_Aflatoxin_and_Fumonisin_in_Salima_District%2C_Malawi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jhong, J. (2020). La importancia de las buenas prácticas en el servicio del restaurante Arándanos 2020 [Universidad San Martín de Porres].  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7030/JHONG\\_HJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7030/JHONG_HJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kaferstein, F., & Abdussalam, M. (1999). La inocuidad de los alimentos en el siglo XXI. Boletín de La Organización Mundial de La Salud, 77(4), 347–351.  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/57530/RA\\_1999\\_1\\_111-115\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/57530/RA_1999_1_111-115_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lafebre, V. (2017). Manual de buenas prácticas de manufactura en el restaurante Odalys, Parroquia Pascuales [Universidad de Guayaquil].  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32726/1/TESIS\\_ISCE - 212 - Manual buenas prácticas manufactura rest Odalys.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32726/1/TESIS_ISCE_-_212_-_Manual_buenas_practicas_manufactura_rest_Odalys.pdf)
- Macías, G., & Morán, K. (2019). Desarrollo de un manual de buenas prácticas de manufactura en el restaurante Nity [Universidad de Guayaquil].  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47140/1/BINGQ-ISCE-19P86.pdf>
- Madero, C., & Santana, J. (2021). Diseño de un manual de buenas prácticas de manufactura para el restaurante “El especial de JC” en la ciudad de Guayaquil [Universidad de Guayaquil].  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57844/1/BINGQ-ISCE-21P117.pdf>
- Madex. (2018). 8 reglas de higiene en alimentos que aplican a los restaurantes. Madex. <https://www.madexgroup.com/8-reglas-de-higiene-en-alimentos-que-aplican-a-los-restaurantes/>
- Martín, E. (2017). Higiene de los alimentos. Consumoteca.  
<https://www.consumoteca.com/alimentacion/higiene-de-los-alimentos/>
- Martínez, I. (2021). Evite que se contaminen sus alimentos. El Universal.  
<https://www.eluniversal.com.co/salud/evite-que-se-contaminen-sus-alimentos-CB4605949>
- Ministerio de comercio exterior y turismo. (2008). Manual de buenas prácticas de



- manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines. In Ministerio de comercio exterior y turismo. [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/MBP\\_manipulacion\\_de\\_alimentos.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/MBP_manipulacion_de_alimentos.pdf)
- Ministerio de Salud. (2018). Norma Sanitaria Para Restaurantes y Servicios Afines. In Diario Oficial El Peruano (pp. 1–20). [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)
- Miranda-Novales, M., & Villasís-Keever, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista Alergia México*, 66(1), 115–122. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Miranda, T. (2016). Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Aquí Gusto de Nuevo Chimbote utilizando estándares derivados de las buenas prácticas 2016 [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4862/calidad\\_buenas\\_practicas\\_miranda\\_la\\_torre\\_tatiana\\_lizzeTH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4862/calidad_buenas_practicas_miranda_la_torre_tatiana_lizzeTH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mohammadi-Nasrabadi, F., Salmani, Y., & Esfarjani, F. (2021). A quasi-experimental study on the effect of health and food safety training intervención on restaurant food handlers during the COVID-19 pandemic. In *Food Science and Nutrition* (Vol. 9, pp. 3655–3663). <https://doi.org/10.1002/fsn3.2326>
- Onyuna, A. (2018). Effect of Food Handling Habits on Food Safety in Catering Units in Public University in Kenya. *African Journal of Education*, 4(4), 323–336. <http://41.89.164.27/handle/123456789/681>
- Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación, & Organización Mundial de la Salud. (2022). *Codex alimentarius*. FAO. <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/about-codex/es/>
- Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación, Organización Panamericana de la Salud, & Organización mundial de la salud. (2016). *Manual para manipuladores de alimentos*. In FAO.org y OPS.org. <https://www.fao.org/3/i5896s/i5896s.pdf>
- Organización de las naciones unidas para la alimentación y la agricultura. (1997). *Sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP) y*

- directrices para su aplicación. FAO.Org.  
<https://www.fao.org/3/y1579s/y1579s03.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Inocuidad de los alimentos. Organización Mundial de La Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
- Organización Mundial del Turismo. (2015). Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos Conceptos, implementación y herramientas para autoridades, instituciones y gestores de destinos. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416844>
- Ortiz, A., & Martínez, M. (2011). Inocuidad alimentaria Panorama en Colombia. Artículos de Revisión, 1(1), 37–44.  
<https://revista.jdc.edu.co/index.php/conexagro/article/view/345/366>
- Padilla, D. (2010). Recomendaciones para la aplicación de buenas prácticas de manufactura alimentaria (BPM) para restaurantes y cafeterías de los hoteles de la ciudad de Ibarra [Universidad Técnica del Norte]. [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/717/2/06\\_NUT\\_007\\_TESIS.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/717/2/06_NUT_007_TESIS.pdf)
- Padilla, F. (2015). Implementación de buenas prácticas de manufactura para el restaurante Le Petit de la ciudad de Baños [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <https://doi.org/10.7705/biomedica.v31i0.530>
- Pretell, S. (2020). Evaluación de la calidad del servicio del restaurante El Tambo utilizando estándares derivados de las buenas prácticas Chimbote, 2020 [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. In Repositorio de la [http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/21107/atencion\\_al\\_cliente\\_pretell\\_romero\\_suzie\\_alessandra.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/21107/atencion_al_cliente_pretell_romero_suzie_alessandra.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Ramírez, D. (2021). Conectar con el cuerpo y la sabiduría interna: análisis de vivencias sobre la Violencia Obstétrica y la sanación colectiva en San Pedro Cholula, Puebla [Universidad Iberoamericana de Puebla]. [https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/5208/Tesis\\_Danae Itzel Ramírez Arjona.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/5208/Tesis_Danae%20Itzel%20Ram%C3%ADrez%20Arjona.pdf?isAllowed=y&sequence=1)
- Reid, C., Kopp Mann, M., Santín, C., Feldman, P., Kleiman, E., & Teisaire, C. (2011). Guía de buenas prácticas de manufactura para servicios de comidas.

- [http://www.alimentosargentinos.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/BPM/BPM\\_ServicioComida\\_2011.pdf](http://www.alimentosargentinos.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/BPM/BPM_ServicioComida_2011.pdf)
- Rodríguez, V., Bustamante, L., & Jean-Claude, M. (2011). La protección del medio ambiente y la salud, un desafío social y ético actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(4), 510–518.  
[https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rcsp/v37n4/spu15411.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v37n4/spu15411.pdf)
- Ros, G. (2015). Seguridad alimentaria globalizada. Reflexiones sobre un mundo que necesita comer. *Cultura y Conciencia. Revista de Antropología*, 1, 54–74.  
<http://culturayconciencia.es/repositorio/1/2015-1-art4-gros.pdf>
- Sakore, D., Parande, M., & Bhattacharya, S. (2022). Knowledge, attitude, and practice regarding food hygiene among food handlers of eating establishments of a medical college, Pune, Maharashtra: A cross-sectional study. *Medical Journal of Dr. D.Y. Patil Vidyapeeth*, 0(0), 1–8.  
[https://doi.org/10.4103/mjdrdypu.mjdrdypu\\_168\\_21](https://doi.org/10.4103/mjdrdypu.mjdrdypu_168_21)
- Schonberger, L., Boyer, R., & Chase, M. (2018). Food-handling Behaviors of Student Volunteers in a University Food Recovery Program. *Food Protection Trends*, 38(4), 284–294. <https://www.foodprotection.org/files/food-protection-trends/jul-aug-18-schonberger.pdf>
- Shepherdson, R. (2018). Assessment of knowledge, attitude, and practice of street food vendors towards food safety and hygiene in Ilala Municipality [University of Tanzania]. <https://core.ac.uk/download/pdf/161548402.pdf>
- Suárez, K., Rodríguez, J., & Lira, E. (2020). Evaluación del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) de la empresa NICA BEEF PACKERS S.A, Condega Estelí, en el segundo semestre del año 2019. [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/13430/1/20057.pdf>
- Suárez, S. (2020). Evaluación de las buenas prácticas de manufactura (B.P.M) en los restaurantes del cantón Manta [Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. <https://catedraalimentacioninstitucional.files.wordpress.com/2020/07/uleam-ht-0045.pdf>
- Taípe, Y., & Tuncar, K. (2018). Efecto de la capacitación en la práctica del manejo higiénico de alimentos en comerciantes de puestos de comidas del mercado

- de abastos de la ciudad de Huancavelica 2018 [Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2140/13-TO51-71134035-T.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tello, R. (2020). Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5619/TELLOcarrillo%2C Rosa Cila.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5619/TELLOcarrillo%2C%20Rosa%20Cila.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, M., & Matamoros, M. (2019). Higiene en la manipulación y determinación de coliformes en alimentos que se expenden en el mercado de abastos de Huancavelica 2019 [Universidad Nacional de Huancavelica]. [http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2908/TESIS-enfermería-2019-torres torres y matamoros huayllani.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2908/TESIS-enfermería-2019-torres%20torres%20y%20matamoros%20huayllani.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Turista Magazine Online. (2017). PROMPERÚ presenta estudio sobre turismo gastronómico. Turista Magazine Online. <https://www.turistamagazine.com/v2/?m=20170802>
- Valdiviezo, N., Villalobos, L., & Martínez, R. (2006). Evaluación microbiológica en manipuladores de alimentos de tres comedores públicos en Cumana – Venezuela. Revista de La Sociedad Venezolana de Microbiología. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-25562006000200006](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-25562006000200006)
- Vidal, R. (2004). Implementación de buenas prácticas de manufactura en la industria alimenticia. Área: alimentos en conserva [Universidad Autónoma de Occidente]. In Repositorio de la Universidad Autónoma de Occidente. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/7078/T04953.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viera, E., Fernández Sanabria, B., Font – Aranda, M., & Álvaro, G. (2021). Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad, 6(3), 64–73. <https://doi.org/10.33936/recus.v6i3.3648>
- Yeargin, T., Gibson, K., & Fraser, A. (2021). New approach to food safety training: A review of a six-step knowledge-sharing model. Journal of Food Protection, 84(11), 1852–1862. <https://doi.org/10.4315/JFP-21-146>
- Yemane, B., & Tamene, A. (2022). A-Understanding Domestic Food Safety An

Investigation into Self-Reported Food Safety Practice.pdf. Sage, 16(1), 1–13.  
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/11786302221103881>

Yildirim, Y., Ertay Onmaz, N., Gönülalan, Z., Hizlisoy, H., Al, S., Karadal, F., Kum, E., & Akçay, A. (2020). Knowledge and attitudes in food safety and the occurrence of indicator bacteria on hands of food handlers at the point of pastrami sale. *Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi*, 67(2), 153–160.  
<https://doi.org/10.33988/auvfd.591296>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, 2022					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	Inocuidad	Recepción y almacenamiento de los alimentos	<b>Tipo de Investigación:</b> Básica <b>Enfoque:</b> Cualitativo <b>Diseño de investigación:</b> Fenomenológico <b>Participantes:</b> 19 restaurantes 19 propietarios <b>Técnicas:</b> Entrevista <b>Instrumentos:</b> Guía de entrevista
¿Cuáles son las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en los Restaurantes Distrito de Huancavelica, 2022?	Identificar las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, 2022			Preparación y servicio de los alimentos	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos			Aplicación de programas o planes sanitarias	
¿Cuáles son las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos referente a la inocuidad en los ¿Restaurantes del Distrito de Huancavelica, 2022?	Describir las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en relación a la inocuidad en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, 2022		Hábitos del personal		
¿Cuáles son las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos referente a la higiene en los Restaurantes Huancavelica, 2022?	Describir las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en relación a la higiene en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, 2022		Higiene personal		
			Capacitación sanitaria		
¿Cuáles son las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos referente a la limpieza en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, 2022?	Describir las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en relación a la limpieza en los Restaurantes del Distrito de Huancavelica, 2022		Limpieza	Equipos y utensilios	
				Facilidades sanitarias	
		Manejo y disposición de residuos solidos			

## Anexo 2. Matriz de categorización

UNIDAD TEMÁTICA		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	PREGUNTAS	INSTRUMENTO
Buenas Prácticas de Manipulación		<p>MINCETUR (2008) La aplicación de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos contribuye con la seguridad de la calidad sanitaria de los alimentos en los aspectos de inocuidad, higiene y limpieza. (p.11)</p>	<p>Inocuidad, es un factor importante que evita a contaminar cuando se preparan o consumimos un producto final.</p>	Inocuidad	Recepción y almacenamiento de los alimentos	<p>1. ¿Usted cuándo recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explique</p> <p>2. ¿Usted cuándo recibe los insumos alimenticios utiliza algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa y explique</p> <p>3. ¿Usted cuándo recibe los productos diversos, registran el ingreso de cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explique.</p> <p>4. ¿Ustedes para almacenar los productos tienen los lugares, máquinas y/o equipos apropiados para su mantenimiento? Descríbelo</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Diseño de investigación: Fenomenológico</p> <p>Participantes: 19 restaurantes 19 propietarios o trabajadores por cada restaurante</p> <p>Técnica: Entrevista Observación</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado (entrevista)</p>
						<p>5. ¿Sabe usted, para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?</p> <p>6. ¿Según usted, el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?</p> <p>7. ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?</p> <p>8. ¿Puede comentar usted, que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si – No, por qué</p> <p>9. Según usted. ¿Para el servicio de los alimentos el personal de atención de alimentos (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?</p>	



					Aplicación de programas o planes sanitarias	<p>10. Sabe usted, ¿que si el propietario del restaurante ha solicitado o recibido algún tipo de capacitación referida para elaborar un plan o programa sanitario? Explique</p> <p>11. Conoce usted. ¿Si el restaurante cuenta o ha aplicado algún plan sanitario para evitar algún problema de contaminación u otro? Explique</p>	
			Higiene, es una herramienta clave para asegurar la inocuidad de los productos que se manipulan en los establecimientos.	Higiene	Hábitos del personal	<p>12. ¿Como percibe usted sobre los hábitos personales de los que trabajan en la preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explique lo positivo y negativo.</p> <p>13. ¿Que se debería hacer para fortalecer los hábitos del personal de higiene en los que trabajan en la preparación y atención de alimentos? Explique</p> <p>14. ¿Usted en el restaurante ha implementado los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Si – No, explicar Por qué.</p>	
		Higiene personal			<p>15. ¿Según usted, ¿cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en la preparación y en la atención de alimentos? Por qué</p> <p>16. ¿Usted, qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en la preparación y en la atención de alimentos?</p> <p>17. ¿En el restaurante proporcionan a los trabajadores materiales (jabón u otros) de higiene personal? Por qué</p> <p>18. ¿Diga usted, la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.</p> <p>19. ¿Me puede describir usted, si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Por qué</p>		
		Capacitación sanitaria			<p>20. ¿Sabe usted, ¿quiénes deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explique</p> <p>21. ¿Sabe usted cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explique</p> <p>22. ¿Conoce usted cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explique</p>		

					Equipos y utensilios	<p>23. ¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?</p> <p>24. ¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?</p>	
			<p>Limpieza, conjunto de actividades que apoyen a mantener el estado de higiene Todos los ambientes y no contaminar los alimentos</p>	Limpieza	Facilidades sanitarias	<p>25. ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explique</p> <p>26. ¿Usted me puede dar sus sugerencias o propuestas para el restaurante a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Explique</p>	
					Manejo y disposición de residuos sólidos	<p>27. ¿Usted me puede manifestar cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?</p> <p>28. ¿Usted en el restaurante ha establecido alguna capacitación del manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explique</p> <p>29. ¿Usted qué sugerencias propondría al restaurante para organizar el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante? Explique</p>	

## Anexo 3. Instrumento de investigación: Guía de Entrevista



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **ENTREVISTA A LOS PROPIETARIOS Y TRABAJADORES SOBRE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUANCVELICA, AÑO 2022**

Estimado (a) Sr. /Sra. / Srta.

La presente investigación titulada Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en los restaurantes del Distrito de Huancavelica, año 2022; tiene por objetivo de describir las Buenas prácticas de manipulación en los restaurantes del distrito de Huancavelica, con la finalidad de desarrollar una investigación de tipo académico como estudiante de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo. Por lo cual le agradeceré responder la presente guía de entrevista con las instrucciones que se detallan a continuación, indicando que los datos obtenidos en la entrevista tendrán uso de carácter académico con fines de investigación.

N° de entrevista :.....

Nombre y apellido del entrevistado: .....

Fecha de entrevista :.....

Edad :.....

Puesto :.....

Hora de inicio de la entrevista :.....

Hora de término de la entrevista :.....

#### **CATEGORIA 1: INOCUIDAD**

##### **Recepción y almacenamiento de los alimentos**

1. ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.
2. ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.
3. ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.
4. ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

##### **Preparación y servicio de los alimentos**

5. ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?
6. ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?
7. ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?
8. ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No por qué
9. ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

10. ¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?
11. ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

### **CATEGORIA 2: HIGIENE**

#### **Hábitos del Personal**

12. ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.
13. ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica.
14. ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.

#### **Higiene Personal**

15. ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.
16. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

17. ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.
18. ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.
19. ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica.

### **Capacitación sanitaria**

20. ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.
21. ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.
22. ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

## **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

### **Equipos y Utensilios**

23. ¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?
24. ¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

### **Facilidades Sanitarias**

25. ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.
26. ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

### **Manejo y Disposición de Residuos Sólidos**

27. ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

28. ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica.

29. ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizada por las instituciones competentes?

## Anexo 4. Tablas de validación de instrumento

### Primer Juez



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

Lima, 23 de abril de 2022

Apellidos y nombres del experto: VELÁSQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA

DNI: 18217577 Teléfono: 990315300

Título/grados: LICENCIADA EN TURISMO / MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE – 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	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de datos?										
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										

Promedio de valoración: 80

Segundo Juez



FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 20 de abril de 2022.

Apellidos y nombres del experto: Ñaupari Zevallos, Heidi

Wendy.DNI: 46774376

Teléfono: 981227629

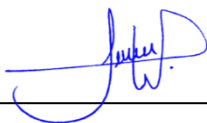
Título/grados: Licenciado en Administración en Turismo / Máster en Gestión Internacional de Turismo con Especialidad en la Organización de Eventos y Negocios.

Cargo e institución en que labora: Independiente

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?											
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de datos?											
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene presentación ordenada?											
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											

Promedio de valoración: 83.7



Tercer Juez



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

Lima, 24 de mayo de 2022.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

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										x		
2										x		
3										x		
4										x		
5										x		
6										x		
7									x			
8									x			

Promedio de valoración: 87%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo.  
Coordinadora E.P Administración en Turismo y Hotelería  
Lima norte

Anexo 5. Consentimientos informados de los participantes

Restaurante Nro. 1

**Consentimiento Informado para participantes de Investigación**

El autor: Yosina Cuicarpusa Ccanto, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Realizar el estudio sobre las Buenas prácticas de manipulación de alimentos en los restaurantes del HUCA. 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 20' minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Antonio Martínez Huamán, con DNI N° 23213876 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Antonio M. Huamán cuyo teléfono es: 971.855.454.....

Antonio Martínez Huamán 23213876 03-05-22  
Nombre del Participante                      Firma del Participante                      Fecha  
(en letras de imprenta)

**Consentimiento Informado para participantes de Investigación**

El autor: Yovanna Lucio-Casta Cuentas, estudiante, de la Universidad La Sor Vellojo; cuyo objetivo de estudio es: realizar la investigación sobre el tema de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos de los restaurantes de HUCA 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al Investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

YO HAYDEE PELAYA ORDOÑEZ QUINTEROS, con DNI N° 222006418 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Haydee P. Ordoñez Quinteros cuyo teléfono es: 984402997.

Haydee Pelaya Ordoñez Q. [Firma] 04/05/2022  
Nombre del Participante                      Firma del Participante                      Fecha  
(en letras de imprenta)

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

La autora: Yovana Cuicapusa Ccanto, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Desarrollar la investigación en el tema de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en Restaurantes de Huancavelica, 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 26 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Edelmira Martínez Gómez, con DNI N° 23261925 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Edelmira Martínez Gómez cuyo teléfono es: 963.63.6.148.....

<u>Edelmira Martínez Gómez</u>		<u>08/05/2022</u>
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

La autora: Yovana Cuicapusa Canto, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Desarrollar la investigación en el tema de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en Restaurantes de Huancavelica, 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 29 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Lilia Flores Galindo, con DNI N° 44043096,  
acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Lilia Flores Galindo cuyo teléfono es: 967635203

<u>Lilia Flores Galindo</u>	<u>Lilia Flores Galindo</u>	<u>09/05/2022</u>
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha

**Consentimiento Informado para participantes de Investigación**

El autor: Yasuna Quiapusa Llanto, estudiante, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: realizar la investigación en el tema de Buenas prácticas de Manipulación de Alimentos en los restaurantes de Huca, 2022

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo William Chancha, con DNI N° 23271891 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ cuyo teléfono es: .....

William Chancha  
Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)

  
Firma del Participante

12/05/2022  
Fecha

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

La autora: Yovana Cuicapusa Ceanto, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Desarrollar la investigación en el tema de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en Restaurantes de Huancavelica, 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 35 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Edson Cristian Duran Quispe, con DNI N° 42924135 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Edson Cristian Duran Quispe cuyo teléfono es: 983 973 434.

<u>Edson Cristian Duran Quispe</u>		<u>13/05/2022</u>
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Jovana Guisopasa Clante, estudiante, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: realizar la investigación en el tema Buenas prácticas de Manipulación de alimentos en los restaurantes de Huaco, 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 21 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Shantal Marlina Ayupe Martínez, con DNI N° 90799325 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Shantal M. Ayupe Martínez cuyo teléfono es: 929.822.799.

<u>Shantal Marlina Ayupe Martínez</u>		<u>13/03/2022</u>
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha



### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Yovana Guicapasa Canto, estudiante, de la Universidad Cócora Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Realizar la investigación en Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos en los restaurantes de Huancayo 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 21 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Eulogio Hilario Cuyas Chihuán, con DNI N° 1.984.4559 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Eulogio H. Cuyas Chihuán cuyo teléfono es: .....

Eulogio Hilario Cuyas Chihuán / [Firma] 16/05/2022  
Nombre del Participante (en letras de imprenta) Firma del Participante Fecha

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Yovana Guayana Cento, estudiante de la Universidad ce. san valley, cuyo objetivo de estudio es: Realizar la investigación en Buenas prácticas de Manipulación de Alimentos en los Restaurantes de Huaco, 2022

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se reciba será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Rosy Mery Oyola Breña, con DNI N° 46952035 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Rosy Mery Oyola Breña cuyo teléfono es: 938897974

Rosy Mery Oyola Breña

Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)



Firma del Participante

14/05/2022

Fecha

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Yovana Cuicapusa Llanto, estudiante, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Realizar la investigación en el tema de Demos Prácticas de Manipulación de Alimentos en los restaurantes de Huaco, 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 31 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Miguel Angel Baquerizo Garma, con DNI N° 45932068 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Miguel A. Baquerizo Garma cuyo teléfono es: ....999857.386.....

<u>Miguel Angel Baquerizo Garma</u>	<u>Miguel</u>	<u>11/05/22</u>
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Yohana Quijapasa Canto, estudiante, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Realizar la investigación en el tema de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en los restaurantes de Huaran, 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.


Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Vladimir Paredes Gómez, con DNI N° 20098373 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Vladimir Paredes Gómez cuyo teléfono es: 992288168.

Vladimir Paredes Gómez

Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)



Firma del Participante

12/05/2022

Fecha

**Consentimiento Informado para participantes de Investigación**

El autor: Yovanna Guapasa Cuato, de la  
Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es  
Realizar la investigación en el tema Buenas Prácticas  
de Manipulación de Alimentos en los restaurantes de  
Huancavelica 2022

Me presento y le solicito por favor, participe en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 37 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerle saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Ronal Renato Ancoai Quispe, con DNI N° .....  
acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Ronal R. Ancoai Quispe cuyo teléfono es: 944.438.757.....

<u>Ronal Renato Ancoai Quispe</u>	<u>AR</u>	<u>19-05-2022</u>
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

La autora: Yovana Cuicapusa Ccanto, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Desarrollar la investigación en el tema de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en Restaurantes de Huancavelica, 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Yo Yovana Marcelina Fuentes Larrawi, con DNI N° 70561580 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Marcela Marcelina Fuentes L. cuyo teléfono es: 943161904.

Yovana Marcelina Fuentes Larrawi  13/05/2022

Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

Restaurante Nro. 17

**Consentimiento Informado para participantes de Investigación**

El autor: Yessica Cuicapusa Conto, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Realizar la investigación en el tema: Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en los Restaurantes de Huancavelica 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 25 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo César Condezo Suárez, con DNI N° 23.259.509 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a César Condezo Suárez cuyo teléfono es: 967.70.6469.....

<u>César Condezo Suárez</u>	<u>Cándido</u>	<u>15-05-2022</u>
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

La autora: Yovana Cuicapusa Ccanto, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Desarrollar la investigación en el tema de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en Restaurantes de Huancavelica, 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 23 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.


Desde ya le agradecemos su participación.

---

Yo ANGELA MAGALY ROMERO JEREMÍAS, con DNI N° 42388040  
acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angela Magaly Romero J. cuyo teléfono es: 954614098.....

Angela Magaly Romero Jeremias  
Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)

  
Firma del Participante

20/05/2022  
Fecha



### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Jovana Cuicapusa Ccanto, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Realizar el estudio sobre las Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos en los restaurantes de Huancavelica, 2022.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 22 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Jaime Luis Colquepisco Bautista, con DNI N° 73.55.776 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Jaime Colquepisco Bautista cuyo teléfono es: .947.45.4.009.....

<u>Jaime Colquepisco Bautista</u>		<u>20/05/2022</u>
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha

## Anexo 6. Transcripción de las entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 001	
Nombre del investigador/entrevistador: Yovana Cuicapusa Ccanto.	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 03/05/2022
	Fecha de llenado de ficha: 06/05/22
Tema: Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	
Informante: Antonio Martínez	Restaurante "Killa"
Contextualización:	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 25 preguntas asignadas.	
<b>Transcripción:</b>	
<b>CATEGORIA 1: INOCUIDAD</b>	
<b>Recepción y almacenamiento de alimentos</b>	
<b>1. Entrevistador: Pregunta 1.</b> ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.	
<b>Entrevistado 1. (Antonio). Respuesta:</b> Buenas tardes, Huancavelica cuenta con un solo mercado y unas cuantas bodegas grandes, yo para comprar tengo que <b>buscar proveedores buenos con garantía, y al comprar los productos veo si los productos están frescos, y una buena relación con los proveedores de confianza.</b>	
<b>2.- Entrevistador pregunta 2:</b> ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.	
<b>Entrevistado 1. (Antonio). Respuesta:</b> No se utiliza ningún equipo o maquinaria, solamente contamos con una mesa donde se ubica y el personal realiza la limpieza distribuye para utilizar y guardar para refrigerar.	
<b>3. Entrevistador pregunta 3:</b> ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.	
<b>Entrevistado 1. (Antonio). Respuesta:</b> Algunas veces si registramos, pero si revisamos cuando yo envío a comprar o trae el proveedor, pero mayormente nosotros mismos compramos, pero los registros no lo hacemos porque son poca cantidad de insumos que se compra, es para el día. La programación para el uso de los insumos es de acuerdo al día los menús de preparación, las frutas son las que utilizamos de manera rápido.	
<b>4.- Entrevistador pregunta 4:</b> ¿Cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.	

**Entrevistado 1. (Antonio). Respuesta:** Nosotros guardamos en cajones especiales, pero mayormente se compra para utilizar para el día.

Los productos perecibles como los quesos, cremas se almacenan en vajillas de vidrio en la refrigeradora. No conoce sobre la cadena de frío, solo dice guarda en la refrigeradora. Desconoce a que temperatura se refrigera y congela los alimentos.

### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador pregunta 5:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 1. (Antonio). Respuesta:** El personal actual que trabajo en el área de cocina son mujeres sin formación en gastronomía, y el personal de apoyo son jóvenes estudiantes que trabajan por horas, pero a cada ingreso se le capacita a cada personal al inicio de su trabajo en temas de atención al cliente.

**6.- Entrevistador pregunta 6:** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 1. (Antonio). Respuesta** Es adecuado cuenta con el espacio para la preparación, es propietario, las paredes son mayólicas, piso liso, cuenta con áreas de frío y caliente, ventilado, poca iluminación, no tiene campana extractora.

También se le preguntó sobre la contaminación cruzada, no tiene clara la idea respecto a ello. El proceso de limpieza de las verduras y frutas, recibe los productos, se hace limpieza hace secar y luego guardar en el espacio.

Descongela las carnes de un día para otro, pero es mínimo, porque compra el mismo día para su preparación

No vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, comenta que es malo sería una contaminación. Por eso solo descongela lo que va utilizar

No tuvo quejas sobre cocción de carne por ningún cliente

**7. Entrevistador pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?.

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta** El espacio para la atención al cliente es amplio, sillas y 7 mesas de buena calidad, iluminación adecuada, color de pared ameno, piso con porcelanato, espacio de 30 m<sup>2</sup>.

