



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Conocimiento de buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017”

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

AUTORA:

Giovana Yessica Secce Condori

ASESORA:

Mg. Sc. Samanta Hilda Calle Ruiz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de empresas turísticas y de centros de esparcimiento

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado



Mg. Walter Enrique Zúñiga Porras



Mg. Sc. Samanta Hilda Calle Ruiz



Mg. Luz Irene Asencio Reyes

Dedicatoria

A Dios por ser luz en los días oscuros y ser mi fortaleza. A mi hermosa familia que hicieron del reto de ayer, el triunfo de hoy, por su apoyo y amor plasmado en ayuda efectiva para culminar esta etapa de mi vida ya que ellos sentaron las bases de responsabilidad y deseos de superación en mí. A mi hermano Vladimir que ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

Finalmente, a mi madre, compañera y amiga de siempre Vilma Condori, por su ayuda, motivación, empeño y confianza.

Agradecimiento

En primer lugar, doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia en la universidad como en el centro de labor, por permitir convertirme en un ser profesional, en segundo lugar, agradezco a mi familia por el apoyo y motivación incondicional del día a día y brindarme esa confianza de poder culminar mi carrera profesional.

A mi Asesora, la profesora Mg. Sc. Samanta Calle, ¡Gracias! por su amistad y apoyo en todo momento.

A mi compañera, colega, hermana Noemí Pinto Malqui por haber compartido tantos momentos de mi vida.

Declaración de Autenticidad

Yo, Giovana Yessica, Secce Condori con DNI N° 72529971, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de noviembre del 2017



Giovana Yessica Secce Condori

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “**Conocimiento de buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017**” y comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar el nivel de conocimiento de buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

Atte.



Giovana Yessica Secce Condori

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x

RESUMEN	xi
----------------	----

ABSTRACT	xii
-----------------	-----

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías Relacionadas al tema	21
1.4 Formulación al problema	25
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Objetivo	27

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	29
2.2 Variables, operacionalización	29
2.3 Población y censo	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	37

III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIÓN	46
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS	50

ANEXOS

Anexo N° 1: Instrumento de investigación	55
Anexo N°2: Matriz de consistencia	57
Anexo N°3: Instrumento de validación	58
Anexo N°4: Confiabilidad por el método k-r20	63
Anexo N°5: Resultados por ítems	64
Anexo N°6: Acta de aprobación de originalidad de tesis	94
Anexo N°7: Autorización de publicación de tesis para repositorio institución	95
Anexo N°8: Álbum de fotos	96
Anexo N°9: Evaluación de similitud de la tesis con turnitin	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Buenas prácticas de manufactura	32
Tabla 2. Juicio de expertos	34
Tabla 3. Tabla de variable buenas prácticas de manufactura.	39
Tabla 4. Tabla de dimensión establecimiento	39
Tabla 5. Tabla de dimensión personal	40
Tabla 6. Tabla de dimensión higiene en la manipulación.	40
Tabla 7. Tabla de dimensión almacenes	41

RESUMEN

El estudio de investigación no experimental de enfoque cuantitativo, tuvo como objetivo general determinar el nivel de conocimiento de buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del área de alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017. La población de estudio estuvo conformada por 40 colaboradores de dicha empresa, se utilizó el censo al considerar la totalidad de la población. La validez del instrumento se obtuvo mediante un juicio de expertos y la confiabilidad con el método de KR-20 de Richardson. La recolección de datos se obtuvo a través de un cuestionario de 30 ítems, cuya calificación se basó en la escala de 0 a 1 para cada pregunta formulada en cada aspecto. Los cuales fueron procesados mediante el sistema informático desarrollado Excel y el programa SPSS 22. Se halló como resultado general, que positivamente los colaboradores si tienen entendimientos de las buenas prácticas de manufactura teniendo un nivel de conocimiento alto con 83%, lo cual se pudo evidenciar a través del establecimiento, personal, higiene en la manipulación y almacenes. Con los resultados obtenidos se pudo llegar a la conclusión acerca de la importancia que genera las buenas prácticas de manufactura para la mejoría de conocimiento del personal como también para la empresa.

Palabra clave: Buenas prácticas de manufactura, establecimiento, personal, higiene en la manipulación y almacenes.

ABSTRACT

The objective of the non-experimental research study with a quantitative approach was to determine the level of knowledge of the good manufacturing practices of the employees of the food and beverage