**8. Entrevistador pregunta 8:** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? porqué **Entrevistado**

**1. (Antonio) Respuesta:** La empresa si cuenta en equipos 01 refrigeradora grande, waflera, horno eléctrico, licuadoras, ollas en diferentes tamaños es de material, tablas, cucharones, vajillas de material inoxidable de fácil para la limpieza en cuanto menajes tanto de platos, vasos son de loza fina, cristalería hay copas, vasos de mayor calidad. Trabaja con 05 tipos de cuchillos, 03 tablas, color blanco verde y amarillo. El aceite no reutiliza lo descarta en tres preparaciones, es para cada uno.

**9. Entrevistador pregunta 9:** ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** El personal que labora en servicio son jóvenes que vienen por turno mañana y tarde, sin formación son estudiantes universitarios en mayoría trabajan por necesidad, aquí en Huancavelica se carece de personal para este trabajo porque muchos también se avergüenzan. El personal antiguo capacita a los nuevos que ingresan.

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

**10.- Entrevistador pregunta 10:** ¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** Se le consultó sobre que entiende de las BPMA no tiene clara la idea, si recibió alguna vez capacitación; también se le preguntó que si conoce el programa sanitario también desconoce, no recibió capacitación sobre el tema, mucho menos no sabe que planes o programas existe.

**11. Entrevistador pregunta 11:** ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 1. (Antonio). Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, excepto el Plan Covid 19

### **CATEGORIA 2: HIGIENE**

#### **Hábitos del personal**

**12. Entrevistador pregunta 12:** ¿Como percibe usted sobre los hábitos personales de los que trabajan en la preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explique lo positivo y negativo.

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** Responde que los hábitos son la higiene, Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud, cada 6 meses se pasan los exámenes médicos cada dos meses porque el personal de apoyo rota como son jóvenes estudiantes y casi no están mucho tiempo.

**13. Entrevistador pregunta 13:** ¿Que se debería hacer para fortalecer los hábitos del personal de higiene en los que trabajan en la preparación y atención de alimentos? Explique

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** Dar instrucciones continuas, observarles siempre al personal, si están cumpliendo los lavados, la higiene

**14. Entrevistador pregunta 14:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** Si cuenta con todo el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel

### **Higiene personal**

**15. Entrevistador pregunta 15:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** califico regular, porque a veces desobedecen no se ponen sus gorras, tienen vergüenza, por el frio más utilizan papel y no se lavan constantemente la mano.

**16. Entrevistador pregunta 16:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** capacitarles siempre en BPM y las instituciones deben de supervisar constante, porque a veces aparecen de tiempo en tiempo y debe ser mensual las visitas para que el personal también conozca. A veces ellos no quieren cumplir, si les exigés lo dejan el trabajo.

**17. Entrevistador pregunta 17:** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 1. (Antonio). Respuesta:** Jabón, detergentes, alcohol, cuentan con un espacio para guardar su vestuario, ellos no se duchan ya vienen y solo se cambian.

Se les facilita la indumentaria su chaqueta, su gorra, guantes y es una regla para utilizar, siempre contralamos.

**18.-Entrevistador pregunta 18:** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, mamelucos.

**19. Entrevistador pregunta 19:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** Está el lavado de mano para clientes y el personal, pero ahora a los clientes se les rosea el alcohol en cada mesa, pero también en el ingreso del local está instalado el punto de lavado de mano para los clientes; y para guardar va cambiarse sus uniformes del personal hay un espacio donde ubican a diario, se cuenta con una duchan, pero los trabajadores no lo utilizan, es de vez en cuando.

### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador pregunta 20:** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución. que instituciones pueden desarrollar las capacitaciones por salud.

**21.- Entrevistador pregunta 21:** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** No sabe

**22.- Entrevistador pregunta 22:** ¿Conoce usted cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes?

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** Explique, desconoce.

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

#### **Equipos y utensilios**

**23.- Entrevistador pregunta 23:** ¿Puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otras áreas?

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario después de cada servicio y al personal se le facilita detergentes, lejía, guantes.

**24. Entrevistador pregunta 24:** ¿Puede explicar, cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros en el restaurante?

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** sobre el mantenimiento de los equipos como las licuadoras, hornos, son dos veces a la semana y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes se renueva cuando se pican las tazas, los platos, se percuden es según a ello no hay tiempo exacto para la cambiar.

#### **Facilidades Sanitarias**

**25. Entrevistador pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** El agua es suficiente, son las 24 horas es día y noche, respecto al desagüe tampoco hay problemas en la empresa.

Cuenta con 01 servicios higiénicos para los clientes diferenciados para varón y mujer, donde hay jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, su limpieza es tres veces al día.

**26. Entrevistador pregunta 26:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** capacitar sobre la importancia de cuidar las instalaciones sanitarias sobre todo de restaurantes, porque aquí se utiliza mucho aceite quemado.

#### **Manejo y Disposición de Residuos Sólidos**

**27. Entrevistador pregunta 27:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** Contamos con tachos para residuos orgánicos, inorgánicos, pero lo reunimos en uno solo tacho para botar que es de color verde, el carro recolector pasa a diario en horas de la tarde y es buena.

No cuenta con ningún plan de desinfección, no tiene problema de insectos y roedores.

**28. Entrevistador pregunta 28:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** No se llevó ninguna capacitación para la disposición de residuos sólidos, pero si tuvimos una capacitación por Salud el 2020 para ver como atender en el COVID 19.

**29. Entrevistador pregunta 29:** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?,

**Entrevistado 1. (Antonio) Respuesta:** Capacitación y que la municipalidad organice la recolección en orgánico e inorgánico, porque ellos lo juntan todo en el carro recolector

**Evidencia fotográfica:**

*Figura 1.* Entrevista a Antonio  
Fuente: registro fotográfico propio



**Duración de entrevista:** 01:21 min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 002

Nombre del investigador/entrevistador: Yovana Cuicapusa Ccanto.

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 04/05/2022

Fecha de llenado de ficha: 07/05/2022

Tema:

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

Informante: Nancy Pumacahua Quispe

Restaurante "Mixtura Nancy"

Contextualización:

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

**Transcripción:**

### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

#### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.-Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica

**Entrevistado 2. (Nancy) Respuesta:** Buenas tardes, la carne compro todo con sello, el charqui lo prepara ella misma, la verdura de primera calidad que este fresco, los abarrotes se fija la fecha de vencimiento, ella compra de Huancayo sus productos y verduras, tiene proveedores ya conocidos con garantía, trabaja hace 20 años atrás en el rubro.

**2.- Entrevistador:** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** Llega el producto se realiza la limpieza lo ubica en las congeladoras, las verduras se hace la limpieza y se pone encima de unas maderas, los cereales como el trigo, arroz en los tachos acondicionados para ellos y ser utilizados.

**3. Entrevistador:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** yo si realizo el registro de todos los productos para ver si nos vendió lo que pedimos y verificar la cantidad y calidad, se observa y hace compra diario lo que falta. No pude verificar el registro

Como nosotros preparamos los mismos platos todos los días ya sabemos que productos utilizamos y siempre estamos alerta como vamos a utilizar los productos o insumos que más rápido se malogran fijándonos la fecha y su frescura en caso de las verduras



4. **Entrevistador 4:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

**Entrevistado 2. (Nancy) Respuesta:** Nosotros tenemos refrigeradora para las verduras y congeladora para las carnes rojas y de pollo.

Los productos perecibles como los ajíes, los quesos, mayonesas se almacenan en vajillas de la refrigeradora, pero mayormente esos productos compramos diario para no afectarnos. Las verduras como la zanahoria, la papa, cebolla se almacenan para mantener el fresco.

Para utilizar el producto se compra en el momento y diario

La cadena de frío, es solo para carnes, ajos, ajíes colorado que se guarda en la refrigeradora. La temperatura se refrigera y congela los alimentos sobre todo la carne en 2 °C, el ají colorado en 0°C. para mantener se fresco. Cuenta con 01 refrigeradora donde guardo verduras, los molidos y las comidas en táperes que siempre guardan y 01 congeladora todas las carnes, su limpieza es todos los días, su mantenimiento cada 3 a 7 días, con detergente.

#### **Preparación y servicio de los alimentos**

5. **Entrevistador:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta** Si, es necesario porque si las personas por más experiencia que tengamos necesitamos aprehender día a día, ella se capacita en los cursos programados por las instituciones, tiene más de 20 años en restaurante, el personal es por experiencia y los de apoyo son señoras y jóvenes que no tienen formación.

6. **Entrevistador:** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta** El tamaño del espacio de la cocina no es tan amplio, es más yo alquilo, pero yo le adecué con el material y para el orden con los anaqueles, las paredes son aluminios, piso liso, cuenta, poco ventilado, poca iluminación, si tiene campana extractora. Tiene dos almacenes, cocina y área de servicio de cliente. También se le preguntó sobre la contaminación cruzada, puede ser por ejemplo utilizar una sola tabla para todo uso, verdura, pollo. Por eso tengo varias tablas de colores, también poder ser la comida guardada. Para la preparación de los alimentos se cuenta con todos los utensilios, equipos cocina, mesas quirúrgicas, refrigeradoras. Realizó la descripción del proceso de limpieza de las verduras, se lava en la noche y se deja para el siguiente tapado con un alimento,

Descongela las carnes unas tres horas en un tazón y luego recién es para su preparación No vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, comenta que es malo sería una contaminación. Por eso solo descongela lo que va utilizar

No tuvo quejas sobre cocción de carne por ningún cliente, pero los clientes son espaciales cuando no conocen, siempre hay queja.

No reutiliza el aceite, mayormente precocemos, el bistec es instantáneo

**7.- Entrevistador:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 2. (Nancy) Respuesta** El espacio para la atención al cliente no es tan amplio es para 08 mesas, sillas buenas, iluminación adecuada, decorado, piso con mayólica, espacio de 22 m2.

**8.- Entrevistador:** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No o por qué.

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** La empresa si cuenta con todo lo necesario como en equipos 01 refrigeradora grande, waflera, horno eléctrico, licuadoras, ollas en diferentes tamaños es de material, tablas, cucharones, vajillas de material inoxidable de fácil para la limpieza en cuanto menajes tanto de platos, vasos son de loza fina, cristalería hay copas, vasos de mayor calidad.

Trabaja con 05 tipos de cuchillos, 04 tablas, color blanco verde y amarillo. El aceite no reutiliza lo descarta en tres preparaciones, es para cada uno

**9.-Entrevistador:** Según usted. ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?}

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** El personal que labora en servicio como azafatas, no tiene formación trabajan mayormente por necesidad, aquí le enseñamos el saludo, el trato, el cliente salga satisfecho a todos, y rotan cada tres meses

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

**10.- Entrevistador:** ¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta: Que** entiende de las BPMA, cuando uno entra a la cocina primeramente uno tiene que estar con su gorra para que no caiga el cabello y hoy llevar las mascarillas, las uñas bien recortadas, limpias, tener diferentes cuchillos, tablas de color rojo para carnes rojas, verde para verduras, blanco para pollos, las mesas son de material quirúrgico. Cuenta con el programa de BPMA, no

tiene el documento. La dueña no ha se capacitado sobre programa sanitario y desconoce no sabe con exactitud, en BPMA tuvo por virtual

11. **Entrevistador:** ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, pero si sabe que puede afectar a la salud y traer enfermedades a las personas enfermas que están en contacto con los alimentos y puede contagias, por eso el que trabaja tienen que contar con carnet de sanidad

## CATEGORIA 2: HIGIENE

### Hábitos del personal

12. **Entrevistador:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** Yo siempre estoy revisando y enseñándoles, que deben de practicar en la cocina la limpieza, puntualidad, compañerismo, no deben de ingresar personas ajenas sin vestuario adecuado, sin su gorra, Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud, cada 6 meses se pasan los exámenes médicos cuando son formales y aquí tengo 3, pero hay personas temporales y les pido a ellos su carnet. Ella califica a su personal con el 7

13.- **Entrevistador:** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica.

**Entrevistado 1. (Nancy). Respuesta:** Revisión constante y la capacitación al personal, si cumple con los lavados y la higiene

14.- **Entrevistador:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar

**Entrevistado 2. (Nancy).). Respuesta:** Si cuenta con todo el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel

### Higiene personal

15.-**Entrevistador:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** califico regular del 1 al 10 en el 7, porque a veces desobedecen no se ponen sus gorras tienen vergüenza, por el frio más utilizan papel y no se lavan constantemente la mano.

**16.- Entrevistador:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante, porque a veces aparecen de tiempo en tiempo y debe ser mensual las visitas para que el personal también conozca. A veces ellos no quieren cumplir, si les exigies lo dejan el trabajo

**17.- Entrevistador:** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** Jabón, detergentes, lejía, toalla, tiene un espacio para guardar su vestuario, no específico, no tienen ducha para personal.

Se les facilita la indumentaria su chaqueta, su gorra, guantes y es una regla para utilizar, siempre contralamos.

**8.- Entrevistador:** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes,

**9.- Entrevistador:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica.

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** Si está instalado el lavado de mano para los clientes, cuando vienen los clientes a la hora de atender en la mesa le pasamos sus manos por alcohol.

#### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador:** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución.

**21.- Entrevistador:** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** La Municipalidad que está encargado, Salud, DIRCETUR.

**22.- Entrevistador:** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** Explique, mejor atención al cliente, buen comentario d ellos clientes

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

#### **Equipos y utensilios**

**23.- Entrevistador:** ¿Puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otras áreas?

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios se limpia a diario y con lejía, es diario después de cada servicio al personal se le facilita detergentes, lejía, guantes.

24. **Entrevistador:** ¿Puede explicar, cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros en el restaurante?

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** sobre el mantenimiento de los equipos son dos veces a la semana y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes se renueva cuando se pican las tazas, los platos, se percuden es según a ello no hay tiempo exacto para la cambiar.

#### **Facilidades Sanitarias**

25. **Entrevistador:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.

**Entrevistado 2. (Nancy) Respuesta:** El agua es suficiente, son las 24 horas es día y noche, respecto al desagüe tampoco hay problemas en la empresa. No han felicitado los de la SUNASS. Se revisa a diario, cuenta con 01 servicios higiénicos para los clientes diferenciados para varón y mujer, donde hay jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces

26. **Entrevistador:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 2. (Nancy):** Evitar los desperdicios no botar siempre poner un colador y ser constantes.

#### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

27. **Entrevistador:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** Se junta para animales menores, hay tachos para inorgánicos con su bolsa, el carro recolector pasa a diario y es buena No cuenta con ningún plan de desinfección, no tiene problema de insectos y roedores.

28. **Entrevistador:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** Explique no se llevó capacitación para tal, pero si sobre el COVID 19

29. **Entrevistador:** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?

**Entrevistado 2. (Nancy). Respuesta:** Capacitación y que la municipalidad organice la recolección en orgánico e inorgánico, porque ellos lo juntan todo en el carro recolector

**Evidencia fotográfica:**



Figura 1. Entrev

Fuente: registro

**Duración de entrevista:** 01:21 min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 003

**Nombre del investigador/entrevistador:** Yovana Cuicapusa Ccanto.

**Nombre de la población:**

**Fecha de la entrevista:** 04/05/2022

**Fecha de llenado de ficha:** 07/05/2022

**Tema:**

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

**Informante:** Aydee Quinteros

**Restaurante "Los Portales"**

**Contextualización:**

**Observaciones:**

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

**Transcripción:**

### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

#### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.- Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.

**Entrevistado 3. (Aydee) Respuesta:** Buenas tardes, mira la fecha de expiración d ellos productos, busco un buen proveedor de garantía que nos puede vender productos en condiciones de buen estado, trabaja hace 20 años atrás en el rubro.

**2.- Entrevistador:** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:** Llega el producto y el personal ubica en un espacio en una bandeja ya instalada para llevar la limpieza y se alista para utilizar y el restante va a la refrigeradora.

**3.- Entrevistador:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:** Antes de hacer la limpieza lo primero es que tenemos que revisar si nos han dado todo el pedido, vemos el estado, la cantidad y llevamos un registro manual, para ver nuestros egresos del día y ver durante el mes para la SUNAT.

**4.- Entrevistador:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:** Nosotros, tenemos 01 refrigeradora para las verduras y en cuanto a las frutas congeladora para las carnes rojas y de pollo.

Los productos perecibles guardamos en la refrigeradora, las frutas en un frutero ordenado. Para utilizar el producto se compra en el momento y diario, el uso de los productos prioriza en función a la demanda en nuestro caso es la papaya, las tortas, los queques y los insumos como los huevos se compran horas antes

La cadena de frio, casi no llevamos eso, porque la compra es para el día y lo poco se guarda en la refrigeradora No conoce la temperatura para refrigerar y congelar los alimentos, no tiene claro Cuenta con 01 refrigeradora grande donde guarda las frutas, cremas en táperes que siempre guardan su limpieza es todos los días en ambos turnos mañana y tarde, su mantenimiento se lleva cada 7 días, con detergente y lejía, para tal se desconecta

#### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta** el personal no tiene formación en gastronomía, pero es con experiencia porque ha trabajado en otras empresas y conocen su trabajo el cocinero tiene más de 10 años de trabajo y el capacita a los ayudantes en la cocina en el tema de orden y la limpieza

**6.- Entrevistador:** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta** El espacio de la cocina en mediana, es alquilado, pero yo le adecué con el material y las estanterías para tener en orden en ánqueles que son de material lavable, las paredes son forradas con aluminios, piso liso, cuenta, poca ventilación, buena iluminación, si tiene campana extractora. Tiene dos almacenes, cocina y área de servicio de cliente. Sobre la contaminación cruzada, puede ser la persona misma persona y puede ser la misma contaminación del producto y por no tener un buen lavado...no tiene claro. Realizó la descripción del proceso de limpieza de las verduras, se lava con lejía una gota, dejar orear y ubicar en la refrigeradora. No descongela casi nada porque no guarda. Los alimentos son compra del día y según demanda. No vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, comenta que es malo sería una contaminación. Por eso solo descongela lo que va utilizar No tuvo quejas sobre cocción de carne por ningún cliente, pero los clientes son espaciales cuando no conocen,

siempre hay queja. No reutiliza el aceite utilizamos poco, pero no utilizamos aceite quemado como dicen, eso hace daño y además el cliente se da cuenta.

**7.- Entrevistador:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta** El espacio para la atención al cliente para mi es pequeño cuenta 05 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso con mayólica, espacio de 10 m2.

**8.- Entrevistador:** ¿Puede comentar usted, que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si – No, porqué

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:**

La empresa si cuenta Para la preparación tiene 03 tipos de cuchillos, aparte para los pasteles es otro tipo y 02 tablas de color blanco, sabe que debe de tener los colores

Para la preparación de los alimentos se cuenta con los equipos de batidora, quequeras, hornos eléctricos, cafeteras, microondas, menajes utensilios de loza, cristalería para los jugos

**9.- Entrevistador:** Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:** El personal que labora en servicio como azafatas no se forman trabajan mayormente por necesidad, aquí le enseñamos el saludo, el trato, el cliente salga satisfecho a todos, y rotan cada tres meses, son jóvenes y señoritas estudiantes trabajan de manera temporal, y siempre le damos capacitación para tener un buen servicio.

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

**10.- Entrevistador:** ¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta: Que** entiende de las BPMA, ella dice claro, Todo el personal que atiende los servicios, llevar su mascarilla, la gorra tiene que estar con su uniforme completo, lavarse constantemente la mano, los productos también hacer la limpieza, se tiene equipos de material quirúrgico, y estantería, manifiesta que cuenta con un documento de BPMA, pero no me mostró el documento, Dice que tuvo capacitación de PS, pero no acuerda, no dío a conocer que es un programa sanitario, BPMA hace años. Sobre las secuelas de no tener un PS, el cliente que viene tendría problemas en su salud y atención en cuanto a la calidad del producto, nuestros productos son para el día no se guarda. No cuenta con ningún tipo de Plan o programa sanitario

**11.- Entrevistador:** ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?



**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, pero si sabe que puede afectar a la salud y traer enfermedades a las personas enfermas que están en contacto con los alimentos y puede contagias, por eso el que trabaja tienen que contar con carnet de sanidad

## **CATEGORIA 2: HIGIENE**

### **Hábitos del personal**

**12.- Entrevistador:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo,

**Entrevistado 3. (Aydee) Respuesta:** Yo veo al personal que, si tienen hábitos ellos no deben de cogerse el cabello, mantenerse limpio, uso de mascarilla, bastante lavado de manos mucha coordinación y comunicación para un trabajo en equipo, preparar la comida con higiene, orden de la cocina, brindar una atención adecuada, empatía con los clientes; hábitos negativos, sin higiene previa, los residuos, desorden sucio, uso de celulares, Ella califica a su personal con el 7 de un nivel de 1 a 10. Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud, cada 6 meses se pasan los exámenes médicos cuando son formales, enfermo no puede trabajar.

**13.- Entrevistador:** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica.

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:** Mejorar la calidad de atención que es la imagen de la empresa, estar pendiente con el cliente y tratar bien, en la cocina la tener una buena manipulación de alimentos, mantener lavados de cubiertos y desinfección de cubiertos, capacitación al personal,

**14.- Entrevistador:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:** Si cuenta con todo el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel

### **Higiene personal**

**15.- Entrevistador:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.

**Entrevistado 3. (Aydee) Respuesta:** la higiene personal es estar presentables, la limpieza, el lavado, el personal práctico,

**6.- Entrevistador:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios se limpia a diario y con lejía, es diario después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía, guantes, mandiles para lavador de platos.

24. **Entrevistador:** ¿Puede explicar, cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros en el restaurante?

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:** sobre el mantenimiento de los equipos son dos veces a la semana y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes se renueva cuando se pican las tazas, los platos, se percuden, los neceseres se desgastan, entonces no hay una fecha programada para descartar, pero trato que los menajes sean de calidad para que me duren y no gastar más.

### **Facilidades Sanitarias**

25. **Entrevistador:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica. **Entrevistado 3. (Aydee).**

**Respuesta:** El agua es todo el día y noche, no se seca, solo cuando hay problemas, es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal, para ver ello nos visita SUNASS Se revisa a diario, cuenta con 01 servicios higiénicos mixto, donde hay jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces. El personal no tiene un SS. HH con exclusividad

26. **Entrevistador:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:** Los establecimientos deben de contar con trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar que los desperdicios estancuen las tuberías.

### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

27.- **Entrevistador:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado 3. (Aydee). Respuesta:** tienen dos tachos para orgánicos e inorgánicos, pero juntamos en un tacho solo de forma conjunta porque antes de la pandemia era por separado, pero hoy no, porque el carro recolector lo junta todo pero la recolección es a diario, y debe ser dos horarios, ahora solo es uno por la tarde. No cuenta con ningún plan de desinfección, pero no tiene problema de insectos y roedores. Pero si se ha desinfectar cada tres meses

28. **Entrevistador:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 3. (Antonio). Respuesta:** Explique no se llevó capacitación para tal, pero si sobre el COVID 19.

**29. Entrevistador:** ¿Usted qué sugerencias propondría al restaurante para organizar el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante? Explique,

**Entrevistado 3. (Antonio). Respuesta:** Capacitación y que la municipalidad a la hora de recolectar ellos nos enseñen como modelo de segregar los residuos orgánico e inorgánico, porque ellos lo juntan todo en el carro recolector. Deben de capacitar en este tema a cada empresa ya que cuenta en la universidad una facultada de ingeniería ambiental.

**Evidencia fotográfica:**



**Duración de entrevista:** 03:26 min.

*Figura 1.* Entrevista a Antonio

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 004

Nombre del investigador/entrevistador: Yovana Cuicapusa Ccanto.

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 08/05/2022

Fecha de llenado de ficha: 07/05/2022

Tema:

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

Informante: Edelmira Gómez

Restaurante "Yllary"

Contextualización:

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

**Transcripción:**

### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

#### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.- Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.

**Entrevistado 4. (Edelmira) Respuesta:** Buenos días, las verduras deben ser frescos, color natural, envasados, las carnes deben tener el color rosado, las frutas no deben tener manchas, amarillos o tan maduros, también me fijo en la fecha de vencimiento de los enlatados como del atún, leche, vinagres, trabaja hace 12 años atrás en el rubro.

**2.- Entrevistador Pregunta 2:** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** Recibido los productos primero se realiza la limpieza y desinfección que se hace con unas gotas de lejía y luego se pone en las bandejas que se tiene para el secado natural y luego ubicar en ellos espacios como en las refrigeradoras, o para ser utilizados en los espacios de preparación.

**3. Entrevistador Pregunta 3:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** Antes de hacer la limpieza lo primero es que tenemos que revisar si están completos, se llegaron en buenas condiciones y se despacharon la cantidad pedida al proveedor que es de confianza, y luego procedemos con el registro de nuestros libros que lo hacemos de forma manual.

**4. Entrevistador Pregunta 4:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** Nosotros tenemos 01 refrigeradora grande para las verduras y las frutas, es donde guardamos los productos perecibles, pero diré que no compramos en gran cantidad, la compra es casi diario o inter diario, el uso de los productos se prioriza en jugos es la papaya que utilizamos en todo porque es de mayor consumo. La cadena de frio, es más para las carnes rojas y de pollo, porque como Huancavelica tiene clima frio, es temperatura natural lo poco que queda se guarda en la refrigeradora La temperatura para refrigerar es minimo y congelar los alimentos, no tiene claro Cuenta con 01 refrigeradora grande donde guarda las frutas, cremas siempre guardan su limpieza es semanal en ambos turnos mañana y tarde, su mantenimiento se lleva mensual y se limpian con detergente y lejía, para tal se desconecta.

### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador Pregunta 5:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta** el personal con que contamos es capacitado en el tema de atención al cliente, una que otra vez en BPMA, se cuenta con 04 personas en dos turnos los que ven la preparación y servicio a los clientes. No tiene formación en gastronomía, pero es con experiencia y se recibe capacitaciones cuando programan las instituciones, la empresa tiene 05 años de trabajo y el cocinero capacita alguna a los ayudantes nuevos en la cocina en el tema de orden y la limpieza.

**6.-Entrevistador Pregunta 6:** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta** El espacio de la cocina en regular adecuado porque tiene pared con mayólicas, piso igual, las estanterías o anaqueles son acero inoxidable para mejor orden, además son de material lavable, la iluminación es buena, tiene ventana amplia y la ventilación igual, tiene campana extractora. Tiene cocina y área de servicio de cliente. Sobre la contaminación cruzada, si conoce algo cuando un producto por ejemplo cuando se compra los huevos y cuando traes los productos.... No tiene claro sobre ello, en teoría

No descongela casi nada porque no guarda. Los alimentos son compra del día y según demanda. No vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, comenta que es malo sería una contaminación. Por eso solo descongela lo que va utilizar. No tuvo quejas sobre cocción de carne por ningún cliente, pero los clientes son espaciales cuando no conocen, siempre hay queja.

No reutiliza el aceite, utiliza sartén de teflón y es mínimo el uso, porque igual tenemos cuidado y sabemos que eso hace daño, lo poco que se utiliza solo es utiliza hasta tres veces y luego se descarta.

La descripción del proceso de limpieza de las verduras, se lava con lejía a un litro 0.5 mm, lo reposa 2 min, lo dejar orear y los productos a no utilizar dicho día o horas lo ubica en la

refrigeradora, No recibí, ninguna queja por la mala manipulación de alimentos, pero siempre trato que el personal sea pulcro y siempre estoy observando eso al personal.

**7.- Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** El espacio para la atención al cliente para mi es adecuado contamos con 08 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso con mayólica, espacio de 30 m<sup>2</sup>.

**8.- Entrevistador Pregunta 8:** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No o por qué

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina se maneja 05 tipos de cuchillos, aparte para los pasteles, 03 tablas de color blanco, verde y amarillo, su limpieza es a cada momento.

Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas con campana extractora, batidora, refrigeradora, cafeteras, microondas, cubiertos diversos desde cuchillos. cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas, teteras, vasijas, baldes son buenas, platos para caldos, segundos, etc., de material de loza y la cristalería para tener un buen servicio

**9.-Entrevistador Pregunta:** ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** si es considera que el personal debe haber profesionales para un mejor servicio.

#### **Aplicación de Programas o planes sanitarios**

**10.- Entrevistador Pregunta 10:** ¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** El personal que labora en servicio como mozas o azafatas no se forman trabajan mayormente por necesidad, aquí le enseñamos el saludo, el trato, el cliente salga satisfecho todo el cliente, aquí el personal está en planillas y por esos se les capacita y apoya para brindar un buen servicio

**11.-Entrevistador Pregunta 11:** ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta: Que** entiende de las BPMA, ella manifiesta que es manejar todo los productos, insumos y menajes adecuadamente, BPMA, porque todo se adecuan en el servicio. Dice que tuvo capacitación de Programa sanitario, pero no cuenta con ningún plan, solo el plan de desinfección y no tiene un plan de buenas prácticas de manipulación, pero sin

embargo la empresa hace desinfectar cada mes en época de pandemia y ahora cada tres meses. Sobre las secuelas de no tener un PS, el cliente sería el afectado porque tendría problemas en su salud por alimentos contaminados.

## CATEGORIA 2: HIGIENE

### Hábitos del Personal

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, pero si sabe que puede afectar a la salud y traer enfermedades y que las personas enfermas que están en contacto con los alimentos pueden contagias, por eso el que trabaja tienen que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica

**Entrevistado 4. (Edelmira) Respuesta:** los hábitos del personal es la limpieza personal. Deben sujetarse el cabello, mantener distancia entre ellos, lavado de manos constante, y lo que deben de evitar es no utilizar el teléfono en la cocina, si no está con la indumentaria no ingresar a la cocina, Ella califica a su personal con el 8 de un nivel de 1 a 10

Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud para lo cual alternamos con otro personal.

**14.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿Que se debería hacer para fortalecer los hábitos del personal de higiene en los que trabajan en la preparación y atención de alimentos? Explique **Entrevistado 4. (Edelmira) Respuesta:** recomienda que cumplan con todas las exigencias de higiene y limpieza y sobre todo pedimos la puntualidad, además que desinfecten sus materiales que utilizan como en la cocina, comedor. Así Mejorar la calidad de atención para brindar buen concepto de la empresa, estar pendiente con el cliente y tratar bien, en la cocina la tener una buena manipulación.

**5.- Entrevistador Pregunta 15:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** Si, la empresa acondicionó con el plan COVID 19 y sobre ello se puso todos los que pedían en el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel, control de temperatura al inicio, señalética de distanciamiento.

### Higiene personal

**16.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué

**Entrevistado 4. (Edelmira) Respuesta:** la higiene personal es estar presentables, la limpieza, el lavado, bien presentable con su uniforme, para el que nosotros le damos o2 juegos a todos.

**17.- Entrevistador Pregunta 17:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante, porque a veces aparecen de tiempo o y debe ser mensual las visitas para que el personal también conozca. A veces ellos no quieren cumplir, si les exigés lo dejan el trabajo.

**18.- Entrevistador Pregunta 18:** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** Jabón, detergentes, lejía, toalla, tiene un espacio para guardar su vestuario, no tienen ducha para personal. Se les facilita la indumentaria su chaqueta, su gorra, guantes y es una regla para utilizar, siempre contralamos.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas.

**20.- Entrevistador Pregunta 20:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** Por contar con un local pequeño el personal no tiene un espacio exclusivo para la higiene personal, solo se tiene para el lavado d emano tanto para ellos como para los clientes.

### **Capacitación Sanitaria**

**1.- Entrevistador Pregunta 21:** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario. Pero si en buenas prácticas de manipulación por CENFOTUR hace dos años. Solo orientamos de manera general al personal.

Beneficio de las capacitaciones porque nos ayude a mejorar para dar una buena atención y cuando mejor conocemos mejor nos cuidamos y a nuestros clientes.



**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** Salud, Municipalidad porque mira todo como el mercado, DIRCETUR.

**23.-Entrevistador Pregunta 23:** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 4. (Edelmira).** Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes, No tiene claro la idea del programa sanitario

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

#### **Equipos y utensilios**

**24.-Entrevistador Pregunta 24** ¿Puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otras áreas?

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario y con lejía, después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía, mandiles y guantes.

**25.- Entrevistador Pregunta 25:** ¿Puede explicar, cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros en el restaurante?

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** sobre el mantenimiento de los equipos son es cada vez que utiliza como las licuadoras, pero la refrigeradoras es semanal, los hornos es mensual y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes es cuando están picados o rotos igual las tazas, los platos, a veces se percuden por una mal uso, hasta se desgastan, entonces no hay una fecha límite para descartar, pero trato que los menajes sean de calidad para que duren y no hacer inversión en comprar otro.

#### **Facilidades Sanitarias**

**26. Entrevistador Pregunta 26:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.

**Entrevistado 4. (Edelmira). Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal. El local cuenta con 02 servicios higiénicos para ambos sexos donde está el jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces. El personal tiene una ducha personal, sus guardas ropas y SS. HH exclusivo para ellos

**27.- Entrevistador Pregunta 27:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 4. (Edelmira).** Los establecimientos deben de contar con trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar que los desperdicios estanquen las tuberías.

### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

28.- **Entrevistador Pregunta 28:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado 4. (Edelmira).** Respuesta: tienen dos tachos para orgánicos e inorgánicos, pero juntamos por separado, pero el carro recolector lo junta todo y la recolección es a diario, y creo está bien. Cuenta con ningún plan de desinfección, pero no tiene problema de insectos y roedores. Pero si se ha desinfectar cada tres meses.

29. **Entrevistador Pregunta 29:** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?,

**Entrevistado 4. (Edelmira).** Respuesta: Que sería buena una capacitación a cada empresa y nos enseñe con más prácticas por las instituciones correspondientes y sabemos que contamos con la universidad una facultada de ingeniería ambiental.

**Evidencia fotográfica:**



**Duración de entrevista: 04:26 min.**

*Figura 1.* Entrevista a Edelmira

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 005

Nombre del investigador/entrevistador: Yovana Cuicapusa Ccanto.

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 09/05/2022

Fecha de llenado de ficha: 07/05/2022

Tema:

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

Informante: Luis Manrique Flores

Restaurante "Nuestra Historia"

Contextualización:

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

### Transcripción:

#### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

##### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.- Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica

**Entrevistado 5. (Luis) Respuesta:** Buenos días, las verduras deben ser de color característico claro, no oscuro con apariencia de estar podrido, las carnes deben ser frescos del día, también la fecha de vencimiento nos fijamos como las leches, u otros productos envasados; la empresa trabaja hace 04 años atrás.

**2.-Entrevistador Pregunta 2:** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** Recibido los productos primero se realiza la limpieza y desinfección que se hace con unas gotas de lejía y luego se pone en las bandejas específicas o para ser utilizados en los espacios de preparación.

**3.-Entrevistador Pregunta 3:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** no realiza el registro de los insumos, lo desinfectan y distribuyen para empezar a preparar

**4.-Entrevistador Pregunta 4:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** Nosotros tenemos 01 refrigeradora grande para las verduras y las frutas, donde guardamos los productos perecibles, pero no compramos en grandes cantidades, la compra es casi diario o inter diario, el uso de los productos se prioriza según la compra. La cadena de frío, casi no hacemos. Porque compramos los productos como leche, carne en el mismo día para preparar según la programación del menú, los pocos productos que queda se guardan en la refrigeradora y se utiliza al día siguiente.

La temperatura para refrigerar es mínima y congelar los alimentos es mínimo por el mismo clima de la zona. Cuenta con 01 refrigeradora su limpieza es semanal, su mantenimiento se lleva dos veces al año y realiza cada 15 o 30 días la limpieza según el uso dado.

### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.-Entrevistador Pregunta 5:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta** el personal con que contamos no tiene formación en escuela no hay, contamos con 04 personas y nosotros le capacitamos, porque en Hvca no hay centro de formación solo se lleva capacitaciones rutinarias. Por algunas instituciones como el GORE.

**6.- Entrevistador Pregunta 6:** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta** El espacio de la cocina en es poco pequeño tratamos de acomodar para trabajar bien porque el local es alquilado y hemos tratado de acondicionar con material lavable con mayólicas, piso igual, las estanterías o anaqueles básicos que son acero inoxidable para mejor orden, además son de material lavable, la iluminación es buena, tiene ventana amplia y la ventilación igual, tiene campana extractora y el local tiene cocina y área de servicio de cliente Sobre la contaminación cruzada, se realiza cuando se utiliza la misma tabla para varios productos la carne o verduras

No descongela casi nada porque no guarda. Los alimentos son compra del día y según demanda. No vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, comenta que es malo sería un tipo de contaminación, al inicio del trabajo se hacía eso, ahora que se ya no. Por eso solo descongela lo que va utilizar.

No tuvo quejas sobre cocción de carne por ningún cliente, pero los clientes son espaciales cuando no conocen, siempre hay queja.

No reutiliza el aceite, una hasta dos veces y luego desechamos, porque igual tenemos cuidado y sabemos que eso hace daño, lo poco que se utiliza solo es utiliza hasta tres veces y luego se descarta.

La descripción del proceso de limpieza de las verduras, se lava con lejía a un litro 0.5 mm, lo reposa 2 min, lo dejar orear y los productos a no utilizar dicho día o horas lo ubica en la refrigeradora. No recibió, ninguna queja por la mala manipulación de alimentos, pero siempre trato de observar ello en el personal de atención, siempre es bueno las sugerencias

**7.-Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 5. (Luis)** Respuesta: los hábitos del personal, no debe maquillarse, con desodorantes, comer en hora de trabajo, ropa adecuado con la vestimenta y hábitos buenos, es la limpieza o lavado de mano a cada rato, El califica a su personal en los hábitos con el 6 de un nivel de 1 a 10, son personas que no han estudiado, hay deficiencias, siempre les reforzamos explicándoles que hagan bien su trabajo

Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud para lo cual alternamos con otro personal y es importante para no contaminar la comida, se hacen pasar los exámenes médicos son cada 6 meses.

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica.

**Entrevistado 5. (Luis)** Respuesta: recomienda que cumplan con todas las exigencias de higiene y limpieza y sobre todo pedimos la puntualidad, además que desinfecten sus materiales que utilizan como en la cocina, comedor. Así Mejorar la calidad de atención para brindar buen concepto de la empresa, estar pendiente con el cliente y tratar bien, en la cocina la tener una buena manipulación.

**15.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.

**Entrevistado 5. (Luis).** Respuesta: Si la empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se puso todos los que nos pedían en el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel, control de temperatura al inicio, señalética de distanciamiento.

#### **Higiene personal**

**15.- Entrevistador Pregunta 15:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.,

**Entrevistado 5. (Luis)** Respuesta: la higiene personal es estar bien aseado, ropa adecuado, la limpieza, el lavado, bien presentable con su uniforme, para el que nosotros le damos o2 juegos a todos.

**16.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante, porque a veces aparecen de tiempo y debe ser mensual las visitas para que el personal también conozca. A veces ellos no quieren cumplir, si les exigen lo dejan el trabajo

**17.- Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** no facilitas para la higiene personal, solo para las manos como el Jabón, toalla, tiene un espacio para guardar su vestuario, no tienen ducha para personal. Se les facilita la indumentaria básica solo les da un gorro y un mandil y es una regla para utilizar, la ropa no es adecuada, creo tiene que ser completa, debe tener zapatos, chaqueta, la gorra, mascarillas

**18.- Entrevistador Pregunta 18:** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica.

**Entrevistado 4. (Luis). Respuesta:** Por contar con un local pequeño el personal no tiene un espacio exclusivo para la higiene personal, solo se tiene para el lavado de manos tanto para ellos como para los clientes.

#### **Capacitación Sanitaria**

**20. Entrevistador Pregunta 20:** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario. Pero si en buenas prácticas de manipulación por CENFOTUR hace dos años y de las capacitaciones porque nos ayude a mejorar para dar una buena atención y protegernos todos tanto personal y clientes, cuando mejor conocemos mejor nos cuidamos y a nuestros clientes

**21.- Entrevistador Pregunta 21:** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** Salud, Municipalidad porque mira todo como el mercado, DIRCETUR.

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 5. (Luis).** Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes, No tiene claro la idea del programa sanitario

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

### **Equipos y utensilios**

23.- **Entrevistador Pregunta 23** ¿Puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otras áreas?

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario y con lejía, después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía y guantes. Los equipos renovamos cada dos años, en cuanto de los menajes se van cambiar los platos más por cambiar de presentación.

24.- **Entrevistador Pregunta 24:** ¿Puede explicar, cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros en el restaurante?

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** sobre el mantenimiento de los equipos son es cada vez que utiliza como las licuadoras, pero la refrigeradoras es semanal, los hornos es mensual y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes es cuando están picados o rotos igual las tazas, los platos, a veces se percuden por una mal uso, hasta se desgastan, entonces no hay una fecha límite para descartar, pero trato que los menajes sean de calidad para que duren y no hacer inversión en comprar otro.

### **Facilidades Sanitarias**

25.- **Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal.

El local cuenta con 02 servicios higiénicos para ambos sexos donde está el jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces. El personal tiene una ducha personal, sus guardas ropas y SS. HH exclusivo para ellos

26.- **Entrevistador Pregunta 26:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione

**Entrevistado 5. (Luis).** Los establecimientos deben de contar con trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar que los desperdicios estancuen las tuberías.

### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

27. **Entrevistador Pregunta 27:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado 5. (Luis).** Respuesta: tienen dos tachos para orgánicos e inorgánicos, pero juntamos por separado, pero el carro recolector lo junta todo y la recolección es a diario, y creo está bien.

Cuenta con ningún plan de desinfección, pero no tiene problema de insectos y roedores. Pero si se ha desinfectar cada tres meses.

28.- **Entrevistador Pregunta 28:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** si la empresa propia llevó la capacitación al personal el 2020 para evitar contaminarse con el COVID 19.

29. **Entrevistador Pregunta 29:** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?,

**Entrevistado 5. (Luis). Respuesta:** Pido que las capacitaciones para todos los temas deben ser a cada empresa porque cada uno es realidad diferente, queremos nos enseñen, nos den un plan que cambiar que mejorara a fin que la gastronomía crezca.

**Evidencia fotográfica:**



**Duración de entrevista:** 05:27 min.

Figura 1. Entrevista a Luis

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 006	
Nombre del investigador/entrevistador: Yovana Cuicapusa Ccanto.	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 010/05/2022
	Fecha de llenado de ficha: 08/05
<b>Tema:</b> Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	
<b>Informante:</b> Liliás	Restaurante "Ultramar"
<b>Contextualización:</b>	
<b>Observaciones:</b> Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.	
<b>Transcripción:</b>  <b>CATEGORIA 1: INOCUIDAD</b>	



### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.-Entrevistador: Pregunta 1:** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.

**Entrevistado 6. (Lilia) Respuesta:** Buenos tardes, generalmente como el pescado para tres a cuatro días y lo almacenamos en la congeladora en tapares.

Para comprar veo que los pescados estén rosaditos, no tenga mal olor, los camarones los cangrejos, langostinos son de color marroncitos y si no están pasados ya son rosados. En los vegetales se compran el mismo día que sean frescos.

**2.- Entrevistador Pregunta 2:** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 6. (Lilia) Respuesta:** Recibido los productos primero se realiza la limpieza y guardan en táperes y se ubican en la congeladora para ser utilizados en los espacios de preparación.

**3.-Entrevistador Pregunta 3:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.

**Entrevistado 6. (Lilia). Respuesta:** Si lo realizo solo para verificar, pero casi no anotamos, solo es para ver si están completos en la cantidad y calidad de los productos.

**4.- Entrevistador Pregunta 4:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

**Entrevistado 6. (Lilia) Respuesta:** Nosotros tenemos 01 refrigeradora grande para las verduras y la congeladora para los mariscos es donde guardamos en táperes de plástico los productos perecibles como son los conchas de abanico, camarones, langostinos que son delicados se usa los primeros días yo diré que compramos en poca cantidad solo es para tres días, nos proveen dos veces a la semana, pero esos productos son los que más rápido utilizamos, y luego volvemos a pedir no compramos en gran cantidad y el uso de los productos se prioriza de acuerdo a los productos que ingresa.

La cadena de frio, primero hacemos a la limpieza de los productos y luego se congela hasta ver si el producto ya está congelado. La temperatura para refrigerar es mínima y congelar los alimentos, es de acuerdo a como está los productos... no tiene claro la idea es general

Cuenta con 01 refrigeradora, 01 congeladora grande su limpieza es semanal, su mantenimiento se lleva dos veces al año y se limpian con detergente y lejía, para tal se desconecta

### Preparación y servicio de los alimentos

**5.-Entrevistador Pregunta 5:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 6. (Lilia). Respuesta** el personal con que contamos no tiene formación en escuelas, ellos han trabajado en otras empresas, algunas veces he estudiado, pero yo digo o trabajo con personas que, con experiencia, y mayormente no tienen o duran mayor tiempo mínimo es un año en cocineros con 03 personas y nosotros le capacitamos.

**6.- Entrevistador Pregunta 6:** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 6. (Lili). Respuesta** El espacio de la cocina es muy adecuado, tiene un piso liso, distribuida con dos campanas con chimenea, el grande extractor, su barra con mayólica, alacenas para la olla, platos, área de preparación, el techo y las paredes son lavables, la iluminación es buena, la mesa de trabajo es aceros inoxidable

Sobre la contaminación cruzada, no mezclar con las verduras o con platos clientes, todo tiene su lugar, verduras picadas, ajíes, se va guardando en la refrigeradora. El proceso de descongelar se realiza para utilizar, el pescado en tapar se pone las mesas para utilizar, no descongela casi nada porque no guarda. Los alimentos son compra del día y según demanda No vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, comenta que es malo sería un tipo de contaminación, generalmente no lo hacen porque trabajan en cantidades

No reutiliza el aceite, solo es hasta dos veces, pero queda en el día, todos los días cambiamos y desechamos, porque igual tenemos cuidado y sabemos que eso hace daño, lo poco que se utiliza solo es utiliza hasta tres veces y luego se descarta.

La descripción del proceso de limpieza de las verduras, se lava con lejía a un litro 0.5 mm, lo reposa, lo dejar orear y los productos a no utilizar dicho día o horas lo ubica en la refrigeradora. Algunas veces se recibió queja por los clientes por la mala manipulación de alimentos, pero siempre trato de observar ello en el personal de atención, siempre es bueno las sugerencias

**7.- Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente??

**Entrevistado. (Lili). Respuesta:** El espacio para la atención al cliente para mi es adecuado porque está diseñado para restaurantes contamos con 15 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso con mayólica, espacio de 40 m2.

**8.- Entrevistador Pregunta 8:** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No o por qué

**Entrevistado 6. (Lili). Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina se maneja 03 tipos de cuchillos, machete, el normal (verduras) y los pequeños para cortes especiales (cortes finos), 04 tablas de color blanco, azul para pescados, verde para verduras, su limpieza es a cada momento.

Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas con campana extractora, mesas quirúrgicas, refrigeradora, congeladora, sartenes, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos. cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas

grandes y chicos teteras, vasijas, vasijas de vidrio baldes son buenas, platos para caldos, segundos, etc., de material de loza y la cristalería para tener un buen servicio

**9.- Entrevistador Pregunta 9:** ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 6. (Lili). Respuesta:** El personal que labora en servicio como mozas o azafatas son señoritas estudiantes 01 es con formación en gastronomía, pero duran máximo dos meses, ahí tenemos mucha dificultad, no hay personal capacitado por más que se le diga, pierden no tienen paciencia y contamos con dos mozas. Se les hace una contrata, pero no cumplen se retiran por factores que desconozco.

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

**10.- entrevistador Pregunta 10:** ¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?

**Entrevistado 6. (Lili). Respuesta: Que** entiende por el BPMA, Es que para ingresar a la cocina es estar con la indumentaria completa, tener guantes, cubrebocas, la empresa tiene este programa, pero siempre estamos capacitando

No tuvo capacitación de Programa sanitario, desconoce. Sobre las secuelas de no tener un PS, contesta que me parece que es importante porque creo se trata del manejo de los restaurantes para la atención a las personas.

**11.- Entrevistador Pregunta 11:** ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 6. (Lili). Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, pero si sabe que puede afectar a la salud y traer enfermedades y que las personas enfermas que están en contacto con los alimentos pueden contagiar, por eso el que trabaja tienen que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

### **CATEGORIA 2: HIGIENE**

#### **Hábitos del personal**

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 6. (Lili) Respuesta:** los hábitos del personal, primero yo exijo mucho la higiene, la limpieza, con la indumentaria, uñas cortadas, uñas pintadas, aretes, cabello recogido, evitar probar las comidas. Hábitos buenos a practicar es la limpieza, el califica a su personal en los

hábitos con el 6 de un nivel de 1 a 10, al personal les capacita en referencia a la limpieza e higiene, a veces tenemos que negociar se incomoda a utilizar el uniforme no le gusta Yo aplico una estrategia de acumular puntos para aumentar unos puntos de soles, y porque la resistencia es por necesidad y no por vocación, pero también hay otros.

Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud para lo cual alternamos con otro personal y estamos pendientes por la misma situación de la pandemia. Por bienestar de los ellos y los clientes, se lleva cada 6 meses.

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica.

**Entrevistado 6. (Lili)** Respuesta: recomienda que cumplan con todas las exigencias de higiene y limpieza y sobre todo pedimos la puntualidad, además que desinfecten sus materiales que utilizan como en la cocina, comedor. Así Mejorar la calidad de atención para brindar buen concepto de la empresa, estar pendiente con el cliente y tratar bien, en la cocina la tener una buena manipulación.

**14.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.

**Entrevistado 6. (Lilia).** Respuesta: Si la empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se puso todos los que nos pedían en el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel, control de temperatura al inicio, señalética de distanciamiento.

#### **Higiene personal**

**5.- Entrevistador Pregunta 15:** Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.

**Entrevistado 6. (Lili)** a las azafatas le califico 9 y a los manipuladores un 6, porque siempre les exijo con el tema de limpieza e higiene

**6.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 6. (Lili).** Respuesta: capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante, porque a veces aparecen de tiempo y debe ser mensual las visitas para que el personal también conozca. A veces ellos no quieren cumplir, si les exigies lo dejan el trabajo

**17.-Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente

**Entrevistado 5. (Lili).** Respuesta: Facilitas para la higiene personal, solo para las manos como el Jabón, toalla, tiene un espacio para guardar su vestuario, tienen ducha para personal. Se les facilita a indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas y guantes.

**18.- Entrevistador Pregunta 18:** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.

**Entrevistado 6. (Lili). Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica.

**Entrevistado 6. (Lili). Respuesta:** Exclusivo no hay una ducha exclusiva, pero si tienen el espacio para lavar la mano y guardar sus ropas de calle

### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador Pregunta 20:** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica

**Entrevistado 6. (Lili). Respuesta:** No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario. Pero si en buenas prácticas de manipulación por CENFOTUR hace dos años. Beneficio de las capacitaciones porque nos ayude a mejorar para dar una buena atención y protegernos todos tanto personal y clientes, cuando mejor conocemos mejor nos cuidamos y a nuestros clientes

**21.- Entrevistador Pregunta 21:** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica

**Entrevistado 6. (Lili). Respuesta:** Salud, Municipalidad porque mira todo como el mercado, DIRCETUR.

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 6. (Lili). Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes, No tiene claro la idea del programa sanitario**

## **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

### **Equipos y utensilios**

**23.- Entrevistador Pregunta 23** ¿Puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otras áreas?

**Entrevistado 6. (Lili). Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario y con lejía, después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía, mandiles y guantes. Los equipos renovamos cada dos años, en cuanto de los menajes se van cambiar los platos más por cambiar de presentación.

**24.- Entrevistador Pregunta 24:** ¿Puede explicar, cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros en el restaurante?

**Entrevistado 6. (Lili).** Respuesta: la limpieza es todo los lunes y martes de la limpieza de la congeladora, refrigeradora y sobre el mantenimiento de los equipos son cada vez que utiliza como las licuadoras, pero la refrigeradoras es semanal, y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes es cuando están picados o rotos igual las tazas, los platos, a veces se percuden por una mal uso, hasta se desgastan, entonces no hay una fecha exacta para descartar, pero trato que los menajes sean de calidad para que duren y no hacer inversión en comprar otro. La desinfección se hace hervir o se hace remojar, pero es cada semana este trabajo.

#### **Facilidades Sanitarias**

25.- **Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.

**Entrevistado 6. (Lili).** Respuesta: El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal. El local cuenta con 01 servicios higiénicos para ambos sexos donde está el jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces. El personal tiene una ducha personal, sus guardas ropas y SS. HH exclusivo para ellos

26.-**Entrevistador Pregunta 26:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 6. (Lili).** Los establecimientos deben siempre exigir que las trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar que los desperdicios estancuen las tuberías, ver como ahorrar el agua.

#### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

27.- **Entrevistador Pregunta 27:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado 6. (Lili).** Respuesta: los tachos están por áreas existe casi 10 tachos todos con sus tapas en la cocina están para residuos orgánicos e inorgánicos, pero juntamos por separado, sobre el carro recolector pasa muy tarde y para nosotros es un problema  
Cada 06 meses hace la desinfección, pero no tiene problema de insectos y roedores. Porque la fiscalía, salud y la municipalidad fiscalizan dos veces al año.

28.- **Entrevistador Pregunta 28:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 6. (Lili).** Respuesta: si la empresa propia llevó la capacitación al personal el 2020 para evitar contaminarse con el COVID 19.

**29. Entrevistador Pregunta 29:** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?

**Entrevistado6. (Lili).** Respuesta: Pido que las capacitaciones para todos los temas deben ser a cada empresa porque cada uno es realidad diferente, queremos nos enseñen, nos den un plan que cambiar que mejorara a fin que la gastronomía crezca.

**Evidencia fotográfica:**



**Duración de entrevista:** 06:29.20 min.

*Figura 1. Entrevista a Lili*

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>	
<b>N° de registro:</b> 007	
<b>Nombre del investigador/entrevistador:</b> Yovana Cuicapusa Ccanto.	
<b>Nombre de la población:</b>	<b>Fecha de la entrevista:</b> 012/05/2022
	<b>Fecha de llenado de ficha:</b> 09/05
<b>Tema:</b> Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	
<b>Informante:</b> Will Chancha	<b>Restaurante</b> “Los Delfines”
<b>Contextualización:</b>	
<b>Observaciones:</b> Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.	
<b>Transcripción:</b>  <b>CATEGORIA 1: INOCUIDAD</b>  <b>Recepción y almacenamiento de alimentos</b>	

**1.-Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.

**Entrevistado 7. (Wili) Respuesta:** Buenos tardes, generalmente nosotros buscamos que los productos sean de calidad del producto las condiciones que adquirimos sobre todo nos fijamos que estén muy frescos.

**2.- Entrevistador Pregunta 2:** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 7. (Wili). Respuesta:** Recibido los productos primero se realiza la limpieza y se guardan en canastillas se ubican en la congeladora para ser utilizados en los espacios de preparación.

**3.- Entrevistador Pregunta 3:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.

**Entrevistado 7. (Wili). Respuesta:** Si para verificar, y fijarnos la fecha de vencimiento, pero casi no registramos, es poca cantidad que se compra y para el día.

**4.- Entrevistador Pregunta 4:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa

**Entrevistado 7. (Wili). Respuesta:** Nosotros hacemos por ejemplo como los mariscos se hace la limpieza luego para procesar y se guarda en las congeladoras en bandejas por especie según se va utilizando se va sacando para descongelar, para preparar los platos, se utiliza el primero que entra. Tenemos una congeladora grande con mayor capacidad de 800 litros. aprox. Donde se congela los productos, su limpieza es todos los días, su mantenimiento es anual. Los productos que compramos para dos días máximo

La temperatura para refrigerar es mínima y congelar los alimentos es 20 C, es de acuerdo a como está los productos Cuenta con 01 refrigeradora, 01 congeladora grande su limpieza es semanal, su mantenimiento se lleva dos veces al año y se limpian con detergente y lejía, para tal se desconecta.

#### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador Pregunta 5:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 7. (Wili). Respuesta** el personal con que contamos dos jóvenes chef con formación en escuelas, pero el resto de las 5 personas tienen experiencia de años y también se capacitan, son buenos en la preparación de los platos, no me quejo yo les califico con un 9, solo demoramos más de 15 min.



**6.- Entrevistador Pregunta 6:** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 7. (Wili). Respuesta** El espacio de la cocina es muy adecuado, fue construido para ello, pero igual falta, y tener todas las áreas, tiene un piso liso, distribuida con dos campanas con chimenea, extractor grande, su barra con mayólica, alacenas para la olla, platos, área de preparación, el techo y las paredes son lavables, la iluminación es buena, la mesa de trabajo, todas las estanterías son de acero inoxidable

Sobre la contaminación en la cocina hay varias, pero no dice habla de manera general, la contaminación cruzada son alimentos cocidos y crudos. Hay área exclusiva para guardar los productos de aseo Se descongela los mariscos a través de la refrigeración, no vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, comenta que es una contaminación, además los productos no son óptimos y generalmente no lo hacen porque trabajan en cantidades No reutiliza el aceite, se desecha casi diario, todo el día cambiamos y desechamos, porque igual tenemos cuidado y sabemos que eso hace daño, lo poco que se utiliza solo es utiliza hasta tres veces y luego se descarta.

La descripción del proceso de limpieza de las verduras, se lava con lejía a un litro 0.5 mm, lo dejar orear y los productos a no utilizar dicho día o horas lo ubica en la refrigeradora, tenemos mucho cuidado las lechugas por las babosas es hoja por hoja.

Algunas veces se recibió queja por los clientes por la mala manipulación de alimentos de las mozas y cocineros, pero siempre trato de observar ello en el personal de atención, siempre es bueno las sugerencias

**7.- Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 7. (Wili). Respuesta:** El espacio para la atención al cliente para mi es adecuado porque está diseñado para restaurantes contamos con 40 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso con mayólica, espacio de 60 m2.

**8.- Entrevistador Pregunta 8:** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No o por qué

**Entrevistado 7. (Wili). Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina se maneja 04 tipos de cuchillos, pescado, verduras, sancochados y los pequeños para cortes especiales (cortes finos), 04 tablas de color blanco, azul para pescados, verde para verduras, su limpieza es a cada momento.

Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas con campana extractora, mesas quirúrgicas, refrigeradora, congeladora, sartenes, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos. cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas grandes y chicos teteras, cucharones, vasijas, vasijas de vidrio, baldes son buenas, platos para caldos, segundos, etc., de material de loza y la cristalería para tener un buen servicio, hemos

tratado de superar y cambiamos con productos de calidad durables, mayormente son de acero inoxidable, todas las tardes se desinfectan.

**9.- Entrevistador Pregunta 9:** ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: Aquí mayormente son señoritas estudiantes que trabajan por necesidad y tengo un poco de problema aquí, porque tampoco contamos con un centro de formación, otro problema es la rotación de ellos duran máximo 6 meses o dos,

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

**10.-Entrevistador Pregunta 10:** ¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?

**Entrevistado 7. (Wili). Respuesta: Que** entiende por el BPMA, saber lo básico para preparar los alimentos la limpieza, orden, higiene en la cocina. No tuvo capacitación de Programa sanitario, desconoce Sobre las secuelas de no tener un PS, contesta que me parece que es importante porque creo se trata del manejo de los restaurantes para la atención a las personas.

**11.- Entrevistador Pregunta 11:** ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 7. (Wili). Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, pero si sabe que puede afectar a la salud y traer enfermedades y que las personas enfermas que están en contacto con los alimentos pueden contagiar, por eso el que trabaja tienen que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

### **CATEGORIA 2: HIGIENE**

#### **Hábitos del personal**

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: los hábitos del personal, primero yo exijo mucho la puntualidad, orden, limpio, no sean tardones, no se capacitan, el califica a su personal en los hábitos con el 8 de un nivel de 1 a 10, los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud para lo cual alternamos con otro personal y estamos pendientes por la misma situación de la pandemia. Por bienestar de los ellos y los clientes, Se le pasan al personal que está con más tiempo y si es temporal no, pero se lleva cada 6 meses.

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: Se requiere capacitación en atención al cliente, en cocina y cumplan con todas las exigencias de higiene y limpieza y sobre todo pedimos la puntualidad, además que desinfecten sus materiales que utilizan como en la cocina, comedor. Así Mejorar la calidad de atención para brindar buen concepto de la empresa, estar pendiente con el cliente y tratar bien, en la cocina la tener una buena manipulación.

**14.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: Si la empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se puso todos los que nos pedían en el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel, control de temperatura al inicio, señalética de distanciamiento.

#### **Higiene personal**

**15.- Entrevistador Pregunta 15:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.

**Entrevistado 7. (Wili).** A las azafatas le califico 9, porque siempre les exijo con el tema de limpieza e higiene y que atiendan bien a nuestros clientes.

**16.-Entrevistador Pregunta 16:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios??,

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante, porque a veces aparecen de tiempo y debe ser mensual las visitas para que el personal también conozca. A veces ellos no quieren cumplir, si les exiges lo dejan el trabajo.

**17.-Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: Facilitas para la higiene personal, se les da jabón, toalla, gel, tiene un espacio para guardar su vestuario para que se cambien ya entran cambiados al local todo el día y tienen ducha para personal. Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas y guantes.

**18.- Entrevistador Pregunta 18:** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: Exclusivo no hay una ducha exclusiva, pero si tienen el espacio para lavar la mano y guardar sus ropas de calle.

### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador Pregunta 20:** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario. Pero si en buenas prácticas de manipulación por CENFOTUR hace dos años.

Beneficio de las capacitaciones porque nos ayude a mejorar para dar una buena atención y protegernos todos tanto personal y clientes, cuando mejor conocemos mejor nos cuidamos y a nuestros clientes

**21.- Entrevistador Pregunta 21:** ¿Sabe usted cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explique

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: Salud, Municipalidad porque mira todo como el mercado, DIRCETUR.

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 7. (Wili).** Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes, No tiene claro la idea del programa sanitario

## **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

### **Equipos y utensilios**

**23.- Entrevistador Pregunta 23** ¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario y con lejía, después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía y guantes.

Los equipos renovamos cada dos años, en cuanto de los menajes se van cambiar los platos más por cambiar de presentación.

**24.- Entrevistador Pregunta 24:** ¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 7. (Wili).** Respuesta: la limpieza es todo los lunes y martes de la limpieza de la congeladora, refrigeradora y sobre el mantenimiento de los equipos son cada vez que utiliza como las licuadoras, pero la refrigeradora es semanal, y de los utensilios es después de cada

servicio a diario, la renovación de los menajes es cuando están picados o rotos igual las tazas, los platos, a veces se percuden por un mal uso, hasta se desgastan, entonces no hay una fecha exacta para descartar, pero trato que los menajes sean de calidad para que duren y no hacer inversión en comprar otro.

### **Facilidades Sanitarias**

25.- **Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione

**Entrevistado 7 (Wili). Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal. El local cuenta con 004 servicios higiénicos y son mixtos donde está el jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces. El personal tiene una ducha personal, sus guardas ropas y SS. HH. exclusivo para ellos

26.- **Entrevistador Pregunta 26:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 7 (Wili).** Los establecimientos deben siempre exigir que las trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar que los desperdicios estancuen las tuberías, ver como ahorrar el agua.

### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

27. **Entrevistador Pregunta 27:** ¿Usted me puede manifestar cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?,

**Entrevistado 7 (Wili). Respuesta:** los tachos están por áreas existe casi 12 tachos todos con sus tapas en la cocina están para residuos orgánicos e inorgánicos, pero juntamos por separado, sobre el carro recolector pasa muy tarde y para nosotros es un problema Cada 06 meses hace la desinfección, pero no tiene problema de insectos y roedores.

28. **Entrevistador Pregunta 28:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica **Entrevistado 7. (Wili).**

**Respuesta:** si la empresa propia llevó la capacitación al personal el 2020 para evitar contaminarse con el COVID 19

29. **Entrevistador Pregunta 29:** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?

<b>Entrevistado 7. (Wili). Respuesta:</b> Pido que las capacitaciones para todos los temas deben ser por empresa porque cada uno tiene un problema diferente, queremos nos enseñen, nos den un plan para cambiar y mejora nuestro servicio.	
<b>Evidencia fotográfica:</b>	
<b>Duración de entrevista:</b> 07:30.37 min.	

Figura 1. Entrevista a Willy

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS</b>	
<b>N° de registro:</b> 008	
<b>Nombre del investigador/entrevistador:</b> Yovana Cuicapusa Ccanto.	
<b>Nombre de la población:</b>	<b>Fecha de la entrevista:</b> 013/05/2022
	<b>Fecha de llenado de ficha:</b> 11/05
<b>Tema:</b> Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	
<b>Informante:</b> Edson Durand	<b>Restaurante "Las Terrazas"</b>
<b>Contextualización:</b>	
<b>Observaciones:</b> Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.	
<b>Transcripción:</b>	
<b>CATEGORIA 1: INOCUIDAD</b>	
<b>Recepción y almacenamiento de alimentos</b>	
<b>1.- Entrevistador: Pregunta 1.</b> ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa	
<b>Entrevistado 8. (Edson) Respuesta:</b> Buenos noches, generalmente las condiciones visuales al tacto cada alimento, porque cada uno tiene la forma y ver la inocuidad e idoneidad de los alimentos.	
<b>2.- Entrevistador Pregunta 2:</b> ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.	
<b>Entrevistado 8. (Edson). Respuesta:</b> Claro, cada tipo de producto cuenta con un espacio o lugar, pero antes de eso primero pasa por el desembolsado y la limpieza y hoy en día por la pandemia primero es desinfección limpieza y desinfección para evitar contaminación en los productos.	

**3.-Entrevistador Pregunta 3:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta:** Registro no, pero en almacén si se maneja un cardex para saber que se necesita

**4.- Entrevistador Pregunta 4:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta:** Para almacenar los productos perecibles evitamos primero la contaminación, las carnes más contaminantes, el uso de los productos es de acuerdo a la necesidad de preparar, pero si hay un orden, el producto que entra tiene que salir primero estos en abarrotes y en carne es máximo a dos días. Para la cadena de frio de los alimentos si contamos con los equipos, la carne No tenemos un termómetro para controlar la temperatura para refrigerar la carne es mínima, casi no acuerda. Cuenta con 01 refrigeradora, 01 congeladora grande su limpieza es semanal, su mantenimiento se lleva dos veces al año y se limpian con detergente y lejía, para tal se desconecta

#### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador Pregunta 5:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta,** Es importante, Huancavelica ofrece a un personal capacitado porque no hay un centro de formación, existe más personal con experiencia, el quien habal se tiene formación y soy quien cacito a mi personal y mayormente son jóvenes que acabaron o están estudiando. La empresa ya tiene 30 años de actividad.

**6.- Entrevistador Pregunta 6:** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta** El espacio de la cocina no es muy adecuado, porque no tenemos todas las áreas es lo básico, pero si es de material adecuado para la fácil limpieza, tiene un piso liso, las paredes son mayólicas, los lavatorios son quirúrgicos, lavables, la iluminación es buena, la mesa de trabajo, todas las estanterías son de acero inoxidable.

Sobre los tipos de contaminación que podría existir en la cocina no conoce afirma, que es la contaminación cruzada, cuando dos productos de distinta concepción se cruzan por ejemplo las tablas de picar de carne picaría las verduras, por eso hay de olores las tablas. Como evitas, se prepara por momentos empezar con las carnes y luego por ultimo las ensaladas, pasa por una desinfección.

No reutiliza el aceite, se desecha casi diario, se ve el color de acuerdo al uso, igual tenemos cuidado y sabemos que eso hace daño, lo poco que se utiliza solo es utiliza hasta tres veces y luego se descarta. La descripción del proceso de limpieza de las verduras, primero es a la desinfección luego el lavado y proceso de desinfección con medidas de lejía a un litro 0.5 mm,

Se descongela a temperatura ambiente con el tiempo. No vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, es so es prohibido, estaría cortándose la cadena de frio.

Algunas veces se recibió queja por los clientes por la mala manipulación de alimentos de las mozas y cocineros, pero siempre trato de observar ello en el personal de atención, siempre es bueno las sugerencias

**7.- Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta:** El espacio para la atención al cliente para mi es adecuado porque esta diseñado para restaurantes contamos con 35 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso con mayólica, espacio de 36 m2.

**8.- Entrevistador Pregunta 8:** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No Por qué **Entrevistado**

**8. (Edson). Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina se maneja 05 tipos de cuchillos, pescado, verduras, sancochados y los pequeños para cortes especiales (cortes finos), 04 tablas de color blanco, verde para verduras, su limpieza es a cada momento. Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas con campana extractora, parrilla, horno convencional, horno pizzero y gratinador, una plancha en tema caliente, refrigeradora, congeladora, sartenes, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos. cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas grandes y chicos teteras, cucharones, pinzas, prensas papas, rayadores de queso, vasijas, platos para caldos, segundos, etc., de material de loza y la cristalería para tener un buen servicio, hemos tratado de superar y cambiamos con productos de calidad durables, mayormente son de acero inoxidable, todas las tardes se desinfectan.

**9.- Entrevistador Pregunta 9:** ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta:** Aquí mayormente son señoritas estudiantes que trabajan por necesidad y tengo un poco de problema aquí, porque tampoco contamos con un centro de formación, otro problema es la rotación de ellos duran máximo 6 meses o dos meses

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

**10.- entrevistador Pregunta 10:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta: Que** entiende por el BPMA, s la forma como debemos cuidar las propiedades de los productos para que haya inocuidad y idoneidad y prevenir la contaminación d ellos productos No tuvo capacitación de Programa sanitario, desconoce Sobre



las secuelas de no tener un PS, contesta que me parece que es importante porque creo se trata del manejo de los restaurantes para la atención a las personas.

**11.- Entrevistador Pregunta 11:** ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, pero si sabe que puede afectar a la salud y traer enfermedades y que las personas enfermas que están en contacto con los alimentos pueden contagiar, por eso el que trabaja tienen que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

## CATEGORIA 2: HIGIENE

### Hábitos del personal

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta:** los hábitos positivos en la cocina, distinguir los utensilios de la cocina para cada uso, hábitos negativos a evitar por el personal desconocer el manejo de los productos y puede inducir a errores del personal, primero yo exijo mucho la puntualidad, orden, limpio, no sean tardones, no se capacitan, el califica a su personal en los hábitos con el 7 de un nivel de 1 a 10, pero ya reforzamos con la capacitación que damos a todo personal nuevo que ingresa a trabajar en los diferentes cargos.

Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud para lo cual alternamos con otro personal y estamos pendientes por la misma situación de la pandemia. Por bienestar de los ellos y los clientes, Se les pasan al personal que está con más tiempo y si es temporal no, }

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta:** Es necesario y requiere capacitación en atención al cliente, en cocina y cumplan con todas las exigencias de higiene y limpieza y sobre todo pedimos la puntualidad, además que desinfecten sus materiales que utilizan como en la cocina, comedor. Así Mejorar la calidad de atención para brindar buen concepto de la empresa, estar pendiente con el cliente y tratar bien, en la cocina la tener una buena manipulación.

**14.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta:** Si la empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se puso todos los que nos pedían en el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel, control de temperatura al inicio, señalética de distanciamiento.

### **Higiene personal**

**15.- Entrevistador Pregunta 15:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.,

**Entrevistado 8. (Edson).** a las azafatas le califico 9, porque siempre les exijo con el tema de limpieza e higiene y que atiendan bien a nuestros clientes y en la higiene personal son mantener limpio las uñas, la ropa debidamente limpia y lavarse consta mente.

**16.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 8. (Edson). Respuesta:** capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante, porque a veces aparecen de tiempo y debe ser mensual las visitas para que el personal también conozca. A veces ellos no quieren cumplir, si les exigis lo dejan el trabajo

**17.- Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 8. (Edson).** Respuesta: Facilitas para la higiene personal, se les da jabón, toalla, gel, tiene un espacio para guardar su vestuario para que se cambien ya entran cambiados al local todo el día y tienen ducha para personal, también les da algún incentivo para mantener higiene. Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas y guantes, tienen todo para dos cambios incluso hasta tres por esta pandemia.

**18. Entrevistador Pregunta 18:** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de ¿Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.

**Entrevistado 8. (Edson) Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica.)

**Entrevistado 8. (Edson) Respuesta:** Cuentan con ducha exclusiva, servicios higiénicos para lavar la mano y guardar sus ropas de calle.

### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador Pregunta 20:** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 8. (Edson) Respuesta:** No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario. Pero si en buenas prácticas de manipulación por CENFOTUR hace dos años.

Beneficio de las capacitaciones porque nos ayude a mejorar para dar una buena atención y protegernos todos tanto personal y clientes, cuando mejor conocemos mejor nos cuidamos y a nuestros clientes.

**21.- Entrevistador Pregunta 21:** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.

**Entrevistado 8. (Edson) Respuesta:** DIGESA - Salud, Municipalidad, MINCETUR.

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 8. (Edson)** Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes, No tiene claro la idea del programa sanitario

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

#### **Equipos y utensilios**

**23.- Entrevistador Pregunta 23** ¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 8. (Edson) Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario y con lejía, después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía y guantes. Los equipos más que cambiar innovamos sobre todo por exigencia de los clientes con calidad y por cambiar de presentación.

**24. Entrevistador Pregunta 24:** ¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 8. (Edson) Respuesta:** la limpieza es todo los días después de cada actividad, la congeladora, refrigeradora y sobre el mantenimiento de los equipos son tres meses y cada vez que utiliza como las licuadoras y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes es cuando están picados o rotos igual las tazas, los platos, a veces se percuden por una mal uso, hasta se desgastan, entonces no hay una fecha exacta para descartar, pero trato que los menajes sean de calidad para que duren y no hacer inversión en comprar otro. La desinfección se hace hervir o se hace remojar, pero es cada semana este trabajo.

#### **Facilidades Sanitarias**

**25.- Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.

**Entrevistado 8. (Edson) Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal.

El local cuenta con 09 servicios higiénicos diferenciados ahí está el jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces. El personal tiene una ducha personal, sus guardas ropas y SS. HH.

26.- **Entrevistador Pregunta 26:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 8. (Edson)** Los establecimientos deben siempre exigir que las trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar que los desperdicios estancuen las tuberías, ver como ahorrar el agua.

#### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

27.- **Entrevistador Pregunta 27:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado 8. (Edson)** La empresa cuenta un espacio donde se almacena las basuras, antes era seleccionado, pero como el carro recolector lo junta todo, todas las áreas existen casi 10 tachos todos con sus tapas en la cocina están para residuos orgánicos e inorgánicos, el carro recolector pasa muy tarde y para nosotros es un problema

Cada 06 meses hace la desinfección, pero no tiene problema de insectos y roedores, porque procura que sea una isla poniendo cebos, trampas y mamparas y nadie de la institución no dice y hacen ninguna acción.

No cuenta con ningún plan.

28.- **Entrevistador Pregunta 28:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 8. (Edson) Respuesta:** Si efectivamente la empresa propia llevó la capacitación al personal el 2020 para evitar contaminarse con el COVID 19.

29.- **Entrevistador Pregunta 29:** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?

**Entrevistado 8. (Edson) Respuesta:** Pido que las capacitaciones para todos los temas deben ser por empresa porque cada uno tiene un problema diferente, queremos nos enseñen, nos den un plan para cambiar y mejora nuestro servicio.

**Evidencia fotográfica:**



**Duración de entrevista:** 08 :33.37 min.

*Figura 1.* Entrevista a Edson

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 009

**Nombre del investigador/entrevistador:** Yovana Cuicapusa Ccanto.

**Nombre de la población:**

**Fecha de la entrevista:** 013/05/2022

**Fecha de llenado de ficha:** 15/05

**Tema:**

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

**Informante:** Shantal Martínez

**Restaurante “Tumbao”**

**Contextualización:**

**Observaciones:**

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

**Transcripción:**

### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

#### Recepción y almacenamiento de alimentos

1.- Entrevistador: Pregunta 1. ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica

Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta: Buenos tardes, lo que mayormente yo me fijo en verduras busco productos que sea de calidad, en tubérculos frescos y carnes igual.

2.- Entrevistador Pregunta 2: ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta: Claro, cada tipo de producto cuando llega primero hago lavar y desinfectar las verduras para evitar microorganismos y la carne igualmente

3.- Entrevistador Pregunta 3: ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica. Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta: Realizo un registro para verificar sobre todo para la ver la cantidad y las condiciones, pero se compra en poca cantidad para el día sobre todo los productos que tienden a malograr.

4.- Entrevistador Pregunta 4: ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta: Para almacenar los productos perecibles casi no compramos en mayor cantidad, es para el uso de la cantidad de platos como preparamos platos a la carta, ya sabemos y lo que queda algo se refrigera en la refrigeradora y eso se utiliza primero al día siguiente. Par la cadena de frio de los alimentos si contamos con los equipos de la refrigeradora y la congeladora para las carnes, por el frio es más en ambiente, los mariscos sancochamos

No tenemos un termómetro para controlar la temperatura para refrigerar la carne es mínimo creo es de 3 a 4 grados que refrigeramos. Cuenta con 01 refrigeradora, 01 congeladora grande su limpieza es semanal, su mantenimiento se lleva dos veces al año y se limpian con detergente y lejía, para tal se desconecta.

#### Preparación y servicio de los alimentos

5.- Entrevistador Pregunta 5: ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta, para mi es importante, pero en Huancavelica no ofrece a un personal capacitado porque no hay un centro de formación, existe más personal con experiencia, el quien habal se tiene formación y soy quien capacito a mi personal y mayormente son jóvenes que acabaron o están estudiando. La empresa ya tiene 30 años de actividad.

6.- Entrevistador Pregunta 6: ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta El espacio de la cocina no es muy adecuado, tiene lo básico y es muy pequeño, pero ella manifiesta que, si tiene todo los espacios o áreas, su piso es de madera, las predes están forradas con laminados, su mesa no es adecuado, esta acondicionada

en una vivienda rustica y no aparenta para tal. No conoce que es la contaminación cruzada No reutiliza el aceite, se desecha casi diario, se ve el color de acuerdo al uso, igual tenemos cuidado y sabemos que eso hace daño, lo poco que se utiliza solo es utiliza para cada uso, yo desecho cuando veo que está oscuro.

La descripción del proceso de limpieza de las verduras, primero es la desinfección luego el lavado y otra vez la desinfección con medidas de lejía a un litro 0.5 mm, Las lechugas desinfectamos con vinagre

Se descongela a temperatura ambiente con el tiempo, los mariscos de un día para otro día. No vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, es so es prohibido, estaría cortándose la cadena de frio.

Algunas veces se recibió queja por los clientes por la mala manipulación de alimentos de las mozas y cocineros, pero siempre trato de observar ello en el personal de atención, siempre es bueno las sugerencias

7.- Entrevistador Pregunta 7: ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta:** El espacio para la atención al cliente es adecuado porque esta diseñado para restaurantes contamos con 18 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso con mayólica, espacio de 55 m2.

8.- Entrevistador Pregunta 8: ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No por qué

**Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina se maneja o utiliza 10 tipos de cuchillos, para decoración de platos, para verduras, carnes, pescados, 04 tablas de color blanco y una roja. Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas con campana extractora, parrilla, refrigeradora, congeladora, sartenes, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos. cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas grandes y chicos teteras, cucharones, pinzas, prensas papas, rayadores de queso, vasijas, platos para caldos, segundos, de material de loza y la cristalería para tener un buen servicio, hemos tratado de superar y cambiamos con productos de calidad durables, mayormente son de acero inoxidable, todas las tardes se desinfectan. El mantenimiento de la refrigeradora es cada dos años porque son nuevos, la licuadora es cada dos meses de acuerdo al uso

9.- Entrevistador Pregunta 9: ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta:** Aquí mayormente son señoritas estudiantes que trabajan por necesidad y tengo un poco de problema aquí, porque tampoco contamos con un centro de formación, otro problema es la rotación constante cuando viene un personal se le orienta para que pueden atender bien al cliente y pedirles mucha paciencia.

Aplicación de programas o planes sanitarias

10.- entrevistador Pregunta 10: ¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?

**Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta:** Que entiende por el BPMA, Es atender bien al personal y a los clientes y manipular a los alimentos en a la cocina. No tuvo capacitación de Programa sanitario, desconoce, dice que nos enseña a manipular el manejo de los alimentos, Sobre las secuelas de no tener un PS, contesta es importante porque creo se trata del manejo de los restaurantes para la atención a las personas.

11.- Entrevistador Pregunta 11: ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, pero si sabe que puede afectar a la salud y traer enfermedades y que las personas enfermas que están en contacto con los alimentos pueden contagiar, por eso el que trabaja tienen que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

CATEGORIA 2: HIGIENE

Hábitos del personal

12.- Entrevistador Pregunta 12: ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta:** los hábitos a practicar estar bien uniformados, buena higiene y buen trato al cliente, evitar en la cocina agarrar el celular, cogerse el pelo, estar sin uniforme y mascarilla y tener mucha la limpieza.

Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud para lo cual alternamos con otro personal y estamos pendientes por la misma situación de la pandemia. Por bienestar de los ellos y los clientes, Se le pasan al personal que está con más tiempo y si es temporal no, pero se lleva cada 6 meses

3.- Entrevistador Pregunta 13: ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica.

**Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta:** Recibir capacitación en atención al cliente, en cocina y cumplan con todas las exigencias de higiene y limpieza y sobre todo pedimos la puntualidad, además que desinfecten sus materiales que utilizan como en la cocina, comedor. Asi Mejorar la calidad de atención para brindar buen concepto de la empresa, estar pendiente con el cliente y tratar bien, en la cocina la tener una buena manipulación.



**Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta:** No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario. Beneficio de las capacitaciones porque nos ayude a mejorar para dar una buena atención y protegernos todos tanto personal y clientes, cuando mejor conocemos mejor nos cuidamos y a nuestros clientes.

21.- Entrevistador Pregunta 21: ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.

**Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta:** Hospital - Salud, Municipalidad, MINCETUR.

22.- Entrevistador Pregunta 22: ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 9. (Shantal) respuesta:** Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes, No tiene claro la idea del programa sanitario

### CATEGORIA 3: LIMPIEZA

#### Equipos y utensilios

23.- Entrevistador Pregunta 23 ¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario y con lejía, después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía, ayudín, mandiles y guantes. Los equipos más que cambiar innovamos sobre todo por exigencia de los clientes con calidad y por cambiar de presentación.

25.- Entrevistador Pregunta 24: ¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros

**Entrevistado 9. (Shantal) Respuesta:** la limpieza es todo los días después de cada actividad, la congeladora, refrigeradora y sobre el mantenimiento de los equipos son tres meses y cada vez que utiliza como las licuadoras y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes es cuando están picados o rotos igual las tazas, los platos, a veces se percuden por una mal uso, hasta se desgastan, entonces no hay una fecha exacta para descartar, pero trato que los menajes sean de calidad para que duren y no hacer inversión en comprar otro. La desinfección se hace hervir o se hace remojar, pero es cada semana este trabajo.

#### Facilidades Sanitarias

25.- Entrevistador Pregunta 25: ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.

**Entrevistado 9. (Shantal) respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal. El local cuenta con 02 servicios higiénicos diferenciados ahí está el jabón líquido y papel toalla, la

limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces. El personal no tiene una ducha personal, un espacio para guardar ropas y los S. HH son compartidos.

26.- Entrevistador Pregunta 26: ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 9. (Shantal) respuesta:** Los establecimientos deben siempre exigir las trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar que los desperdicios estancuen las tuberías, ver como ahorrar el agua.

Manejo y disposición de residuos sólidos

27.- Entrevistador Pregunta 27: ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado 9. (Shantal) respuesta:** La empresa cuenta un espacio donde se almacena las basuras, antes era seleccionado, pero como el carro recolector lo junta todo, todas las áreas existen casi 10 tachos todos con sus tapas en la cocina están para residuos orgánicos e inorgánicos, el carro recolector pasa muy tarde y para nosotros es un problema Cada 06 meses hace la desinfección, pero no tiene problema de insectos y roedores, porque procura que sea una isla poniendo cebos, trampas y mamparas y nadie de la institución no dice y hacen ninguna acción. No cuenta con ningún tipo de plan solo del COVID 19.

28.- Entrevistador Pregunta 28: ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 9. (Shantal. Respuesta:** Si efectivamente la empresa propia llevó la capacitación al personal el 2020 para evitar contaminarse con el COVID 19,

29. Entrevistador Pregunta 29: ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?

**Entrevistado 9. (Shantal. Respuesta:** Pido que las capacitaciones para todos los temas deben, queremos nos enseñen apóyanos con tener los planes sanitarios para tener una empresa ordenada.

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 09:20.37 min.

Figura 1. Entrevista a Shantal

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 0010

Nombre del investigador/entrevistador: Yovana Cuicapusa Ccanto.

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 16/05/2022

Fecha de llenado de ficha: 17/05

Tema:

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

Informante: Eulogio Hilario

Restaurante "Huancayo"

Contextualización:

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

**Transcripción:**

### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

#### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.- Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** Buenos noches, generalmente nosotros buscamos productos mejores verduras de calidad, trucha filete, carne lomo fino y se encuentran muy frescos, trasladamos en cámaras.

**2.- Entrevistador Pregunta 2:** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** Recibido los productos primero se realiza la limpieza y porque se traslada y recibimos en tecno por en un cámara frigorífico las carnes y las de verduras se clasifica, revisamos la calidad

**3. Entrevistador Pregunta 3:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** Solo revisamos, no hay registro, pero hacemos para verificar las verduras, los alimentos para ver si están bien o sucio, si esta malogrado algo descartamos.

**4. Entrevistador Pregunta 4:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

**Entrevistado 10. (Hilario). Respuesta:** Los productos perecibles, nosotros utilizamos los productos que más rápido se malogran y el resto se almacena en la congeladora y refrigeradora, pero nosotros utilizamos el primero que entra.

Como controla cadena de frio, es para verduras, carnes, mariscos, tiene que ser por separados Tenemos una congeladora para los pollos mediana con cierta capacidad de 300 gramos. Donde se congela los productos, su limpieza es todos los días, su mantenimiento es anual. Los productos que compramos para dos días máximo

La temperatura para refrigerar es mínima y congelar los alimentos es 70 C, es de acuerdo a como está los productos

Cuenta con 01 refrigeradora, 01 congeladora grande su limpieza es semanal, su mantenimiento se lleva dos veces al año y se limpian con detergente y lejía, para tal se desconecta.

### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador Pregunta 5:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 10. (Hilario). Respuesta** Aquí en Hvca no hay personal con formación, son estudiantes, yo soy cocinero trabajo más de 25 años en el tema, entonces el capacita al personal que ingresa, el cocinero tiene que armar su equipo.

**6.- Entrevistador Pregunta 6:** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para a preparación de los alimentos?

**Entrevistado 10. (Hilario). Respuesta** El espacio de la cocina para mí no es adecuado es muy pequeña, máximo debe de trabajar 03 personas, tiene un piso liso, su barra con mayólica,

alacenas para la olla, platos, área de preparación, el techo y las paredes son lavables, la iluminación es buena, la mesa de trabajo, todas las estanterías son de acero inoxidable. Sobre la contaminación en la cocina, si hay varias puede haber hongos, por falta de limpieza, lavar con agua caliente los servicios, Sobre la contaminación cruzada, si podría pasar, pero no conoce, habla en general. Como descongela los alimentos, para su uso se saca los productos y lo deja unas horas, luego utiliza para preparar, tiene que ser natural.

No vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, comenta que es una contaminación, no se guarda. No reutiliza el aceite, se desecha casi diario cambiamos de acuerdo al color y según el uso y con producto, por ejemplo, las frituras, las papas duran dos días máximo, se pasa a desechar. En eso cuidamos mucho porque produce colesterol

La descripción del proceso de limpieza de las verduras, llega del mercado se lava, se desinfecta con lejía a un litro 0.5 mm, lo reposa unas horas, se deja orear y los productos a no utilizar dicho día o horas lo ubica en la refrigeradora, tenemos mucho cuidado las lechugas con yodo desinfecto hoja por hoja.

Algunas veces se recibió queja por los clientes por la mala manipulación de alimentos de las mozas y cocineros, pero siempre trato de observar ello en el personal de atención, siempre es bueno las sugerencias

**7.- Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimento es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** El espacio para la atención al cliente para mi es adecuado porque esta diseñado para restaurantes contamos con 15 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso con mayólica, espacio de 30 m<sup>2</sup>.

**8.- Entrevistador Pregunta 8:** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No por qué

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina se maneja 04 tipos de cuchillos, pescado, verduras, sancochados y los pequeños para cortes especiales (cortes finos), 03 tablas de color blanco, verde para verduras, rojo para carnes rojas, amarillo para pollos su limpieza es cada hora.

Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas con campana extractora, freidoras de papas, peladoras y picadoras de papas, mesas quirúrgicas, refrigeradora, congeladora, sartenes, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos. cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas grandes y chicos teteras, cucharones, vasijas, baldes son buenas, platos para caldos, segundos, de material de loza y la cristalería para tener un buen servicio, hemos tratado de superar y cambiamos con productos de calidad durables, mayormente son de acero inoxidable, Cada tres días se hace la desinfección de la limpieza de todos los equipos y sobre el mantenimiento de los equipos son cada seis meses para su revisión si estos fallan.

9.- **Entrevistador Pregunta 9:** ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 10 (Hilario)). Respuesta:** Aquí mayormente son señoritas estudiantes que trabajan por necesidad y tengo un poco de problema aquí, porque tampoco contamos con un centro de formación, otro problema es la rotación de ellos duran máximo 6 meses o dos,

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

10.- **Entrevistador Pregunta 10:** Sabe usted, ¿que si el propietario del restaurante ha solicitado o recibido algún tipo de capacitación referida para elaborar un plan o programa sanitario?

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta: Que** entiende por el BPMA, con guantes tiene que saber manipular de los alimentos, desconoce. No tuvo capacitación de Programa sanitario, desconoce. Sobre las secuelas de no tener un PS, tampoco desconoce.

11.- **Entrevistador Pregunta 11:** El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

### **CATEGORIA 2: HIGIENE**

#### **Hábitos del personal**

12.- **Entrevistador Pregunta 12:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** los hábitos negativos, tener indumentaria completa, la limpieza, uñas cochinas, y que debe de practicar..., desconoce

13.- **Entrevistador Pregunta 13:** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** Se requiere capacitación en atención al cliente, en cocina y cumplan con todas las exigencias de higiene y limpieza y sobre todo pedimos la puntualidad, además que desinfecten sus materiales que utilizan como en la cocina, comedor. Mejorar la calidad de atención para brindar buen concepto de la empresa, estar pendiente con el cliente y tratar bien, en la cocina la tener una buena manipulación.

**14.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** Si la empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se puso todos los que nos pedían en el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel, control de temperatura al inicio, señalética de distanciamiento.

#### **Higiene personal**

**15.- Entrevistador Pregunta 15:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.

**Entrevistado 10 (Hilario) respuesta:** A los mozos de su empresa le califico 6, siempre les exijo con el tema de limpieza e higiene y que atiendan bien a nuestros clientes, pero muchos son estudiantes y trabajan por poco tiempo.

**16.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante, porque a veces aparecen de tiempo y debe ser mensual las visitas para que el personal también conozca. A veces ellos no quieren cumplir, si les exigies lo dejan el trabajo

**17.-Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante proporcionan a los trabajadores materiales (jabón u otros) de higiene personal? Por qué

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** Facilitas para la higiene personal, se les da jabón, perfume, toalla, alcohol, tiene un espacio para guardar su vestuario para que se cambien ya entran cambiados al local todo el día y si tienen ducha para personal.

Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas y guantes.

**18.- Entrevistador Pregunta 18:** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y azafatas.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica.

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** Exclusivo no hay una ducha exclusiva, pero si tienen el espacio para lavar la mano y guardar sus ropas un espacio acondicionado.

#### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador Pregunta 20:** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** No recibió capacitaciones sanitarias, desconoce por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario. Beneficio de las capacitaciones porque nos ayude a mejorar para dar una buena atención y protegernos todos tanto personal y clientes, cuando mejor conocemos mejor nos cuidamos y a nuestros clientes

**21.- Entrevistador Pregunta 21:** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** Salud, Municipalidad porque mira todo como el mercado, DIRCETUR.

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 10 (Hilario) respuesta:** No conoce

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

#### **Equipos y utensilios**

**23.- Entrevistador Pregunta 23** ¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario y con lejía, después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía y guantes. Los equipos renovamos cada dos años, en cuanto de los menajes se pican los platos y vasos, la limpieza de las cucharas se hace hervir y se desinfecta también con lejía.

**24.- Entrevistador Pregunta 24:** ¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** la limpieza es todo los lunes y martes de la limpieza de la congeladora, refrigeradora y sobre el mantenimiento de los equipos son cada vez que utiliza como las licuadoras, pero la refrigeradoras es semanal, y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes es cuando son rotos igual las tazas, los platos, a veces se perducen por una mal uso, hasta se desgastan, entonces no hay una fecha exacta para descartar, pero trato que los menajes sean de calidad para que duren y no hacer inversión en comprar otro.

#### **Facilidades Sanitarias**

**25.-. Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica



**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal. El local cuenta con 002 servicios higiénicos y son diferenciados y se ponen el jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces. El personal tiene una ducha personal, sus guardas ropas y SS. HH exclusivo para ellos

26.- **Entrevistador Pregunta 26:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 10 (Hilario)** Los establecimientos deben siempre exigir que las trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar que los desperdicios estancuen las tuberías, ver como ahorrar el agua.

#### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

27.- **Entrevistador Pregunta 27:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** los tachos están por áreas existe casi 04 tachos todos con sus tapas en la cocina están para residuos orgánicos e inorgánicos, en el comedor, pero juntamos por separado, sobre el carro recolector pasa muy tarde y para nosotros es un problema. Cada 03 meses hace la desinfección, pero no tiene problema de insectos y roedores

28.- **Entrevistador Pregunta 28:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** si la empresa propia llevó la capacitación al personal el 2020 para evitar contaminarse con el COVID 19.

29.- **Entrevistador Pregunta 29:** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?

**Entrevistado 10 (Hilario) Respuesta:** solicita las capacitaciones en el tema BPMA, planes sanitarios.

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 03:28,57 min.

Figura 1. Entrevista a Hilario

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 011

Nombre del investigador/entrevistador: Yovana Cuicapusa Ccanto.

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 14/05/2022

Fecha de llenado de ficha: 18/05

Tema:

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

Informante: Rossy Oyola

Restaurante "Punto Criollo"

Contextualización:

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

**Transcripción:**

### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

#### Recepción y almacenamiento de alimentos

1.- **Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.

**Entrevistado 11 (Rossy) Respuesta:** Buenos tardes, lo que mayormente yo me fijo en calidad ver que está fresco, limpio, que sea de calidad, en tubérculos frescos y carnes igual sea de buena calidad.

2.-**Entrevistador Pregunta 2:** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa

**Entrevistado 11. (Rossy). Respuesta:** Claro, cada tipo de producto cuando llega primero hago lavar y desinfectar las verduras para evitar microorganismos y la carne igualmente, pero nosotros compramos los productos para utilizar todo el mismo día.

**3.- Entrevistador Pregunta 3:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado?  
Explica

**Entrevistado 11. (Rossy). Respuesta:** No se realiza el registro solo verifico la cantidad son por pocos kilos. No almacenamos por falta de espacio y además el local es alquilado.

**4.- Entrevistador Pregunta 4:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

**Entrevistado 11. (Rossy). Respuesta:** Para almacenar los productos perecibles casi no compramos en mayor cantidad, yo compro carne, de pollo exacto, alisto y preparamos, solo las verduras verdes, y otro guardamos en la refrigeradora. Para la cadena de frío de los alimentos tampoco realizamos, ya le dije que solo es para verduras menores, la leche entre otros, pero no conoce. No tenemos un termómetro para controlar la temperatura, todo es ambiente a lo natural. Cuenta con 01 refrigeradora, su mantenimiento se lleva cada año y se limpian con detergente y lejía, para tal se desconecta cada mes.

#### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador Pregunta 5:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 11. (Rossy). Respuesta,** el personal no tiene formación de gastronomía, el cocinero solo tiene experiencia de haber trabajado en otras empresas, La empresa tiene 04 años de actividad.

**6.- Entrevistador Pregunta 6:** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 11. (Rossy). Respuesta** El espacio de la cocina no es muy adecuado, tiene lo básico y es muy pequeño, pero ella manifiesta que, su piso es mayólica, las paredes son de material noble están forradas con laminados, su mesa de preparación no es adecuado, esta acondicionada en una vivienda, es alquilado la cocina es pequeña y el comedor mediano de tamaño no hay mucha ventilación en cocina y en comedor. Desconoce que significa la contaminación cruzada. No reutiliza el aceite, yo compro por litros y no sobre, como descartas es por el color oscuro.

La descripción del proceso de limpieza de las verduras, primero es la desinfección luego el lavado con medidas de lejía a un litro 0.5 mm, Las lechugas desinfectamos con vinagre y lava hoja por hoja. No descongela los alimentos porque ella compra para el uso diario. No vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, eso no realizan. Algunas veces se recibió queja por los clientes por la mala manipulación de alimentos de las mozas y cocineros, pero siempre trato de observar ello en el personal de atención, siempre es bueno las sugerencias.

**7.- Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 11. (Rossy). Respuesta:** El espacio para la atención al cliente es adecuado porque se diseñó para restaurantes contamos con 18 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso con mayólica, espacio de 55 m2.

**8.- Entrevistador Pregunta 8:** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No por qué **Entrevistado 11. (Rossy). Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina se maneja o utiliza 04 tipos de cuchillos, para decoración de platos, para verduras, carnes, pescados, 02 tablas de verde y amarillo y no sabe el significado de los colores.

Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas refrigeradoras, congeladora, sartenes, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos. cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas grandes y chicos teteras, cucharones, pinzas, prensas papas, rayadores de queso, vasijas, baldes son buenas, platos para caldos, segundos, etc., de material de loza y la cristalería para tener un buen servicio, hemos tratado de superar y cambiamos con productos de calidad durables, mayormente son de acero inoxidable, todas las tardes se desinfectan.

**9.- Entrevistador Pregunta 9:** ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 11. (Rossy). Respuesta:** Aquí mayormente son señoritas estudiantes que trabajan por necesidad y tengo un poco de problema aquí, porque tampoco contamos con un centro de formación, otro problema es la rotación constante cuando viene un personal se le orienta para que pueden atender bien al cliente y pedirles mucha paciencia.

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

**10.- entrevistador Pregunta 10:** ¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?

**Entrevistado 11. (Rossy). Respuesta: Que** entiende por el BPMA, no conoce. No tuvo capacitación de Programa sanitario, desconoce, dice que nos enseña a manipular el manejo de los alimentos, Sobre las secuelas de no tener un PS, tampoco sabe.

**11.- Entrevistador Pregunta 11:** ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 11. (Rossy). Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, pero si sabe que puede afectar a la salud y traer enfermedades y que las personas enfermas que están en contacto con los alimentos pueden contagiar, por eso el que trabaja tienen que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

## CATEGORIA 2: HIGIENE

### Hábitos del personal

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 11. (Rossy).** Respuesta: los hábitos estar bien uniformados, buena higiene y buen trato al cliente, evitar agarrar el celular en la cocina, sin aretes, sin anillos con uniforme, guantes y mascarilla.

Los trabajadores avisan cuando se encuentran mal de salud para lo cual alternamos con otro personal y estamos pendientes por la misma situación de la pandemia. Por bienestar de los ellos y los clientes, se le pasan al personal que está con más tiempo y si es temporal no, pero se lleva cada 6 meses.

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica.

**Entrevistado 11. (Rossy).** Respuesta: las instituciones deben de capacitarnos para nosotros también capacitar al personal porque ellos paran saliendo y cambiándose cada mes porque muchos los que trabajan son estudiantes.

**14.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.

**Entrevistado 11. (Rossy).** Respuesta: Si la empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se puso todos los que nos pedían en el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel, control de temperatura al inicio, señalética de distanciamiento.

### Higiene personal

**15.- Entrevistador Pregunta 15:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.

**Entrevistado 11. (Rossy).** a las azafatas le califico 8, porque siempre les exijo con el tema de limpieza, pero no se dejan no les gusta que le exijamos y no vuelven otros días, son señoritas y jóvenes que no quieren utilizar los uniformes parece que tienen vergüenza, eso que solo le damos un mandil.

**16.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 11. (Rossy).** Respuesta: capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante. A veces ellos no quieren cumplir, si les exiges lo dejan el trabajo.

**17.- Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 11. (Rossey).** Respuesta: Si claro nosotros facilitamos y exigimos el jabón, toalla de mano, tiene un espacio para guardar su vestuario para que se cambien, no se duchan por el frio. Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas y guantes, tienen todo para dos cambios.

**18.- Entrevistador Pregunta 18:** Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.

**Entrevistado 11. (Rossey).** Respuesta: Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica.

**Entrevistado 11. (Rossey).** Respuesta: Exclusivo no hay una ducha exclusiva, pero si tienen el espacio para lavar la mano y guardar sus ropas.

#### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador Pregunta 20:** Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 11. (Rossey).** Respuesta: No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario. Beneficio de las capacitaciones porque nos ayude a mejorar para dar una buena atención y protegernos todos tanto personal y clientes, cuando mejor conocemos mejor nos cuidamos y a nuestros clientes.

**21.- Entrevistador Pregunta 21:** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.

**Entrevistado 11. (Rossey).** Respuesta: Salud, Municipalidad, MINCETUR.

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 11. (Rossey) respuesta:** Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes, No tiene claro la idea del programa sanitario.

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

#### **Equipos y utensilios**

**23.- Entrevistador Pregunta 23** ¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 11. (Rossey). Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario y con lejía, después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía y guantes.

Los equipos más que cambiar innovamos sobre todo por exigencia de los clientes con calidad y por cambiar de presentación.

**24.- Entrevistador Pregunta 24:** ¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 11. (Rossey). Respuesta:** la limpieza es todo el día los utensilios y menajes que utilizaron para las comidas, la refrigeradora **es cada año**, como las licuadoras y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes picados o rotos igual las tazas. La desinfección se hace hervir o se hace remojar, pero es cada semana este trabajo.

### **Facilidades Sanitarias**

**25.- Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.

**Entrevistado 11. (Rossey) Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal. El local cuenta con 01 servicios mixto, pero tiene jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces por día. El personal no tiene una ducha personal, un espacio para guardar ropas y los SS. HH son compartidos.

**26. Entrevistador Pregunta 26:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 11. (Rossey) respuesta:** Los establecimientos deben tener las trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar atascos en las tuberías

### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

**27.- Entrevistador Pregunta 27:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado 9. 11. (Rossey).** La empresa cuenta un espacio donde se almacena las basuras, antes era seleccionado, pero como el carro recolector lo junta todo, todas las áreas existen casi 03 tachos todos con sus tapas en la cocina están para residuos orgánicos e inorgánicos, el carro recolector pasa en a la hora propicia. Cada 08 meses hace la desinfección del local, para evitar alguna contaminación de insectos o el COVID.

**28.- Entrevistador Pregunta 28:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 11. (Rossy) Respuesta:** Capacitó por internet Salud el año 2020 para no contaminarse con el COVID 19.

**29. Entrevistador Pregunta 29:** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?,

**Entrevistado 11. (Rossy) Respuesta:** Capacitaciones en BPM Atención al cliente, residuos

**Evidencia fotográfica:**



*Figura 1. Entrevista a Rossy*

**Duración de entrevista:** 11:20. min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 0012

**Nombre del investigador/entrevistador:** Yovana Cuicapusa Ccanto.

**Nombre de la población:**

**Fecha de la entrevista:** 11/05/2022

**Fecha de llenado de ficha:** 15/05/2022

**Tema:**

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

**Informante:** Miguel Baquerizo Garma

**Restaurante:** "Nesul"

**Contextualización:**

**Observaciones:**

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

**Transcripción:**

### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

#### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.- Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Buenas tardes, nosotros empezamos con la selección de los productos y vemos la calidad.



**2.- Entrevistador Pregunta 2:** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Claro, cuando llega al local nosotros realizamos el lavado previo para después refrigerar, igual con las verduras limpiar y almacenar, con las carnes rojas de pollo y pescado se guarda en bolsas o recipientes en los congeladores porque nos parece mejor técnica por la misma temperatura del ambiente que tenemos.

**3.- Entrevistador Pregunta 3:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Si registramos los productos en un cardex, para ver como programar el uso, y no desperdiciar los productos. El primero en entrar y primero en salir, pero también hay productos que no salen rápido como los corazones.

**4.- Entrevistador Pregunta 4:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:**

Para almacenar los productos perecibles evitamos primero la contaminación, las carnes contaminantes, el uso de los productos es de acuerdo a la necesidad de preparar, pero si hay un orden, el producto que entra tiene que salir primero estos en abarrotos y en carne es máximo a dos días.

Par la cadena de frio de los alimentos se programa la temperatura ambiente, es por experiencia menos 16 grados. No tenemos un termómetro para controlar la temperatura para refrigerar la carne es mínimo... casi no se acuerda

Cuenta con 01 refrigeradora, 02 congeladoras para carnes, frutas y helados su limpieza es semanal, su mantenimiento se lleva anual al año y limpian con detergente y lejía, para tal se desconecta, y lo realizamos todos los sábados la limpieza de toda la cocina.

#### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador Pregunta 5:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Yo soy Chef, pero busco personal con formación, pero en Hvca no hay esas personas, es muy limitado y tenemos personal de jóvenes estudiantes creo no les gusta, existe más personal con experiencia, el quien habla si tiene formación y les capacito a mi personal, se hace una inducción en preparación y guardado d ellos insumos y mayormente son jóvenes que acabaron o están estudiando. La empresa ya tiene 06 años de actividad.

**6.- Entrevistador Pregunta 6:** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** El local es alquilado una casona antigua, para mí no es adecuado, pero trato de mejorar con los materiales de fácil limpieza, la pared es aplacado, el piso es lavable, tiene las áreas básicas para una mejor preparación, como es rustica no se puede hacer más, pero ahí estamos con los equipos, los lavatorios son quirúrgicos, lavables, la iluminación es buena, la mesa de trabajo, todas las estanterías son de acero inoxidable, hay mesas para preparación varios.

Sobre los tipos de contaminación que podría existir el humo de las cocinas, la refrigeradora por mal distribución, que es la contaminación cruzada, trabajar un producto en un solo tablero,

No reutiliza el aceite, se desecha casi diario, para cada cosa el aceite se utiliza, no se combina, para cambiar se observa el color de acuerdo al uso como oscuro y marrón porque influyen en el sabor e impresión, se descarta.

La descripción del proceso de limpieza de las verduras, primero es la desinfección luego el lavado y proceso de desinfección con medidas de lejía a un litro 0.5 mm, la lechuga es hoja por hoja, para evitar bichos, a veces con vinagre Como descongelas, los dejamos en ambiente natural a ambiente con el tiempo.

No vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, es so es prohibido, estaría cortándose la cadena de frio. Algunas veces se recibió que, por los clientes por la mala manipulación de alimentos de las mozas y cocineros, pero siempre trato de observar ello en el personal de atención, siempre es bueno las sugerencias

**7.- Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:**

El espacio para la atención al cliente para mi es adecuado porque esta diseñado para restaurantes contamos con 18 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso con mayólica, espacio de 36 m2 (dos pisos)

**8.- Entrevistador Pregunta 8:** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Sí, No Por qué

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina se maneja 10 tipos de cuchillos, pescado, verduras, sancochados y los pequeños para cortes especiales, 04 tablas de color blanco, verde para verduras, celeste su limpieza es cada vez de utilizarlo.

Para preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas con campana extractora, parrilla, horno convencional, horno pizzero y gratinador, una plancha en tema caliente, refrigeradora, congeladora, sartenes, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos. cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas grandes y chicos tetetas, cucharones, pinzas, prensas papas, rayadores de queso, vasijas,

bold de vidrio baldes son buenas, platos para caldos, segundos, etc., de material de loza y la cristalería para tener un buen servicio, hemos tratado de superar y cambiamos con productos de calidad durables, mayormente son de acero inoxidable, todas las tardes se desinfectan.

El mantenimiento revisa en perfecta condiciones cada mes y la limpieza y desinfección después de cada mes

**9.- Entrevistador Pregunta 9:** Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Respuesta: Aquí mayormente son señoritas estudiantes que trabajan por necesidad y tengo un poco de problema aquí, porque tampoco contamos con un centro, la rotación es alta, ellos están 6 meses o dos meses

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

**10.- Entrevistador Pregunta 10:** ¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Respuesta: Que entiende por el BPMA, Considero como parte fundamental en cada área, si no hacemos estaríamos faltando a nuestra ética y principios, en un restaurante. Conoces los planes que deben tener un restaurante, no tiene ningún documento, solo tiene en teoría, conoce, pero no tiene, No sabe que es Programa sanitario, desconoce. Sobre las secuelas de no tener un PS, contesta que me parece que es importante porque creo se trata del manejo de los restaurantes para la atención a las personas.

**11.- Entrevistador Pregunta 11:** El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Respuesta: No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, pero si sabe que puede afectar a la salud y traer enfermedades y que las personas enfermas que están en contacto con los alimentos pueden contagiar, por eso el que trabaja tienen que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

### **CATEGORIA 2: HIGIENE**

#### **Hábitos del personal**

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Respuesta: los hábitos, el personal no debe coger celular en la preparación, estar con uniforme completo, el personal debe de practicar la limpieza, presentación afeitados, limpio el mandil... no tiene claro sobre los hábitos

Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud para lo cual alternamos con otro personal y estamos pendientes por la misma situación de la pandemia. Por bienestar de los ellos

y los clientes, Se le pasan al personal que está con más tiempo y si es temporal no, pero se lleva cada 3 meses

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿Que se debería hacer para fortalecer los hábitos del personal de higiene en los que trabajan en la preparación y atención de alimentos? Explique

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Respuesta: Es necesario y requiere capacitación en atención al cliente, en cocina y cumplan con todas las exigencias de higiene y limpieza y sobre todo pedimos la puntualidad, además que desinfecten sus materiales que utilizan como en la cocina, comedor. Así Mejorar la calidad de atención para brindar buen concepto de la empresa, estar pendiente con el cliente y tratar bien, en la cocina la tener una buena manipulación.

**14.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿Usted en el restaurante ha implementado los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Si – No, explicar Por qué

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Si la empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se puso todos los que nos pedían en el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel, control de temperatura al inicio, señalética de distanciamiento.

#### **Higiene personal**

**15.- Entrevistador Pregunta 15:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Califico al personal de cocina es 7, porque siempre les exijo con el tema de limpieza e higiene y que atiendan bien a nuestros clientes y en la higiene personal son mantener limpio las uñas, la ropa debidamente limpia y lavarse consta mente.

**16.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** **La empresa aplica para mejorar los hábitos del personal, se le capacita**

**17.- Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Respuesta: Facilitas para la higiene personal, se les da jabón líquido, toalla, botiquín, tienen un espacio para guardar su vestuario para que se cambien ya entran cambiados al local todo el día y no tienen ducha para personal, también les da algún incentivo para mantener higiene.

Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas y guantes, tienen todo para dos cambios.

**18.- Entrevistador Pregunta 18:** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** **Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica.

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** Respuesta: Exclusivo no hay una ducha exclusiva, pero si tienen el espacio para lavar la mano y guardar sus ropas.

### **Capacitación Sanitaria**

**20.-Entrevistador Pregunta 20:** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario.

**21.-Entrevistador Pregunta 21:** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** MINSA, Municipalidad, DIRCETUR, defensa civil.

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica

**Entrevistado 8. (Miguel)** Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes maltratos, No tiene claro la idea del programa sanitario

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

#### **Equipos y utensilios**

**23. Entrevistador Pregunta 23** ¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario y con lejía, después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía, mandiles y guantes.

**24.- Entrevistador Pregunta 24:** ¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** la limpieza es todo los días después de cada actividad, la congeladora, refrigeradora y sobre el mantenimiento de los equipos son tres meses y cada vez que utiliza como las licuadoras y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes cuando están picados o rotos igual las tazas, los platos, a veces se percuden por una mal uso, hasta se desgastan, entonces no hay una fecha exacta para descartar, pero trato que los menajes sean de calidad para que duren y no hacer inversión en comprar otro. La desinfección se hace hervir o se hace remojar, pero es cada semana este trabajo.

#### **Facilidades Sanitarias**

**25.- Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal. El local cuenta con 09 servicios higiénicos diferenciados ahí está el jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces. El personal no tiene una ducha personal, espacio para guardar ropas y el SS. HH es de uso mixto.

**26.- Entrevistador Pregunta 26:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 12. (Miguel) Respuesta.** Los establecimientos deben siempre exigir que las trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar que los desperdicios estanquen las tuberías, ver como ahorrar el agua.

#### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

**27.- Entrevistador Pregunta 27:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado 12. (Miguel) respuesta:** La empresa cuenta un espacio donde se almacena las basuras, casi 05 tachos todos con sus tapas en la cocina están para residuos orgánicos e inorgánicos, el carro recolector pasa muy tarde y para nosotros es un problema No cuenta con ningún plan.

**28.- Entrevistador Pregunta 28:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 12. (Miguel). Respuesta:** Si efectivamente la empresa propia llevó la capacitación al personal el 2020 para evitar contaminarse con el COVID 19.

**29.-Entrevistador Pregunta 29:** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?

**Entrevistado 12. (Miguel).** Respuesta: Pido que las capacitaciones para todos los temas deben ser por empresa porque cada uno tiene un problema diferente, queremos nos enseñen, nos den un plan para cambiar y mejorar más nuestro servicio.

Evidencia fotográfica:



Figura 1. Entrevista a Miguel

Duración de entrevista: 012:31.3 min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 0013

Nombre del investigador/entrevistador: Yovana Cuicapusa Ccanto.

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 12/05/2022

Fecha de llenado de ficha: 19/05/2022

Tema:

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

Informante: Bladimir Paredes Gómez

Restaurante "presidente"

Contextualización:

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

**Transcripción:**

### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

#### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.- Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Usted cuándo recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explique

**Entrevistado 13. (Bladimir) Respuesta:** Buenas días, la empresa compra productos fijándose bien en la marca, las fechas de vencimiento que tienen que ser alargadas y en buen estado, el envasado, envolturas bien sellados.

**2.- Entrevistador Pregunta 2:** ¿Usted cuándo recibe los insumos alimenticios utiliza algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa y explique.

**Entrevistado 13. (Bladimir) Respuesta:** Claro, todo primero llega a las bandejas para realizar su limpieza y luego lo necesario para que productos se utiliza se van a la cocina y el resto a los espacios para su orden.

**3.- Entrevistador Pregunta 3:** ¿Usted cuándo recibe los productos diversos, registran el ingreso de cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explique

**Entrevistado 12. (Bladimir) Respuesta:** Si registramos los productos en un cardex, para ver como programar el uso, y no desperdiciar los productos. El primero en entrar y primero en salir

**4.- Entrevistador Pregunta 4:** ¿Ustedes, para almacenar los productos tienen los lugares, máquinas y/o equipos apropiados para su mantenimiento? Descríbelo

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta**

Para almacenar los productos perecibles, se trata de comprar para usar el mismo día o el día siguiente, su uso depende según la demanda del cliente. Para la cadena de frío de los alimentos se refrigera y congela, para mantener frescos los productos.

Cuenta con 01 refrigeradora, 02 congeladoras para carnes, frutas y helados su limpieza es semanal, su mantenimiento se lleva anual al año y se limpian con detergente y lejía, para tal se desconecta, y lo realizamos todos los lunes la limpieza de toda la cocina.

#### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador Pregunta 5:** ¿Sabe usted, para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta** El personal que trabaja es por experiencia, ya trabaja muchos años, el dueño primero les capacita en todo para cocina, pero el personal tiene cierta experiencia y conocimiento y se les hace una inducción en preparación y guardado de ellos insumos y mayormente son jóvenes que acabaron o están estudiando. La empresa ya tiene 06 años de actividad.

**6.- Entrevistador Pregunta 6:** ¿Según usted, el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** El local es amplio tiene tres ambientes en la cocina más de 50 ms, es adecuado, todo es de material quirúrgico, el piso es lavable, la iluminación es buena, tiene señalización completa, los menajes. Sobre los tipos de contaminación que podría existir la contaminación cruzada, trabajar un producto en un solo tablero, se hace la desinfección de todo el insumo. La descripción del proceso de limpieza de las verduras, primero es la desinfección luego el lavado y proceso de desinfección con medidas de lejía a un litro 0.5 mm, la lechuga es hoja por hoja, para evitar bichos, a veces con vinagre. Como descongelas, los dejamos en ambiente natural una hora antes o por microondas Contar un alimento ya congelado previamente, es so es prohibido, estaría cortándose la cadena de frío.

No reutiliza el aceite, se desecha casi diario, para cambiar se observa el color de acuerdo al uso como oscuro porque influyen en el sabor y se descarta en los tres usos mayormente



Algunas veces se recibió queja por los clientes por la mala manipulación de alimentos de las mozas y cocineros, pero siempre trato de observar ello en el personal de atención, siempre es bueno las sugerencias

**7.- Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** El espacio para la atención al cliente es adecuado son amplios porque está diseñado para restaurantes contamos con 15 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso con mayólica, espacio de 45 m2.

**8.- Entrevistador Pregunta 8:** ¿Puede comentar usted, que para la preparación servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si – No, porqué

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina se maneja 05 tipos de cuchillos, pescado, verduras, y los pequeños para cortes especiales, 04 tablas de color blanco, verde para verduras, celeste su limpieza es cada vez de utilizarlo. Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas con campana extractora, parrilla, horno convencional, horno pizzero y gratinador, una plancha en tema caliente, batidoras, wafieras, refrigeradora, congeladora, sartenes, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos. cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas grandes y chicos teteras, cucharones, pinzas, prensas papas, rayadores de queso, platos para caldos, segundos son de material de loza y la cristalería para tener un buen servicio, hemos tratado de superar y cambiamos con productos de calidad durables, mayormente son de acero inoxidable, todas las tardes se desinfectan. El mantenimiento se revisa si está en perfecta condiciones cada mes y la limpieza y desinfección después de cada trabajo y uso, los menajes son diarios a cada hora después de cada servicio.

**9.- Entrevistador Pregunta 9:** Según usted. ¿Para el servicio de los alimentos el personal de atención de alimentos (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** Respuesta: Aquí mayormente el personal está en planillas, pero no tienen formación en gastronomía, son personal que trabajan años y por experiencia, el propietario les capacita cada tres meses o seis meses, son 04 personas en cocina que laboran.

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

**10.- entrevistador Pregunta 10:** Sabe usted, ¿que si el propietario del restaurante ha solicitado o recibido algún tipo de capacitación referida para elaborar un plan o programa sanitario?

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** Que entiende por el BPMA, no conoce que es BPM. La empresa tiene plan COVID, plan ambiental, pero los otros planes que deben tener un restaurante, no tienen ningún documento, solo tiene en teoría, conoce, pero no tiene, No sabe que es Programa sanitario, desconoce

Sobre las secuelas de no tener un PS, tampoco sabe.

**11.- Entrevistador Pregunta 11:** Conoce usted. ¿Si el restaurante cuenta o ha aplicado algún plan sanitario para evitar algún problema de contaminación u otro? Explique.

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, y plan ambiental, pero si sabe que puede afectar a la salud y traer enfermedades y que las personas enfermas que están en contacto con los alimentos pueden contagiar, por eso el que trabaja tienen que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

## CATEGORIA 2: HIGIENE

### Hábitos del personal

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Como percibe usted sobre los hábitos personales de los que trabajan en la preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explique lo positivo y negativo.

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** No debe llegar tarde, aquí el personal sea responsable.... Desconoce sobre que hábitos del personal Los trabajadores si avisan cuando se encuentran mal de salud para lo cual alternamos con otro personal y estamos pendientes por la misma situación de la pandemia. Por bienestar de los ellos y los clientes.

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿Que se debería hacer para fortalecer los hábitos del personal de higiene en los que trabajan en la preparación y atención de alimentos? Explique

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** Es necesario y requiere capacitación en atención al cliente, en cocina y cumplan con todas las exigencias de higiene y limpieza y sobre todo pedimos la puntualidad, además que desinfecten sus materiales que utilizan como en la cocina, comedor. Así Mejorar la calidad de atención para brindar buen concepto de la empresa, estar pendiente con el cliente y tratar bien, en la cocina la tener una buena manipulación.

**14.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿Usted en el restaurante ha implementado los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Si – No, explicar Por qué

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** Si la empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se puso todos los que nos pedían en el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel, control de temperatura al inicio, señalética de distanciamiento.

### Higiene personal

**15.- Entrevistador Pregunta 15:** ¿Según usted, ¿cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en la preparación y en la atención de alimentos? Por qué,

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** Califico al personal de cocina es 7, porque siempre les exijo con el tema de limpieza e higiene y que atiendan bien a nuestros clientes y en la higiene personal son mantener limpio las uñas, la ropa debidamente limpia y lavarse constantemente.

**16.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Usted, qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en la preparación y en la atención de alimentos?,

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** La empresa aplica para mejorar los hábitos del personal, solo capacitarles y exigirles que apliquen, quizá aplicar alguna motivación para que ellos lo apliquen, como incremento de sueldo.

**17. Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante proporcionan a los trabajadores materiales (jabón u otros) de higiene personal? Por qué

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** Respuesta: Para la higiene personal, se les da jabón líquido, toalla, botiquín, tienen un espacio para guardar su vestuario para que se cambien ya entran cambiados al local todo el día y no tienen ducha para personal, también les da algún incentivo para mantener higiene. Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas y guantes, tienen todo para dos cambios incluso hasta tres por esta pandemia.

**18.- Entrevistador Pregunta 18:** ¿Diga usted, la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Me puede describir usted, si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Por qué

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** Respuesta: Exclusivo no hay una ducha exclusiva, pero si tienen el espacio para lavar la mano y guardar sus ropas de calle.

### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador Pregunta 20:** ¿Sabe usted, ¿quiénes deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explique

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta** No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario.

**21.- Entrevistador Pregunta 21:** ¿Sabe usted cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explique

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta** No sabe o desconoce.

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce usted cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes?

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta:** Desconoce, no tiene claro la idea del programa sanitario

### CATEGORIA 3: LIMPIEZA

#### Equipos y utensilios

**23.- Entrevistador Pregunta 23** ¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 13. (Bladimir) respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario y con lejía, después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía, mandiles y guantes. Los equipos más que cambiar innovamos sobre todo por exigencia de los clientes con calidad y por cambiar de presentación.

**24.- Entrevistador Pregunta 24:** ¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 13. (Bladimir.) Respuesta** la limpieza es todo los días después de cada actividad, la congeladora, refrigeradora y sobre el mantenimiento de los equipos son tres meses y cada vez que utiliza como las licuadoras y de los utensilios es después de cada servicio a diario, la renovación de los menajes picados o rotos igual las tazas, los platos, a veces se percuden por una mal uso, hasta se desgastan, entonces no hay una fecha exacta para descartar, pero trato que los menajes sean de calidad para que duren y no hacer inversión en comprar otro.

#### Facilidades Sanitarias

**25.- Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explique

**Entrevistado 13. (Bladimir). Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal. El local cuenta con 04 servicios higiénicos diferenciados ahí está el jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, se hace dos veces hasta tres veces. El personal tiene una ducha personal, sus guardas ropas y SS. HH. para ellos

**26.- Entrevistador Pregunta 26:** ¿Usted me puede dar sus sugerencias o propuestas para el restaurante a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Explique.

**Entrevistado 13. (Bladimir). Respuesta.** Los establecimientos deben siempre exigir que las trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar que los desperdicios estanquen las tuberías, ver como ahorrar el agua.

#### Manejo y disposición de residuos sólidos

27.- **Entrevistador Pregunta 27:** ¿Usted me puede manifestar cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?,

**Entrevistado 13. (Bladimir).** La empresa cuenta un espacio donde se almacena las basuras, casi 05 tachos todos con sus tapas en la cocina están para residuos orgánicos e inorgánicos, el carro recolector pasa muy tarde y para nosotros es un problema.

29.- **Entrevistador Pregunta 28:** ¿Usted en el restaurante ha establecido alguna capacitación del manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? **Entrevistado 13. (Bladimir).**

**Respuesta:** Si, la empresa propia llevó la capacitación al personal el 2020 para evitar contaminarse con el COVID 19

29. **Entrevistador Pregunta 29:** ¿Usted qué sugerencias propondría al restaurante para organizar el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante? Explique,

**Entrevistado 13. (Bladimir).** Respuesta: Las instituciones deben de capacitar para todos los temas deben ser por empresa porque cada uno tiene un problema diferente, queremos nos enseñen, para una buena imagen de Huancavelica.

**Evidencia fotográfica:**



*Figura 1.* Entrevista a Bladimir

**Duración de entrevista:** 012:31.3 min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 014

**Nombre del investigador/entrevistador:** Yovana Cuicapusa Ccanto

**Nombre de la población:**

**Fecha de la entrevista:** /05/2022

**Fecha de llenado de ficha:** 22/05/22

**Tema:**

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

**Informante:** Feliciano Ancasí Quispe

**Restaurante “Huerto de mi Amado I”**

**Contextualización:**

**Observaciones:**

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

**Transcripción:**

**1.- Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.

**Entrevistado 14. (Feliciano).** Respuesta: Buenas noches, Que son para expender a los clientes lo mejor que hay en el mercado, la calidad, textura y que sea fresco.

**2.-Entrevistado Pregunta 2.** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta,** Por supuesto ya tenemos utensilios para guardar cada producto, no utilizamos mucho producto, lo que mayormente utilizamos son las lechugas, apio, limón y cebolla mayormente.

**3.-Entrevistado Pregunta 3** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta:** El registro de los productos no lo hacemos, porque la empresa es familiar.

**4.- Entrevistado Pregunta 4** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta:** Almacenan los alimentos perecibles, generalmente nosotros compramos los productos de uno día para otro o para el día como la trucha, carne de cuy, a pesar que contamos con la refrigeradora, congeladora. En orden utiliza los insumos primero los antiguos y después los últimos Como controla la cadena de frio, se utiliza al mínimo porque estamos a una altitud de 3680.

Contaminación en la cocina se puede encontrar muchos como los mosquitos, otros animales, nosotros cuidamos y tenemos utensilios y recipientes que guardamos.

Contaminación cruzada son dos productos en el mismo espacio, y cuidamos bastante, tenemos utensilios para cada cosa.

Como descongela los insumos, como digo yo congelo los alimentos no al 100 ciento, un promedio para manipular No vuelve a congelar los alimentos porque compra los insumos para el día No tuvo quejas por el cliente sobre la carne no cocida No reutiliza el aceite porque utiliza en diferentes sartenes, pollo, truchas, carnes rojas

Preparación y servicio de los alimentos

**4.- Entrevistado Pregunta 4** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta:** Es un problema en todo Huancavelica, en todo el restaurante, en la empresa si contamos con profesional chef, el personal que trabaja es por experiencia por a los años, capacita al personal porque hay mucha rotación del personal, es necesario para evitar accidentes, mal manejo de las cosas como las ollas de presión.

**5.- Entrevistado Pregunta 5** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** Es adecuado cuenta con áreas de 20 m<sup>2</sup>, tiene área de preparado, la pared es mayólica, piso lavable, con ventilación, buena iluminación

**6.- Entrevistado Pregunta 6** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** Si es adecuado, mucha iluminación, 20 mesas.

**7.- Entrevistado Pregunta 8** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No o por qué

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** La empresa maneja o utiliza 04 cuchillos (no especifica) son de corte de carne, tablas de picar más blanco y color verde y rojo

Equipos, microondas, licuadoras, parrillas, cocina industrial, menajes de loza utensilios son hoteleros, ollas de todo tamaño, todos son de acero inoxidable

**9.- Entrevistado Pregunta 9** ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta:** Ningunos de mi personal tiene formación, son trabajadores eventuales, el trabajo es por necesidad de los jóvenes.

Aplicación de programas o planes sanitarias

**10.- Entrevistado Pregunta 10** Sabe usted, ¿que si el propietario del restaurante ha solicitado o recibido algún tipo de capacitación referida para elaborar un plan o programa sanitario? Explique

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** Define, la Buenas Prácticas BPM, empieza desde la higiene, limpieza de uno mismo, tenemos que manipular alimentos, la cocina es como un laboratorio y como expendemos para personas tenemos hacer las cosas

No se capacito en el programa sanitario, pero si utilizamos una trampa de grasa, las instalaciones sanitarias deben estar adecuados, como el agua, fluido eléctrico

**11.- Entrevistado Pregunta 11** ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** La empresa no tiene ningún plan sanitario, solo Plan Covid, está en implementación

## CATEGORIA 2: HIGIENE

Hábitos del personal

**12.-Entrevistado Pregunta12** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** Hábitos indumentaria adecuado, uñas cortadas, cabello recogidos, la mascarilla, cuidado responsabilidad. Avisa el personal de las enfermedades, pasan examen médico cada seis meses.

**13.- Entrevistado Pregunta 13** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica.

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** Capacitarles y que tengan mayor cuidado porque es peligroso cuando se prepara.

**14.- Entrevistado Pregunta 14** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** Si ha implementado cuenta con el plan COVID 19 Higiene personal.

**15.- Entrevistado Pregunta 15** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta:** El personal yo califico 7 del nivel de 1 al 10, porque si cumplen las reglas, pero siempre estamos atento a sus actitudes.

**16.- Entrevistado Pregunta 16** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta:** Ninguna

**17.- Entrevistado Pregunta 17** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta:** Le facilitan jabón líquido, ya vienen duchados, si tienen ducha para el personal, tiene un espacio para guardar sus accesorios, la ropa o indumentaria le facilitan para dos cambiadas, mandiles, chaquetas, delantales, gorras.

**18.- Entrevistado Pregunta 18** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.



**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta:** Si facilita las mascarillas,

**19.- Entrevistado Pregunta 19** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica.

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta:** No se cuenta con dichas áreas todo el uso es mixto trabajadores y clientes.

Capacitación sanitaria

**20.- Entrevistado Pregunta 20** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta:** No capacita al personal, el personal rota mucho Mincetur, Municipio

**21.- Entrevistado Pregunta 21** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta:** Con las capacitaciones se fortalece las habilidades del personal, pero hay que ver las estrategias, ahora los cursos que no llegan al personal, organizan como pueden las instituciones.

**22.- Entrevistado Pregunta 22** ¿Conoce usted cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explique

**Entrevistado 14 (Feliciano) Respuesta:** Yo imagino problemas de contaminación.

### CATEGORIA 3: LIMPIEZA

Equipos y utensilios

**23.- Entrevistado Pregunta 23** ¿Puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otras áreas?

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** Se les facilita detergentes, cloro, Jabones, estropajos, escobas, trapeadores, guantes, botas, mandiles claros.

**24. Entrevistado Pregunta 24** ¿Puede explicar, cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros en el restaurante?

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** La limpieza de los equipos mayores es semanal como las refrigeradoras, congeladoras, las parrillas, cocinas, etc., los menajes y utensilios es diario a para inicio y fin de cada preparado

Facilidades sanitarias

**25.-Entrevistado Pregunta 25** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** El agua es clorada y suficiente las 24 horas del día En desagüe no tiene problemas, 02 servicios higiénicos mixtos para los clientes y la frecuencia es diario.

26.- **Entrevistado Pregunta 26** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** Ninguna.

Manejo y disposición de residuos sólidos

27.- **Entrevistado Pregunta 27** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** Juntamos para los animales, inorgánicos es un tacho para el carro recolector, el insecto es un problema porque está cerca al camal, utiliza un aditivo para descartar, pero igual hay. Lleva cada 02 meses la desinfección, roedores también hay, pone trampas.

28. **Entrevistado Pregunta 28** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** Si tenemos cuidado en los residuos, por ello están los tachos rojos que se reúne los desperdicios de los clientes e igual hay para los empleados.

29. **Entrevistado Pregunta 29** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?

**Entrevistado 14. (Feliciano) Respuesta** Capacitarnos en el manejo, pero más sugiero que la institución que recolecta las basuras, haga una buena disposición a la hora de recoger porque ellos lo mezclan todo y de nada vale que nosotros separemos nuestras basuras.

**Evidencia fotográfica:**



*Figura 1.* Entrevista a Feliciano  
Fuente: registro fotográfico propio

**Duración de entrevista:** 50:34 min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 015

Nombre del investigador/entrevistador: Yovana Cuicapusa Ccanto

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: /05/2022

Fecha de llenado de ficha: 22/05

Tema:

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

Informante: Ronald Ancasi

Restaurante "Huerto de mi Amado II"

Contextualización:

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

### Transcripción:

**1.- Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Buenas tardes, al adquirir y recibir las cosas se fija en las características organolépticas el gusto, tacto olor, color textura y fresco de todos los insumos para preparar los alimentos. En temas de carnes nos basamos en el sello.

**2.-Entrevistado Pregunta 2.** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 15. (Ronald): Respuesta,** Cuando llega al local verificamos si los productos llegaron en buen estado, luego para proceder a realizar la limpieza y almacenar.

**3.- Entrevistado Pregunta 3** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica

**Entrevistado 15. (Ronald) Respuesta:** El registro de los insumos no lo realizamos, porque la compra que se hace en pocas cantidades, es para el día, máximo es un día.

**4.- Entrevistado Pregunta 4** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Almacenan los alimentos perecibles, generalmente nosotros compramos los productos de uno día para otro o para el día como la trucha, carne de cuy, a pesar que contamos con 01 refrigeradora, 01 congeladora. Como controla la cadena de frío, por ejemplo, las carnes se congelan a menos 5 grados, la forma de descongelar es a caño y agua corrientes y no se puede dejar en agua estancada

Contaminación en la cocina se puede encontrar muchos sobre todo las contaminaciones cruzadas, por ejemplo, uso de una sola tabla utilizo para verduras, carnes y otros productos. El proceso de limpieza, recibe los productos, lava y desinfecta con cloro, se hace escurrir en fuentes separadas y ubica para el uso de la preparación

Los productos perecibles se guardan en recipientes adecuados para ello se cuenta con la refrigeradora y conservadora tenemos un lugar de almacén adecuado, de estos equipos en limpieza es diario, su mantenimiento. No vuelve a congelar los alimentos porque compra los insumos para el día No tuvo quejas por el cliente sobre la carne no cocida. No reutiliza el aceite porque utiliza en diferentes sartenes, pollo, truchas, carnes rojas, se ve la textura para desechar

Preparación y servicio de los alimentos

**5.- Entrevistado Pregunta 5** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** El cocinero soy yo mismo, tengo formación, su personal con experiencia laboral pero empíricos, Aquí les capacito en atención al cliente y recepción, manipulación en alimentos.

**6.- Entrevistado Pregunta 6** ¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta: es alquilado, pero he implementado** la cocina para ser adecuado cuenta con áreas de almacén, trabajo, lavado, parrilla y servicios higiénicos, áreas de 35 m2, la pared es mayólica, piso lavable, con ventilación natural, buena iluminación

**7.- Entrevistado Pregunta 7** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Si es adecuado. Es amplio, mucha iluminación, 25 mesas.

**8.- Entrevistado Pregunta 8** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No o por qué

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** La empresa maneja o utiliza 06 cuchillos (no especifica) son de corte de carne, tablas de picar son el blanco, verdes y color rojo

Equipos, peladores, microondas, licuadoras, parrillas, cocinas industriales, freidoras de aceros inoxidable, los menajes son de loza y cubiertos, ollas de todo tamaño, todos son de acero inoxidable. Se hace la renovación cuando están en mal estado.

**9.- Entrevistado Pregunta 9** ¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** el personal para esta área son jóvenes que se les capacita en atención al cliente y recepción, es rotativo porque es por necesidad, pero hay otros que les gusta.

Aplicación de programas o planes sanitarias

**10.-Entrevistado Pregunta 10** ¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Define, Que es la Buenas Prácticas BPM, es utiliza y manejar el producto, No se capacito en programas sanitario, pero si utilizamos una trampa de grasa, las instalaciones sanitarias deben estar adecuados, como el agua, fluido eléctrico

**11.- Entrevistado Pregunta 11** ¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** conoce que planes debe tener el restaurante, si planes de limpieza, pisos paredes, Plan de norma sanitaria, no tiene ningún plan.

## **CATEGORIA 2: HIGIENE**

### Hábitos del personal

**12.- Entrevistado Pregunta 12** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Hábitos en la manipulación, no tocarse la cara, el cuerpo, sacarle las mascarillas, estar sin chaqueta, hábitos positivos una buena presentación, uñas cortadas, evitar aretes Avisa el personal de las enfermedades, pasan examen médico cada seis meses.

**13.- Entrevistado Pregunta 13. A** su opinión, ¿qué acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica.

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Capacitarles y una buena motivación, trabajo en equipo, para dar buena atención al cliente.

**14.- Entrevistado Pregunta 14** ¿Usted en el restaurante ha implementado los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Si – No, explicar Por qué

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Si ha implementado cuenta con el plan COVID 19 Higiene personal

**15.- Entrevistado Pregunta 15** ¿Según usted, ¿cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en la preparación y en la atención de alimentos? Por qué

**Entrevistado 15. (Ronald) Respuesta:** El personal yo califico 7 del nivel de 1 al 10, porque si cumplen las reglas, pero siempre estamos atento a sus actitudes.

**16.-Entrevistado Pregunta 16** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** la capacitación

**17.-Entrevistado Pregunta 17** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Le facilitan jabón líquido, si tienen ducha para el personal, tiene un espacio para guardar su vestuario, se facilita indumentaria le facilitan para dos cambiadas, mandiles, chaquetas, delantales, Garibaldi o gorras, mascarillas y guantes.

**18.-Entrevistado Pregunta 18** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Si facilita las mascarillas, alcohol gel, se tiene espacio para el lavado de manos.

**19.-Entrevistado Pregunta 19** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** solo tiene ducha personal, no tiene un espacio específico

Capacitación sanitaria

**20.-Entrevistado Pregunta 20** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Desconoce que instituciones debe fomentar el tema sanitario y BPM.

**21.-Entrevistado Pregunta 21** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** desconoce

**22.- Entrevistado Pregunta 22** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** No tanto

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

Equipos y utensilios

**23.-Entrevistado Pregunta 23** ¿Puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otras áreas?

**Entrevistado 15. (Ronald) Respuesta:** Se les facilita detergentes, Jabones, estropajos, escobas, trapeadores, guantes, botas, mandiles.

**24.- Entrevistado Pregunta 24.** ¿Puede explicar, cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros en el restaurante?

**Entrevistado 15. (Ronald) Respuesta:** La limpieza de los equipos mayores es semanal como las refrigeradoras, congeladoras, las parrillas, cocinas, etc., los menajes y utensilios es diario a para inicio y fin de cada preparado.

Facilidades sanitarias

25.-**Entrevistado Pregunta 25** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** El agua es clorada y suficiente las 24 horas del día En desagüe no tiene problemas, 02 servicios higiénicos diferenciados para los clientes y 01 para el personal, la frecuencia de limpieza es diario.

26.-**Entrevistado Pregunta 26** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Ninguna.

Manejo y disposición de residuos sólidos

27.- **Entrevistado Pregunta 27** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?

**Entrevistado15. (Ronald). Respuesta:** la limpieza es diario juntamos para los animales, y los orgánicos está en un tacho para el carro recolector, los insectos no hay problema para roedores utilizamos trampas.

28.-**Entrevistado Pregunta 28** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Si tenemos cuidado en los residuos, por ello están los tachos rojos que se reúne los desperdicios de los clientes e igual hay para los empleados.

29.-**Entrevistado Pregunta 29** ¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?

**Entrevistado 15. (Ronald). Respuesta:** Capacitarnos en el manejo, pero más sugiero que la institución que recolecta las basuras, hacer una buena disposición a la hora de recoger porque ellos lo mezclan todo y de nada vale que nosotros separemos nuestras basuras.

**Evidencia fotográfica:**

Figura 1. Entrevista a Ronald  
Fuente: registro fotográfico propio



Duración de entrevista: 50:34 min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 016

Nombre del investigador/entrevistador: Yovana Cuicapusa Ccanto.

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 22/05/2022

Fecha de llenado de ficha: 30/05/2022

Tema:

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

Informante: Mónica Fuentes Larrauri

Restaurante "Centro"

Contextualización:

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

### Transcripción:

#### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

##### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.-Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.

**Entrevistado 16. (Mónica) Respuesta:** Buenas condiciones para consumir, producto fresco, productos enlatados las fechas de vencimiento.**2.-**

**2.-Entrevistador Pregunta 2:** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 16 (Mónica) Respuesta:** si recepciona en bandejas quirúrgico inoxidable de diferentes tamaños, para luego lavarlo y desinfectar con lejía.

**3. Entrevistador Pregunta 3:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.



**Entrevistado 16 (Monica) Respuesta:** Si registra a veces por el tiempo Para controlar el peso más que nada.

**4. Entrevistador Pregunta 4:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

**Entrevistado 16 (Monica) Respuesta:** Tiene almacén general de productos secos arroz azúcar, chuño, sal, de verduras no la compra diario Cuenta con una conservadora utilizada para las carnes y 01 refrigeradora para las frutas y verduras Sobre los productos perecibles por ejemplo los pollos yo refrigero con poligrasa en filetes, pero primero se utiliza los productos de las carnes de pollo, trucha lo que más rápido se malograr, además la compra es diaria o Inter diario. Sobre la cadena de fríos desconoce, para congelar en que temperatura es medio y refrigerar es en alto.

#### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5. Entrevistador Pregunta 5:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 16 (Monica) Respuesta:** El personal de le empresa no tiene formación en gastronomía, son personal con experiencia más de 5 años, el personal de apoyo son jóvenes sin formación estudiantes, es rotación es cada un mes, se les orienta de manera general sobre en la limpieza orden de las cosas, limpio, higiene de la persona).

**6. Entrevistador Pregunta 6:** ¿Según usted, el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** El espacio o tamaño de la cocina es no adecuado, 3m2., las paredes, pisos son mayólica, mesa de preparación es aceros inoxidable, poca ventilación, buena iluminación con desagüe Sobre la contaminación cruzada, No conoce El proceso de limpieza de las verduras, primero la limpieza, desinfección con lejía a un litro 0.5 mm, y se enjuaga, luego se utiliza el producto necesario, si hay sobrantes se refrigera por separado. Las lechugas se lavar hoja por hoja con yodo y hacerlo pasar con agua en corriente, para matar los microorganismos. Los productos congelados como las carnes diversas se procesan en frio de un día para otro. No reutiliza el aceite, el uso es dos veces por cada fritura de cada producto, se descarta cuando está de color oscuro.

No vuelve a congelar un alimento ya congelado previamente, ya no es bueno esta práctica ni guardar comidas. Algunas veces si, recibió queja por los clientes por la mala manipulación de alimentos de las mozas y cocineros, para tal siempre observa las actitudes de los trabajadores y corrige con la finalidad de evitar descontento de los clientes.

7. **Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** El espacio para la atención al cliente si es adecuado, se cuenta con un ambiente porque está diseñado para restaurante contamos con 20 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso adecuado, espacio de 40 m2, con ventilación natural y buena iluminación.

8. **Entrevistador Pregunta 8:** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No o por qué.

**Entrevistado 19 (Monica) Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina maneja 04 tipos de cuchillos, machetes, para verduras, carnes, pollos, truchas, 03 tablas de picar blanco (carne de pollo, res), rojo, rosados (verduras). Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas con las campanas extractoras, horno, lavadero inoxidable, congeladora, refrigeradora, licuadora, pelador de papa, freidoras picadores, sartenes grandes, pequeños, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos, cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas grandes, teteras, cucharones, pinzas, prensas papas, rayadores de queso, vasijas, platos para caldos, segundos de material loza ( corona) y cristalería con productos de calidad durables, todos son de acero inoxidable.

9. **Entrevistador Pregunta 9:** Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** Los tres mozos son personal que no tiene formación en gastronomía o con estudios a fines, quienes apoyan son jóvenes o señoritas universitarios que trabajan por necesidad, de alta rotación cada un mes o dos meses.

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias.**

10.-**Entrevistador Pregunta 10:** Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes

**Entrevistado 16. (Hilario) Respuesta:** Que entiende por BPMA, no contesta No tuvo ninguna capacitación de Programa sanitario, desconoce. Sobre las secuelas de no tener un PS, desconoce.

11.-**Entrevistador Pregunta 11:** El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 16. (Hilario) Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto del Plan Covid 19. El personal que trabaja tiene que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico. Licencia de Fumigación cada 06 meses le pide municipio y salud, Licencia de Defensa de civil

## CATEGORIA 2: HIGIENE

### Hábitos del personal

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo.

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** Lavarse las manos, y que no agarrase las narices o su cuerpo, utilizar el delantal. Los trabajadores avisan cuando se enferman, pasan examen médico cada seis meses.

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** Capacitación al personal de forma permanente, trabajan por trabajar.

**14.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** La empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se implementó todo el protocolo de bioseguridad, como lavado de mano para el ingreso de los clientes y los trabajadores, jabón líquido, alcohol gel, señalética de distanciamiento de 2.

### Higiene personal

**15.-Entrevistador Pregunta 15:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué,

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** es estar limpio y presentable con las uñas bien cortadas para manipular las cosas. Cabello corto. Para el aseo general, solo cuenta con un lavado de mano para antes y después de

**16.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante.

**17.-Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** Nosotros facilitamos perfumes, jabón en barra o líquido, champú, detergente y cloro; tienen un espacio para guardar su vestuario para cambiarse, tienen duchas para ellos y hacer su aseo personal antes y después.

Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia y mascarillas y guantes tienen todo para dos cambios.

**18.-Entrevistador Pregunta 18:** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes y protector facial y la gorra, vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas, consiste en chaqueta, gorra o Garibaldi, guantes en algunas veces botas.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica.

**Entrevistado 16. Monica) Respuesta:** Tienen el espacio para lavar la mano y guardar sus ropas. El personal tiene asignado los Servicios higiénicos 01 mixto.

### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador Pregunta 20:** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** Salud, DIRCETUR, No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario, en buenas prácticas de manipulación.

**21.- Entrevistador Pregunta 21:** ¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** No sabemos

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes, No tiene claro la idea del programa sanitario

## **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

### **Equipos y utensilios**

**23.- Entrevistador Pregunta 23** ¿Puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otras áreas?

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es diario y la desinfección a utensilios como las cucharas es con lejía después de cada servicio y para realizar dichas limpiezas se facilita productos o materiales como detergentes, lejía, estropajos de colores, verde, marrón, mandiles y guantes.

Los equipos y menajes como las ollas, los platos cuando presentan quiñados o ya no sirven se reemplaza, siempre estamos atentos a ver este aspecto, porque cuando viene las instituciones a supervisar eso revisa. Se hace la desinfección de ellos cubiertos dos veces por semana. Las mesas y piso se desinfectan todos los días con alcohol. Las refrigeradoras la limpieza es casi Inter diario, o 15 días se les descongela, conservadoras es diaria

**24.- Entrevistador Pregunta 24:** ¿Puede explicar, cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros en el restaurante

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** No contamos con un plan de limpieza, pero es a diario la limpieza de los menajes y utensilios en la cocina es todo el día, los equipos como su mantenimiento de la refrigeradora es cada año, pero su limpieza es semanal o quincenal dependiendo de su uso, la limpieza como las licuadoras es después del uso de cada servicio a diario, Se hace la desinfección de los cubiertos dos veces por semana. Las mesas y piso se desinfectan todos los días

#### **Facilidades Sanitarias**

**25.-Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.

**Entrevistado 26. (Monica) Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas algunos. El local cuenta con 02 servicios higiénicos 01 mixto al cliente y 01 de personal, donde se tiene jabón líquido, la limpieza es a diario tres veces por día según el movimiento.

**26.- Entrevistador Pregunta 26:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 16. (Monica) respuesta:** Utilizar un líquido para arrasar las grasas.

#### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

**27.-Entrevistador Pregunta 27:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?,

**Entrevistado 16. (Hilario) Respuesta:** tiene 5 tachos de color blanco, los desechos orgánicos se reúnen para los animales mayores (sobras de comida) los inorgánicos se juntan en los tachos para descartar en el carro recolector de la municipalidad. Con horario Inter diario, papel Cada 06 meses hace la fumigación del local, para evitar alguna contaminación de insectos o el COVID.

**28.- Entrevistador Pregunta 28:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** Si fuimos capacitado el año 2020 para ver sobre el tema COVID 19, a fin de no contaminarse con el COVID 19.

**29.-Entrevistador Pregunta 29 :** ¿Usted qué sugerencias propondría al restaurante para organizar el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante? Explique,

**Entrevistado 16. (Monica) Respuesta:** Recojo de los residuos sólidos a diario por la municipalidad, capacitaciones para todas las empresas sobre BPM, residuos sólidos como llevar una correcta práctica.

**Evidencia fotográfica:**



**Duración de entrevista:** 18:29. min.

Figura 1. Entrevista a Mónica

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 017

**Nombre del investigador/entrevistador:** Yovana Cuicapusa Ccanto.

**Nombre de la población:**

**Fecha de la entrevista:** 14/05/2022

**Fecha de llenado de ficha:** 18/05

**Tema:**

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

**Informante:** César Condezo

**Restaurante “ Joy”**

**Contextualización:**

**Observaciones:**

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

**Transcripción:**

### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

#### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.-Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explique

**Entrevistado 17. (César) Respuesta:** Buenos días, que el producto sea de buena calidad, buena presentación y que sea fresco.

**2.-Entrevistador Pregunta 2:** ¿Usted cuándo recibe los insumos alimenticios utiliza algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa y explique.

**Entrevistado 17. (César) Respuesta:** Si contamos con un equipo después de comprar se ubica en una barra, y se inicia con el proceso con la limpieza y desinfección, procediendo a distribuir para el uso y si hubiera sobrantes se pasa a refrigerar

**3.- Entrevistador Pregunta 3:** ¿Usted cuándo recibe los productos diversos, registran el ingreso de cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explique

**Entrevistado 17. (César). Respuesta:** No realiza el registro solo se verifica la cantidad, si despacharon completo los pedidos solicitados.

**4.- Entrevistador Pregunta 4:** ¿Ustedes, para almacenar los productos tienen los lugares, máquinas y/o equipos apropiados para su mantenimiento? Descríbelo

**Entrevistado 17 (César): Respuesta:** Para almacenar los productos perecibles en cuanto a verduras y carnes primero solo es para el día, carnes separamos en bandejas, se lava y se guarda en la refrigeradora.

El uso de producto se prioriza según sea el producto que más rápido de malogra como la trucha, pollo y res. Para la cadena de frío de los alimentos, lo dejamos refrigerado, control no sabe que temperatura refrigera no sabe a qué temperatura

No hay termómetro para controlar la temperatura, todo es ambiente a lo natural

Cuenta con 02 refrigeradora, 01 congeladora para helados su mantenimiento se lleva cada año y se limpian con detergente cada mes.

#### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador Pregunta 5:** ¿Sabe usted, para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** El personal es por experiencia con varios años de trabajo en esta y otras empresas, el personal no tiene formación de gastronomía o afines, el personal de apoyo tiene algunas capacitaciones, solo tiene reuniones esporádicas para impartir y recordarles sobre el lavado de mano higiene, presentación, atención al cliente, el personal en planilla es sin formación y la empresa tiene 15 años de actividad en el rubro

**6.- Entrevistador Pregunta 6:** ¿Según usted, el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 17 (César) Respuesta** El espacio de la cocina es muy adecuado, tiene 30 m2., el almacén es otro espacio, las paredes de mayólicas, piso mayólica, la mesa de preparación es adecuado y grande, hay mucha ventilación, iluminación natural, los lavaderos son con material de fácil limpieza. Dentro de la cocina si pueden encontrar contaminaciones físicas y químicos, pero la limpieza es a base de agua, detergente y cloro, que significa la contaminación cruzada, son productos que no corresponde de carnes crudos y cocidos no deben estar juntos. En el área se controla mucho en esta empresa La descripción del proceso de limpieza de las verduras, primero es la desinfección luego el lavado con medidas de lejía a un litro 0.5 mm, Las lechugas desinfectamos con vinagre y se lava hoja por hoja, no descongelamos los alimentos porque se compra para el uso diario, no vuelve a contar un alimento ya congelado previamente, eso no realizan.

Algunas veces se recibió queja por los clientes por la mala manipulación de alimentos de las mozas y cocineros, pero siempre trato de observar ello en el personal de atención, siempre es bueno las sugerencias En cocción de carnes es diverso según al gusto del cliente No reutiliza el aceite, yo utilizo por cada producto, color oscuro ya se descarta.

**7.- Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** El espacio para la atención al cliente es adecuado porque esta diseñado para restaurante contamos con 48 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso adecuado, espacio de 60 m<sup>2</sup>, ventilado.

**8.- Entrevistador Pregunta 8:** ¿Puede comentar usted, que para la preparación servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si – No, porqué

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** La empresa para la preparación se utiliza 05 tipos de cuchillos, para verduras, carnes, truchas o pescados, 05 tablas blancos, verde, amarillo y no sabe el significado de los colores.

Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas refrigeradoras, congeladora, sartenes, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos. cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas grandes y chicos teteras, cucharones, pinzas, prensas papas, rayadores de queso, vasijas, para caldos, segundos de material de loza y la cristalería para tener un buen servicio, hemos tratado de superar y cambiamos con productos de calidad durables, todos son de acero inoxidable, todas las tardes se desinfectan. Las lechugas se desinfectan con lejía.

El mantenimiento de la refrigeradora es cada dos años porque son nuevos, la licuadora es cada dos meses de acuerdo al uso

**9.-Entrevistador Pregunta 9:** Según usted. ¿Para el servicio de los alimentos el personal de atención de alimentos (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** Aquí mayormente trabajas personal sin formación, son personas que solo se capacitan al ingreso del trabajo, son señoritas que trabajan por necesidad y tengo un poco de problema aquí, no hay un centro de formación en turismo y afines, otro problema es la rotación constante del personal en esta área, es cada dos meses máximos 6 o 12 meses.

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias.**

**10.- entrevistador Pregunta 10:** Sabe usted, ¿que si el propietario del restaurante ha solicitado o recibido algún tipo de capacitación referida para elaborar un plan o programa sanitario?



**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** Que entiende por el BPMA, es lavarse las manos, los cocineros deben tener las uñas cortadas, higiene de la indumentaria. Conoce en groso modo

No tuvo capacitación de Programa sanitario, desconoce, algunas veces había cursos en buenas prácticas a manipular el manejo de los alimentos, sobre las secuelas de no tener un PS, tampoco sabe.

**11.-Entrevistador Pregunta 11:** Conoce usted. ¿Si el restaurante cuenta o ha aplicado algún plan sanitario para evitar algún problema de contaminación u otro? Explique.

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, El personal que trabaja tiene que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

## CATEGORIA 2: HIGIENE

### Hábitos del personal

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Como percibe usted sobre los hábitos personales de los que trabajan en la preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explique lo positivo y negativo.

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** En hábitos exige limpieza personal y del área de trabajo, utilice bien su indumentaria, las mascarillas, no sabe de hábitos positivos exactos; Malos hábitos, no utilizar materiales que no es para tal, el desorden, exige más de higiene y orden del área de su trabajo.

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿Que se debería hacer para fortalecer los hábitos del personal de higiene en los que trabajan en la preparación y atención de alimentos? Explique

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** las instituciones deben de capacitarnos para nosotros también capacitar al personal porque ellos paran saliendo y cambiándose cada mes, porque muchos los que trabajan son estudiantes.

**14.-Entrevistador Pregunta 14:** ¿Usted en el restaurante ha implementado los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Si – No, explicar Por qué

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** Si la empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se puso todos los que nos pedían en el protocolo de bioseguridad, lavado de mano al ingreso para clientes, jabón líquido, alcohol gel, control de temperatura al inicio, señalética de distanciamiento.

### Higiene personal

**15.- Entrevistador Pregunta 15:** ¿Según usted, ¿cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en la preparación y en la atención de alimentos? Por qué,

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** A las azafatas le califico 8, porque siempre les exijo con el tema de limpieza, higiene.

**16.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Usted, qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en la preparación y en la atención de alimentos?,

**Entrevistado 17. (César) Respuesta:** capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante. A veces el personal no quiere cumplir, si les exigés lo dejan el trabajo.

**17.- Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante proporcionan a los trabajadores materiales (jabón u otros) de higiene personal? Por qué

**Entrevistado 17. (César) Respuesta:** Si claro nosotros facilitamos el jabón, una toalla de mano, gel y cloro, tiene un espacio para guardar su vestuario para cambiarse, se duchan después de su trabajo, el lavado tiene no es exclusivo. Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas y guantes tienen todo para dos cambios.

**18.- Entrevistador Pregunta 18:** ¿Diga usted, la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica

**Entrevistado 17. (César) Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas.

**19.-Entrevistador Pregunta 19:** ¿Me puede describir usted, si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Por qué

**Entrevistado 17. (César) Respuesta:** tiene una ducha exclusiva, tienen el espacio para lavar la mano y guardar sus ropas. El personal tiene asignado los servicios y una ducha es exclusivo con todos los materiales para el aseo de cuerpo y mano.

### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador Pregunta 20:** ¿Sabe usted, ¿quiénes deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explique

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario. Beneficio de las capacitaciones porque nos ayude a mejorar para dar una buena atención y protegernos todos tanto personal y clientes, cuando mejor conocemos mejor nos cuidamos y a nuestros clientes.

**21.- Entrevistador Pregunta 21:** ¿Sabe usted cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explique

**Entrevistado 17. (César) Respuesta:** son los de Salud, MINCETUR.

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce usted cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes?

**Entrevistado 17. (César) Respuesta:** Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes, No tiene claro la idea del programa sanitario

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

### **Equipos y utensilios**

23. **Entrevistador Pregunta 23** ¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es a diario, la desinfección a utensilios como las cucharas es con lejía, después de cada servicio que realizamos y al personal facilitamos detergentes, lejía y guantes.

Los equipos y menajes como las ollas, los platos cuando presentan quiñados o ya no sirven se reemplaza, sobre todo por exigencia de los clientes con calidad y por cambiar de presentación.

24.- **Entrevistador Pregunta 24:** ¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 17 (César) Respuesta:** la limpieza del uso de los menajes y utensilios en la cocina es todo el día, los equipos como su mantenimiento de la refrigeradora **es cada año**, la limpieza como las licuadoras es después del uso de cada servicio a diario, la renovación de los menajes es cuando se pican o rotos igual las tazas. Los baldes en mal estados se descartan. Dos veces a semana se hace la desinfección para tal hacer hervir o se remojar con gotas de lejía.

### **Facilidades Sanitarias**

25.- **Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explique

**Entrevistado 17. (César) Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal. El local cuenta con 03 servicios higiénicos diferenciados, donde se tiene jabón líquido y papel toalla, la limpieza es a diario, hace dos veces hasta tres veces por día. El personal tiene una ducha personal, un espacio para guardar ropas y los SS. HH son compartidos.

El agua casi no es problema, pero algunas veces últimamente hay cortes sin previo aviso. En desagüe no hay problemas.

26.- **Entrevistador Pregunta 26:** ¿Usted me puede dar sus sugerencias o propuestas para el restaurante a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Explique.

**Entrevistado 17. (César) respuesta:** Los establecimientos deben tener las trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar atascos en las tuberías.

### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

27.- **Entrevistador Pregunta 27:** ¿Usted me puede manifestar cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?,

**Entrevistado 17 (César) respuesta:** La empresa cuenta con un espacio donde se almacena las basuras, en cubetas antes era seleccionado, pero como el carro recolector lo junta todo, todas las áreas existen casi 03 tachos todos con sus tapas en la cocina están para residuos orgánicos e inorgánicos, el carro recolector pasa en a la hora propicia  
Cada 06 meses hace la desinfección del local, para evitar alguna contaminación de insectos o el COVID19.

28.- **Entrevistador Pregunta 28:** ¿Usted en el restaurante ha establecido alguna capacitación del manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19?

**Entrevistado 17. (César) Respuesta:** Si les capacitó en COVID 19, por Salud el año 2020 para no contaminarse con el COVID 19.

29.-**Entrevistador Pregunta 29:** ¿Usted qué sugerencias propondría al restaurante para organizar el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante? Explique,

**Entrevistado 17. (César) Respuesta:** Capacitaciones para todos los temas en BPM Atención al cliente, residuos.

**Evidencia fotográfica:**



**Duración de entrevista:** 17:29. min.

*Figura 1.* Entrevista a César

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 018

Nombre del investigador/entrevistador: Yovana Cuicapusa Ccanto.

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 20/05/2022

Fecha de llenado de ficha: 22/05/2022

Tema:

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

Informante: Angela Romero

Restaurante "Perú Chef"

Contextualización:

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

### Transcripción:

#### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

##### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.- Entrevistador: Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explique.

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Buenos días, compramos en volumen, primero para identificamos a nuestro proveedor, sea recomendable y autorizada, buena calidad, su estructura.

**2.- Entrevistador Pregunta 2:** ¿Usted cuándo recibe los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa y explique.

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Si contamos con un equipo de bandejas en el almacén, se revisa, pasa con la limpieza y luego la desinfección después para colocar en cada espacio para las gavetas instalados para cada producto.

**3.- Entrevistador Pregunta 3:** ¿Usted cuándo recibe los productos diversos, registran el ingreso de cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explique

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** No hace el registro del ingreso de los productos, solo verifica todo lo despachado, inicia con la limpieza y posterior distribución en el almacén por áreas de verduras, menestras, envasados.

**4.- Entrevistador Pregunta 4:** ¿Ustedes, para almacenar los productos tienen los lugares, máquinas y/o equipos apropiados para su mantenimiento? Descríbelo

**Entrevistado 18. (Angela): Respuesta:** Se cuenta con un almacén para los productos diversos, donde está distribuido en espacios con bandejas para cada producto, es con ventilación, fresco y seco, también se tiene parrillas de 15 cm de altura. Para almacenar los productos perecibles en cuanto a verduras y carnes primero solo es para el día, carnes separamos en bandejas, se lava y se guarda en la refrigeradora. El uso de producto es a través del sistema fijo es el primero en ingresar y salir lo primero, Para la cadena de frio es para las carnes y refrigeramos, a una temperatura de 18 °C. Sin termómetro para controlar la temperatura, todo es ambiente a lo natural

Cuenta con 02 refrigeradora, su limpieza semanal y su mantenimiento cuando inicia con fallas técnicas,

### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador Pregunta 5:** ¿Sabe usted, para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** El personal de le empresa es con formación en gastronomía, otros como los de apoyo son jóvenes sin formación a cada ingreso se les capacita sobre las tareas a realizar, sobre higiene y manipulación.

**6.- Entrevistador Pregunta 6:** ¿Según usted, el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta** El espacio de la cocina no es tan adecuado, tiene 15 m2., está acondicionado porque es alquilado, se trató de adecuar con áreas básicas como área caliente, frio y de servicios, las paredes de mayólicas, piso mayólica, la mesa de preparación es regular, poca ventilación, iluminación mediana, con material de fácil limpieza.

Dentro de la cocina si pueden encontrar contaminaciones físicas y químicos, pero la limpieza es constante a base de agua, detergente y cloro, La contaminación cruzada, significa, productos que se pueden mezclar como carnes crudos y cocidos, uso de utensilios para varios insumos. En este aspecto se tiene mayor cuidado en las diferentes áreas.

El proceso de limpieza de las verduras, primero es la limpieza, desinfección con lejía a un litro 0.5 mm, luego se utiliza el producto necesario, si hay sobrantes se refrigera tazas de vidrio por separado. Las lechugas desinfectamos con vinagre y se procede a lavar hoja por hoja, a fin de descartar microorganismos. Los productos congelados como las carnes diversas se procesan en frio de un día para otro, a lo natural.

No vuelve a congelar un alimento ya congelado previamente, Para evitar esa práctica aplican porciones, por piezas en especial de las carnes. Algunas veces se Recibió queja por los clientes por la mala manipulación de alimentos de las mozas y cocineros, para tal siempre observa las actitudes de los trabajadores y corrige con la finalidad de evitar descontento de los clientes. En cocción de carnes es mínimo, hay tipos de cocciones No reutiliza el aceite, el uso del líquido es dos veces por cada fritura del producto, una de las formas de ver si el aceite no sirve es por el color oscuro.

**7.- Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** El espacio para la atención al cliente si es adecuado, se cuenta con dos ambientes porque está diseñado para restaurante contamos con 32 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso adecuado, espacio de 55 m2, ventilado natural.

**8.- Entrevistador Pregunta 8:** ¿Puede comentar usted, que para la preparación servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si – No, porqué

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina maneja 10 tipos de cuchillos, para verduras, carnes, truchas o pescados, 04 tablas blancos, verde, amarillo y rojo. Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas con las campanas extractoras, refrigeradoras, congeladora, sartenes, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos, cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas grandes, teteras, cucharones, pinzas, prensas papas, rayadores de queso, baldes, platos para caldos, segundos de material loza y cristalería con productos de calidad durables, todos son de acero inoxidable. Las lechugas se desinfectan con lejía y las hojas son lavados hoja por hoja, el mantenimiento de la refrigeradora es cada dos años porque son nuevos, la licuadora es mensual y los otros equipos es semanal, quincenal, pero mayormente es diario.

**9.- Entrevistador Pregunta 9:** Según usted. ¿Para el servicio de los alimentos el personal de atención de alimentos (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Si el personal chef con formación con estudios en gastronomía, los otros son con capacitación sin formación, pero recibe la orientación son personas que solo se capacitan al ingreso del trabajo, son señoritas son universitarios que trabajan por necesidad y tengo un poco de problema.

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

**10.- entrevistador Pregunta 10:** Sabe usted, ¿que si el propietario del restaurante ha solicitado o recibido algún tipo de capacitación referida para elaborar un plan o programa sanitario?

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Que entiende por el BPMA, Tener la higiene y cuidado de los alimentos para los clientes tener una buena corrección de todos los productos para la manipulación. No tuvo ninguna capacitación de Programa sanitario, desconoce.

**11.- Entrevistador Pregunta 11:** Conoce usted. ¿Si el restaurante cuenta o ha aplicado algún plan sanitario para evitar algún problema de contaminación u otro? Explique.

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto el Plan Covid 19, y plan de limpieza semanal pero no está plasmado. El personal que trabaja tiene que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

### **CATEGORIA 2: HIGIENE**

#### **Hábitos del personal**

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Como percibe usted sobre los hábitos personales de los que trabajan en la preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explique lo positivo y negativo.

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** En hábitos en la cocina, cubiertos el cabello, lava las manos constantes, mantener en orden el área de la cocina, no tener joyas, pulseras, exige limpieza personal y del área de trabajo, utilice bien su indumentaria, las mascarillas, no sabe de hábitos positivos y negativos, es general; Cuando los trabajadores presentan heridas en las manos, lo curan y cubren con guantes.

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿Que se debería hacer para fortalecer los hábitos del personal de higiene en los que trabajan en la preparación y atención de alimentos? Explique

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Es capacitación al personal y estar haciéndole un seguimiento al personal y también las instituciones siempre deben de capacitarnos para realizar un control y efecto multiplicador en el personal, porque ellos paran rotando y cambiándose cada mes, porque muchos los que trabajan son estudiantes.

**14.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿Usted en el restaurante ha implementado los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Si – No, explicar Por qué

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** La empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se implementó todo el protocolo de bioseguridad, como lavado de mano para el ingreso de los clientes y los trabajadores, jabón líquido, alcohol gel, señalética de distanciamiento.

#### **Higiene personal**

**15.- Entrevistador Pregunta 15:** ¿Según usted, ¿cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en la preparación y en la atención de alimentos? Por qué,

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta** Se le califica con 7, porque si cumplen en mayor posible en la limpieza cuando manipulan los alimentos y orden en sus áreas.

**16.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Usted, qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en la preparación y en la atención de alimentos?

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante, También deben de crear centros de formación para personal de mozas y más centros de formación técnica.

**17.- Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante proporcionan a los trabajadores materiales (jabón u otros) de higiene personal? Por qué

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Si nosotros facilitamos el jabón en barra o líquido, toalla de mano, gel, detergente y cloro; tienen un espacio para guardar su vestuario para cambiarse, tienen duchan para ellos y hacer su aseo personal antes y después, pero por el frio mayormente se



duchan a la salida del trabajo. Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas y guantes tienen todo para dos cambios.

**18.- Entrevistador Pregunta 18:** ¿Diga usted, la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Me puede describir usted, si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Por qué

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** tiene una ducha exclusiva, tienen el espacio para lavar la mano y guardar sus ropas. El personal tiene asignado los Servicios higiénicos y una ducha es exclusivo con todos los materiales para el aseo de cuerpo y mano.

### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador Pregunta 20:** ¿Sabe usted, ¿quiénes deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explique

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Son los de Salud, MINCETUR. No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario, excepto el plan de limpieza no tan formal.

**21.- Entrevistador Pregunta 21:** ¿Sabe usted cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explique

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Beneficio de las capacitaciones porque nos ayude a mejorar para dar una buena atención y protegernos todos tanto personal y clientes, cuando mejor conocemos mejor nos cuidamos y a nuestros clientes

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce usted cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes?

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes, No tiene claro la idea del programa sanitario

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

#### **Equipos y utensilios**

**23-Entrevistador Pregunta 23** ¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios que se lleva a diario y la desinfección a utensilios como las cucharas con lejía es después de cada servicio y para realizar dichas limpiezas se facilita detergentes, lejía, estropajos de colores, mandiles y guantes. Los equipos y menajes como las ollas, los platos cuando presentan

quiñados o ya no sirven se reemplaza, siempre estamos atentos a ver este aspecto, porque cuando viene las instituciones a supervisar eso revisa.

**24.- Entrevistador Pregunta 24:** ¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?

**Entrevistado 18. (Angela): Respuesta:** No contamos con un plan de limpieza, pero es a diario la limpieza del uso de los menajes y utensilios en la cocina es todo el día, los equipos como su mantenimiento de la refrigeradora es cada año, pero su limpieza es semanal o quincenal dependiendo de su uso, la limpieza como las licuadoras es después del uso de cada servicio a diario, las cucharas son desinfectados dos veces por semana se utiliza remojado o se hace hervir.

#### **Facilidades Sanitarias**

**25.- Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explique

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas a la fecha va todo normal. El local cuenta con 04 servicios higiénicos diferenciados, donde se tiene jabón líquido, la limpieza es a diario dos veces hasta tres veces por día según el movimiento. El agua casi no es problema, pero algunas veces últimamente hay costes sin previo aviso. En desagüe no hay problemas. El personal tiene una ducha personal, un espacio para guardar ropas y los SS. HH son compartidos

**26.- Entrevistador Pregunta 26:** ¿Usted me puede dar sus sugerencias o propuestas para el restaurante a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Explique.

**Entrevistado 18. (Angela) respuesta:** Todos los establecimientos sobre todo restaurantes por los alimentos, deben tener de manera obligatoria las trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar atascos en las tuberías.

#### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

**27.- Entrevistador Pregunta 27:** ¿Usted me puede manifestar cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?,

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Los desechos orgánicos se reúne para los animales mayores (sobras de comida) y vegetales para (menores), los inorgánicos se juntan en los tachos para descartar en el carro recolector de la municipalidad. Con horario Inter diario. Cada 06 meses hace la desinfección del local, para evitar alguna contaminación de insectos o el COVID 19.

**28.- Entrevistador Pregunta 28:** ¿Usted en el restaurante ha establecido alguna capacitación del manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? **Entrevistado 18. (Angela)**

**Respuesta:** Si fuimos capacitado el año 2020 para ver sobre el tema COVID 19, por Salud, a fin de no contaminarse con el COVID 19.

**29. Entrevistador Pregunta 29:** ¿Usted qué sugerencias propondría al restaurante para organizar el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante? Explique,

**Entrevistado 18. (Angela) Respuesta:** Capacitaciones para todos los temas en BPM, Atención al cliente, residuos sólidos como llevar una correcta práctica.

**Evidencia fotográfica:**



*Figura 1. Entrevista a Angela*

**Duración de entrevista:** 18:29. min.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 019

**Nombre del investigador/entrevistador:** Yovana Cuicapusa Ccanto.

**Nombre de la población:**

**Fecha de la entrevista:** 20/05/2022

**Fecha de llenado de ficha:** 24/05/2022

**Tema:**

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

**Informante:** Jaime

**Restaurante "Mama Zenaida"**

**Contextualización:**

**Observaciones:**

Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 29 preguntas asignadas.

**Transcripción:**

### CATEGORIA 1: INOCUIDAD

#### Recepción y almacenamiento de alimentos

**1.- Entrevistador Pregunta 1.** ¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Buenos Tardes, compramos en verduras tamaño, fresco, comestibles.

**2.- Entrevistador Pregunta 2:** ¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.

**Entrevistado 119. (Jaime) Respuesta:** No tiene almacén, ni un equipo, porque compra los insumos para el día, según el menú programado de preparar.

**3. Entrevistador Pregunta 3:** ¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** No hace el registro del ingreso de los productos, solo verifica por ser en pocas cantidades para el uso diario.

**4.- Entrevistador Pregunta 4:** ¿Se cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** No tiene almacén, no tiene refrigeradora Para almacenar los productos perecibles en cuanto a verduras y carnes primero solo es para el día, no se estoquea productos en volúmenes.

### **Preparación y servicio de los alimentos**

**5.- Entrevistador Pregunta 5:** ¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** El personal de le empresa no tiene formación en gastronomía, otros como los de apoyo son jóvenes sin formación a cada ingreso se les capacita sobre las tareas a realizar, sobre higiene y manipulación.

**6.- Entrevistador Pregunta 6:** ¿Según usted, el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta** El espacio de la cocina es pequeño, 6 m2., pero todo está implementado con acero inoxidable, las paredes y piso son mayólica, la mesa de preparación es adecuada, poca ventilación, iluminación buena, son de material de fácil limpieza.

Dentro de la cocina si pueden encontrar contaminaciones muchas bacterias, gérmenes Sobre la contaminación cruzada no conoce. El proceso de limpieza de las verduras, primero esteriliza, la limpieza, desinfección con lejía a un litro 0.5 mm, luego se utiliza el producto necesario, si hay sobrantes se refrigera.

Las lechugas se proceden a lavar hoja por hoja, a fin de descartar microorganismos. Los productos congelados como las carnes diversas se procesan en frio de un día para otro, a lo natural. No vuelve a congelar un alimento ya congelado previamente, no sabe

Algunas veces se recibió queja por los clientes por la mala manipulación de alimentos de las mozas y cocineros, para tal siempre observa las actitudes de los trabajadores y corrige con la finalidad de evitar descontento de los clientes. En cocción de carnes es mínimo, hay tipos de cocciones No reutiliza el aceite, el uso es dos veces por cada fritura del producto, una de las formas de ver si el aceite no sirve es por el color oscuro.

**7.- Entrevistador Pregunta 7:** ¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** El espacio para la atención al cliente si es adecuado, se cuenta con un ambiente porque está diseñado para restaurante contamos con 8 mesas, sillas tiene buena, iluminación, piso adecuado, espacio de 8 m2, ventilación natural.

**8.-Entrevistador Pregunta 8:** ¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No o por qué

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** La empresa para la preparación en cocina maneja 05 tipos de cuchillos, para verduras, carnes, pollos, truchas o pescados, 01 tabla de acero inoxidable. Para la preparación de los alimentos igualmente se cuenta con los equipos necesarios y básicos como cocinas con las campanas extractoras, horno, lavadero inoxidable, sartenes, ollas, cubiertos diversos desde cuchillos, cuchara en tamaños diferentes, menajes como ollas grandes, teteras, cucharones, pinzas, prensas papas, rayadores de queso, vasijas, para caldos, segundos, de material loza y cristalería con productos de calidad durables, todos son de acero inoxidable. Las lechugas se desinfectan con lejía y las hojas son lavados hoja por hoja El mantenimiento de la refrigeradora es cada dos años porque son nuevos, la licuadora es mensual y los otros equipos es semanal, quincenal, pero mayormente es diario.

**9.- Entrevistador Pregunta 9:** Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?

**Entrevistado19. (Jaime) Respuesta:** El personal no tiene formación en gastronomía o con estudios a fines, quienes apoyan son jóvenes o señoritas universitarios que trabajan por necesidad.

#### **Aplicación de programas o planes sanitarias**

**10.- Entrevistador Pregunta 10:** Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Que entiende por el BPMA, la higiene y desinfección de los insumos de primera necesidad, el correcto lavado, desinfección d ellos utensilios. No tuvo ninguna capacitación de Programa sanitario, desconoce. Sobre las secuelas de no tener un PS, solo remarca de ser un riesgo para los clientes.

**11. Entrevistador Pregunta 11:** El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** No cuenta con ningún plan o programa, sanitario, excepto del Plan Covid 19. El personal que trabaja tiene que contar con carnet de sanidad y su personal se tiene de manera obligatoria cada 6 meses pasan un examen médico.

### **CATEGORIA 2: HIGIENE**

#### **Hábitos del personal**

**12.- Entrevistador Pregunta 12:** ¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativos

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** El personal tiene que estar con indumentaria, uñas cortadas, higiénico. Evitar agarrarse el cabello Cuando los trabajadores presentan heridas en las manos, lo curan y cubren con guantes.

**13.- Entrevistador Pregunta 13:** ¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Es capacitación al personal y estar haciéndole un seguimiento porque no tiene una cultura y también las instituciones siempre deben de capacitarnos para realizar un control y efecto multiplicador en el personal, porque ellos paran rotando y cambiándose cada mes, porque muchos los que trabajan son estudiantes.

**14.- Entrevistador Pregunta 14:** ¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** La empresa presentó el plan COVID 19 y sobre ello se implementó todo el protocolo de bioseguridad, como lavado de mano para el ingreso de los clientes y los trabajadores, jabón líquido, alcohol gel, señalética de distanciamiento.

#### **Higiene personal**

**15.- Entrevistador Pregunta 15:** ¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué,

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta** Se le califica con 7, porque si cumplen en mayor posible en la limpieza cuando manipulan los alimentos y orden en sus áreas.

**16.- Entrevistador Pregunta 16:** ¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** capacitarles en BPM y las instituciones deben de supervisar constante, También deben de crear centros de formación para personal de mozas y más centros de formación técnica.

**17.-Entrevistador Pregunta 17:** ¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Si nosotros facilitamos el jabón en barra o líquido, champú, detergente y cloro; tienen un espacio para guardar su vestuario para cambiarse, tienen duchan para ellos y hacer su aseo personal antes y después. Se les facilita la indumentaria completa para dos cambios, chaqueta, mandil, botas, cofia, mascarillas y guantes tienen todo para dos cambios.

**18.- Entrevistador Pregunta 18:** ¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Si le facilita las mascarillas, alcohol gel, guantes, le damos el vestuario completo a todo el personal para los cocineros y las mozas.

**19.- Entrevistador Pregunta 19:** ¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de los trabajadores y clientes? Explica.

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** tiene una ducha exclusiva, tienen el espacio para lavar la mano y guardar sus ropas. El personal tiene asignado los Servicios higiénicos. y una ducha es exclusivo con todos los materiales para el aseo de cuerpo y mano.

#### **Capacitación Sanitaria**

**20.- Entrevistador Pregunta 20:** ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Salud. No recibió capacitaciones sanitarias por ninguna institución, no tiene ningún plan sanitario, excepto el plan de limpieza no tan formal.

**21.- Entrevistador Pregunta 21:** Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Beneficio de las capacitaciones porque nos ayude a mejorar para dar una buena atención y protegernos todos tanto personal y clientes, cuando mejor conocemos mejor nos cuidamos y a nuestros clientes

**22.- Entrevistador Pregunta 22:** ¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Por un mal manejo ocasionaríamos a los clientes, No tiene claro la idea del programa sanitario

### **CATEGORIA 3: LIMPIEZA**

#### **Equipos y utensilios**

**23.- Entrevistador Pregunta 23** ¿Puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otras áreas?

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Para realizar la limpieza de los equipos y utensilios es diario y la desinfección a utensilios como las cucharas es con lejía después de cada servicio y para realizar dichas limpiezas se facilita productos o materiales como detergentes, lejía, estropajos de colores, mandiles y guantes.

Los equipos y menajes como las ollas, los platos cuando presentan quiñados o ya no sirven se reemplaza, siempre estamos atentos a ver este aspecto, porque cuando viene las instituciones a supervisar eso revisa. Se hace la desinfección de los cubiertos dos veces por semana. Las mesas y piso se desinfectan todos los días

**24.- Entrevistador Pregunta 24:** ¿Puede explicar, cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros en el restaurante

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** No contamos con un plan de limpieza, pero es a diario la limpieza del uso de los menajes y utensilios en la cocina es todo el día, los equipos como su

mantenimiento de la refrigeradora es cada año, pero su limpieza es semanal o quincenal dependiendo de su uso, la limpieza como las licuadoras es después del uso de cada servicio a diario, Se hace la desinfección de los cubiertos dos veces por semana. Las mesas y piso se desinfectan todos los días

### **Facilidades Sanitarias**

**25.- Entrevistador Pregunta 25:** ¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** El agua es todo el día y noche es suficiente, digamos las 24 horas, respecto al desagüe tampoco hay problemas algunos. El local cuenta con 01 servicios higiénicos mixto, donde se tiene jabón líquido, la limpieza es a diario dos veces por día según el movimiento.

**26.- Entrevistador Pregunta 26:** ¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.

**Entrevistado 19. (Jaime) respuesta:** Todos los establecimientos sobre todo restaurantes por los alimentos, deben tener de manera obligatoria las trampas para los residuos y las grasas a fin de evitar atascos en las tuberías.

### **Manejo y disposición de residuos sólidos**

**27.- Entrevistador Pregunta 27:** ¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?,

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Los desechos orgánicos se reúne para los animales mayores (sobras de comida) los inorgánicos se juntan en los tachos para descartar en el carro recolector de la municipalidad. Con horario Inter diario. Cada 06 meses hace la desinfección del local.

**28.- Entrevistador Pregunta 28:** ¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Si fuimos capacitado el año 2020 para ver sobre el tema COVID 19, por la DIRESA, a fin de no contaminarse con el COVID 19.

**29.- Entrevistador Pregunta 29:** ¿Usted qué sugerencias propondría al restaurante para organizar el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante? Explique,

**Entrevistado 19. (Jaime) Respuesta:** Capacitaciones para todos los temas en BPM, Atención al cliente, y separación de residuos y como llevar una correcta práctica.



**Evidencia fotográfica:**

*Figura 1.* Entrevista a Jaime



**Duración de entrevista:** 18:29. min.

Anexo 7. Matriz de codificación de análisis de contenido

UNIDAD TEMÁTICA	N° DE PREGUNTA	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	PREGUNTAS	CÓDIGOS	COLOR DE CODIFICACIÓN
Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	1	INOCUIDAD	Recepción y almacenamiento de los alimentos	¿Cuándo usted, recibe los productos alimenticios evalúa la calidad del producto mediante el olor, color, textura, u otros como la fecha de vencimiento? Describa y explica.	Escasos proveedores, proveedores de confianza, productos frescos, carne con sello, verdura fresca, fecha de vencimiento, frutas sin manchas, verduras de color natural, carnes de color rosado, carne de calidad, pescado sin mal olor, pescado rosado, langostinos marrones, cangrejos marrones, camarones marrones, productos de calidad, falta de estandarización en el control de calidad, condiciones visuales, tubérculos frescos, verduras de calidad, marca, buen estado del envasado, textura, características organolépticas, tamaño.	
	2			¿Cuándo reciben los insumos alimenticios utilizas algún tipo de maquinaria para la recepción de los productos? Describa.	No se utiliza ningún equipo o maquinaria, recepción encima de maderas, recepción en bandejas, recepción en táper, recepción en canastillas, recepción en envases de tecno por, recepción en utensilios, recepción en bandejas de acero inoxidable, recepción sobre una barra,	
	3			¿Cuándo usted, recepciona los productos diversos, registra el ingreso de la cantidad y calidad (peso y condición) de los productos de acuerdo con lo solicitado? Explica.	Registro poco frecuente, solo visual, por bajo volumen de compra, registro con rotación constante de productos, registro de egresos diarios, registro en libro manual, no registra, registra en cardex, registro poco frecuente de peso.	
	4			¿Cuenta con lugares, máquinas y/o equipos apropiados para almacenar los productos o insumos? Describa.	Cajones especiales, refrigeradora, congeladora, conservadora, almacén general	
	5			¿Usted, considera que para la preparación de los alimentos debe de contar con el personal especializado y con experiencia de cocineros y ayudantes de cocina?	Cocinero/a sin formación en gastronomía, Cocinero/a con formación en gastronomía, personal sin formación, pero con experiencia y/o capacitación	

	6	<b>Preparación y servicio de los alimentos</b>	¿Usted, considera que el espacio de la cocina es adecuado para la preparación de los alimentos?	Espacio de cocina insuficiente, espacio de cocina adecuado, paredes de cocina de mayólica, estantes de acero inoxidable, piso de cocina de mayólica, buena ventilación en cocina, cuenta con campana extractora, buena iluminación en cocina, áreas de frío y caliente, piso liso de cocina, poca iluminación en cocina, poca ventilación en cocina, no tiene campana extractora, paredes de cocina de aluminio, estantes de material lavable, el techo y las paredes son lavables, barra de mayólica en cocina, mesa de trabajo de acero inoxidable, mesa de trabajo de madera, piso de cocina de madera, paredes de cocina laminadas, mesa de trabajo de material inadecuado, piso de cocina lavable, señalización completa. Mesa de trabajo amplio y grande, lavaderos de cocina de fácil limpieza, iluminación natural en cocina	
	7		¿Según su percepción, el espacio del servicio de alimentos es adecuado para la atención del cliente?	Iluminación de comedor adecuada, espacio de comedor adecuado, piso de comedor con porcelanato, espacio de comedor inadecuado, piso de comedor de mayólica, iluminación de comedor adecuada, espacio de comedor inadecuado, silla de material de calidad, sillas de material transparente, buena ventilación en comedor, sillas de material de calidad, piso de comedor natural, piso de comedor con mayólica y natural, iluminación de comedor natural	
	8		¿Considera que para la preparación y servicio de los alimentos la empresa cuenta con todos los equipos y utensilios necesarios? Si, No por qué	Ollas y sartenes, electrodomésticos, menaje, utensilios, cubiertos	
	9		¿Considera que para el servicio de los alimentos el personal de atención (meseros o mozos) cuenta con formación/capacitación técnica y con experiencia?	Trabajan por necesidad, sin formación, capacitaciones internas basadas en experiencia, puestos de alta rotación, estudiantes, se avergüenzan de usar uniforme, no tienen vocación	

	10	<b>HIGIENE</b>	<b>Aplicación de programas o planes sanitarias</b>	¿Tiene conocimiento o fue capacitado para elaborar un plan o programa sanitario para restaurantes?	No cuenta con capacitación en planes o programas sanitarios	
	11			¿El restaurante cuenta con algún plan sanitario o ha aplicado algún plan para evitar algún problema de contaminación u otro?	No cuenta con ningún plan o programa sanitario	
	12		<b>Hábitos del Personal</b>	¿Cómo percibe los hábitos personales de los que trabajan en las áreas de preparación y atención de alimentos (mozos), son los adecuados? Explica lo positivo y negativo	Exámenes médicos semestrales, exámenes médicos bimestrales a personal de alta rotación, reporte de estado de salud del personal, carnet de sanidad, uso de mascarilla, lavado de manos, orden de la cocina, cabello recogido, llevar indumentaria adecuada, no utilizar el celular en el trabajo, no usar desodorante en el trabajo, no debe maquillarse, no comer en hora de trabajo, no llevar aretes, puntualidad, orden, distinguir los utensilios de la cocina, desconocer el manejo de los productos, uñas limpias, llevar guantes, barba afeitada, responsabilidad, uñas cortas, no tocarse la cara, no tener joyas, no llevar pulseras	
	13			¿A su opinión, que acciones se debería fomentar para fortalecer los hábitos del personal de higiene de los que trabajan en el área de la preparación y atención de alimentos? Explica.	Observaciones continuas, instrucciones continuas, capacitaciones de hábitos, motivar mediante aumento de sueldos, mejorar la calidad de atención, buena atención al cliente, buena manipulación de alimentos, brindar recomendaciones, capacitación en atención al cliente, cumplimiento de exigencias, capacitación en cocina, capacitación en temas sanitarios, capacitación de instituciones, capacitación interna, crear centros técnicos de formación, capacitaciones de hábitos, hacer seguimiento	
	14		¿El restaurante cuenta con el plan de los protocolos de bioseguridad por el COVID 19, según las normas vigentes? Explicar.	Alcohol gel, lavadero de manos al ingreso para clientes, jabón líquido		

	15
	16
	17
	18
	19

<b>Higiene Personal</b>	¿Cómo calificaría la higiene personal de los que trabajan en el área de la preparación y en la atención de alimentos? Por qué.	Regular, incumplimiento de normas, no se lavan constantemente las manos, buena, juegos de vestimenta extra, facilitamos indumentaria, falta de autonomía para la higiene personal	
	¿Qué sugerencias propondría para mejorar la higiene personal de los que trabajan en el área de preparación de alimentos y en la atención de servicios?	Capacitaciones en BPM, supervisión de las instituciones, mayor limpieza, crear centros técnicos de formación, crear una facultad de turismo en la universidad local, brindar recomendaciones, capacitaciones internas basadas en experiencia, supervisión de las instituciones, motivar mediante aumentos de sueldo, ninguna, brindar reconocimientos por buen desempeño, capacitación para propietarios	
	¿En el restaurante que materiales de higiene personal proporcionan a los trabajadores (jabón u otros)? Comente.	Detergentes, alcohol, toalla, lejía, guantes, gorra, mandil, botas, mascarilla, chaqueta	
	¿Mencione si la empresa facilita la indumentaria y de Protección Personal adecuados para cumplir sus labores en esta etapa del COVID 19? Explica.	Mamelucos, mascarillas, alcohol en gel, guantes, cofias	
	¿Puede describir si en el restaurante se establece un área o espacio adecuado para la higiene personal de	Lavadero de manos al ingreso para clientes, servicios higiénicos, personal no cuenta con espacio exclusivo de aseo personal, lugar para guardar uniformes, servicio higiénico mixto, ducha para trabajadores, no cuenta con ducha para trabajadores	

				los trabajadores y clientes? Explica.		
	20		<b>Capacitación Sanitaria</b>	. ¿Según su percepción quiénes o qué instituciones deberían promover y desarrollar capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.	Desconocimiento sobre instituciones que promueven capacitaciones sanitarias, Municipalidad, Dircetur, CENFOTUR, ministerio de salud, Mincetur, Digesa, hospitales, Gobierno regional	
	21			¿Me puede describir cuál es el beneficio de tener capacitación sanitaria en el restaurante? Explica.	Desconocimiento sobre beneficios de capacitación sanitaria, aprendizajes sobre limpieza, buena atención al cliente, protección al cliente y al trabajador, mejorar la manipulación de alimentos, mejorar la calidad de atención, mejorar la higiene en los restaurantes, mejorar la imagen del restaurante, fortalecimiento de habilidades sanitarias en el personal, horarios no adecuados para capacitaciones	
	22			¿Conoce cuáles son los problemas que se ocasionaría sino se benefician de capacitaciones sanitarias en los restaurantes? Explica.	Desconocimiento sobre posibles problemas a falta de capacitaciones sanitarias, falta de aplicación de programas sanitarios, faltas o errores sanitarios, contaminación cruzada, enfermedades, problemas de contaminación, sanciones por incumplimiento sanitario, no superar supervisiones, deterioro de la imagen de la empresa	
	23	<b>LIMPIEZA</b>		<b>Equipos y Utensilios</b>	¿Usted me puede comentar si el restaurante proporciona adecuadamente materiales de limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?	Detergente, guantes, lejía, mandiles, secadores de colores, ceras, baldes, guantes gruesos, renovación de menaje para cambiar la presentación, renovación de equipos cada dos años, quita grasas

	24
	25
	26
	27

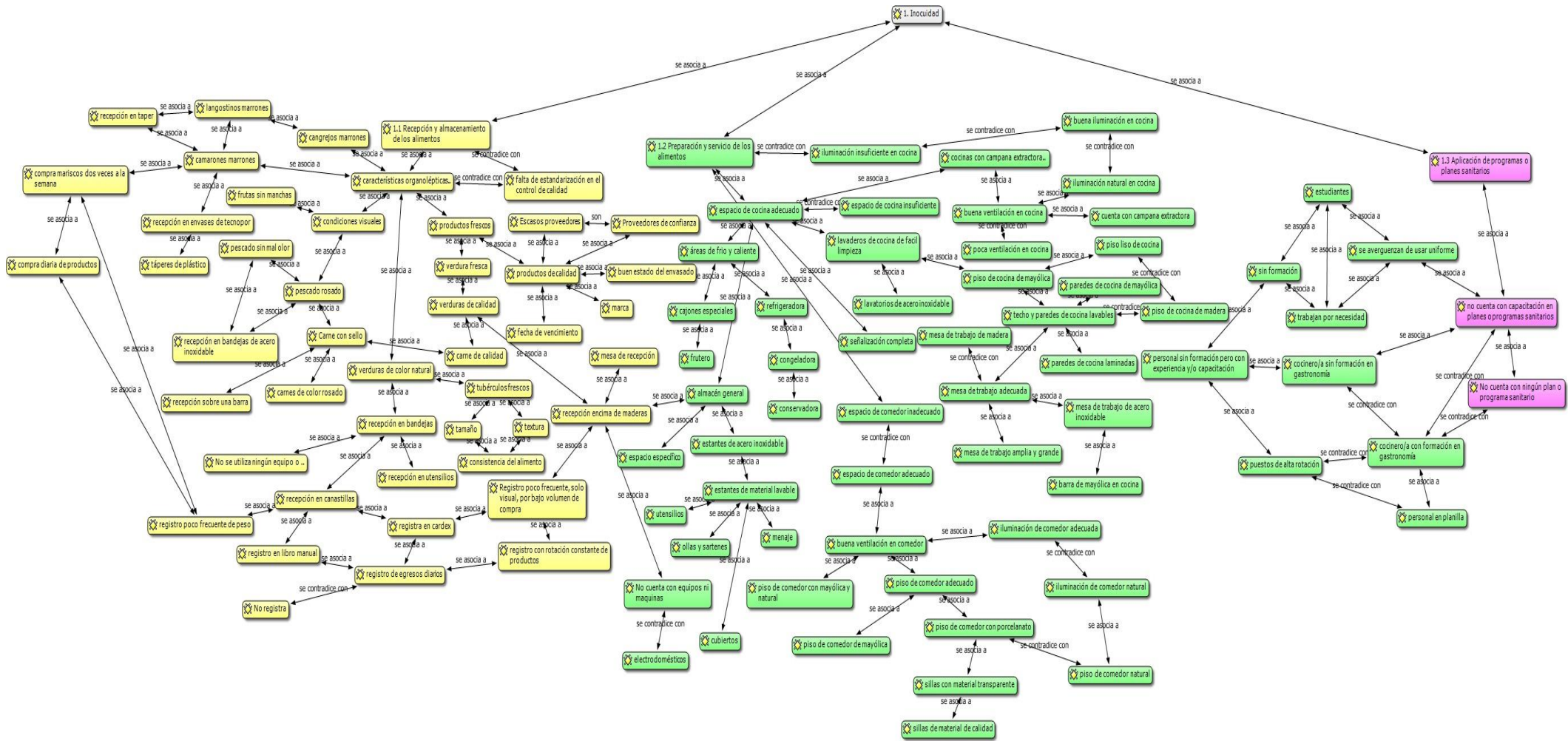
	¿Me puede explicar usted, en el restaurante cada cuanto tiempo se establece la limpieza de los equipos y utensilios de la cocina u otros?	Utensilios se lavan después de cada servicio, licuadoras y hornos se limpian dos veces a la semana, renovación de menajes cuando se deterioran, limpieza de utensilios después de cada uso, lavado de platos luego de su uso, mantenimiento de la conservadora y refrigeradora quincenal, limpieza de equipos semanales, mantenimiento de la refrigeradora anual, limpieza de equipos dos veces por semana, mantenimiento de refrigeradora y conservadora anual, mantenimiento de equipos menores de forma trimestral o semestral, no cuentan con un plan de limpieza, desinfección semanal de cucharas con lejía, limpieza diaria de utensilios y equipos, limpieza de equipos cada diez días	
<b>Facilidades Sanitarias</b>	¿Según su percepción, el restaurante presenta adecuadas instalaciones sanitarias como agua y desagüe para establecer la limpieza? Explica.	Instalación de agua adecuada, instalación de desagüe adecuada, baño para varones y mujeres, servicio higiénico mixto, cuando no hay agua usa tachos como reservorios, baño con ducha para personal, limpieza diaria de baños, cuenta con cuatro servicios higiénicos, cuenta con tres baños, tiene problemas con el desagüe por su antigüedad,	
	¿Podría brindarnos propuestas o sugerencias para el restaurante, a fin de establecer mejoras de las instalaciones sanitarias como agua y desagüe? Mencione.	Capacitación sobre instalaciones sanitarias, no deben botar los desperdicios al caño, no botar aceite al desagüe, ninguna sugerencia para mejorar instalaciones sanitarias, recolección de aceites quemados, implementación de un programa de limpieza	
<b>Manejo y Disposición de Residuos Sólidos</b>	¿Cómo se organiza el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante?	Acopia los residuos sólidos en un tacho, no cuenta con un plan de desinfección, residuos orgánicos son comida para animales menores, tacho de residuos inorgánicos, no tiene problemas de roedores, no tiene problemas de insectos, espacios para disponer residuos sólidos, fumigaciones cada dos o tres meses, no cuenta con un plan de desinfección, para los insectos utilizamos un líquido, control de roedores con gatos, cuentan con doce tachos de residuos, tachos con tapas, tachos de colores,	

				fumigación de moscas en la noche, cuenta con cuatro tachos, cuenta con cinco tachos, los desechos orgánicos se reúnen para los animales mayores	
	28		¿En el restaurante usted recibió o programó alguna capacitación sobre el manejo y disposición de residuos sólidos para evitar algún problema de enfermedad por la contaminación y sobre todo en el contexto del COVID 19? Explica	No realizó capacitaciones en manejo de residuos sólidos, capacitación sobre residuos sólidos en pandemia, municipalidad debe cambiar horario de recojo de residuos, capacitación interna sobre manejo de residuos sólidos, capacitación de COVID 19	
	29		¿Puede facilitarnos sugerencias de propuestas para organizar mejor el manejo y disposición de los residuos sólidos en el restaurante o en la recolección realizadas por las instituciones competentes?	Municipalidad debe organizar los residuos sólidos en orgánicos e inorgánicos, capacitación en manejo de residuos sólidos, municipalidad debe mejorar el manejo de residuos sólidos, campañas de concientización de manejo de residuos sólidos por parte de la universidad, hacer supervisión de botaderos de basura informales, que se recomienden los mejores restaurantes en manejo de residuos, acciones junto a los jóvenes de la facultad de ingeniería ambiental, concursos entre restaurantes, supervisión de las instituciones	

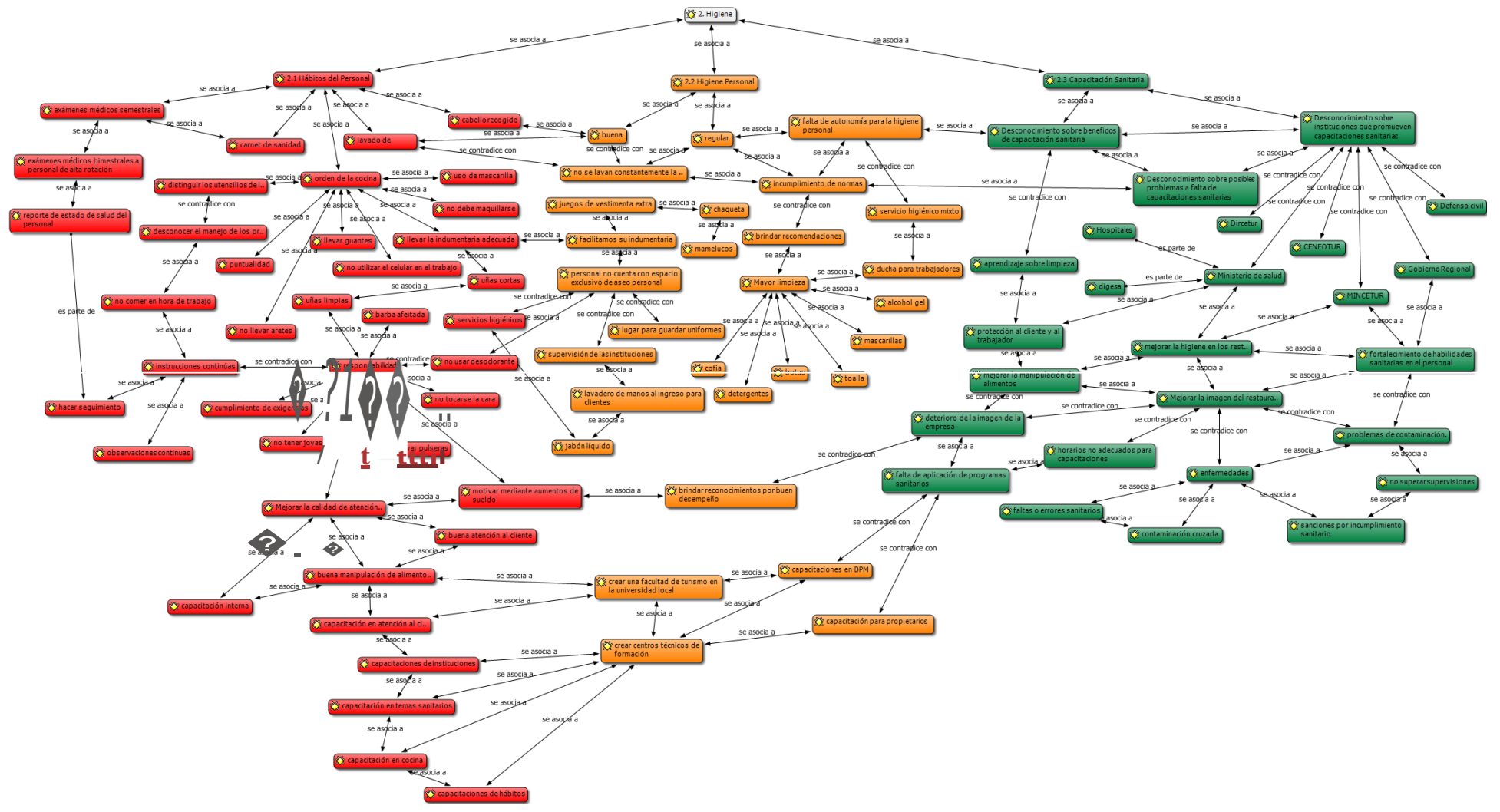
**Anexo 8: Redes semánticas de los resultados**

**INOCUIDAD**





# HIGIENE





Anexo 9. Evidencias fotográficas de campo (Fuentes propias)



Mesa de trabajo de acero y cocinero con indumentaria adecuada.



Cocina con estantes y lavaderos de acero inoxidable, paredes de mayólica.



Señalización sobre ahorro en consumo de agua.



Tacho de residuos sólidos con tapa.



Cocina con pared de losetas, tacho tapado y recipientes de plástico.



Mesa de trabajo de madera, recipientes de acero y congeladora.



Cocina con estantes de madera, conservadora y refrigeradora.



Lavadero de platos industrial.



Cocina con lavadero de acero inoxidable y pared de mayólicas.



Comedor con piso de losetas, mesas y sillas de madera.





Cocina con pared de losetas, cocina industrial y cocinero con indumentaria adecuada.



Personal de atención al cliente con indumentaria inadecuada.



Cubiertos luego del lavado



Estantes de acero inoxidable



Cuchillos sin señalización de colores.



Equipos de refrigeración.



Baño luego del aseo



Baño luego del aseo



Comedor con piso de losetas.



Cocina con dimensiones no recomendadas para operaciones seguras.



Comedor con piso de mayólicas



Comedor con piso de material no recomendado para la limpieza.



Personal de cocina con indumentaria inadecuada.



Cocina con ollas en el piso.



Armario de trabajadores.



Almacenamiento inadecuado de comestibles.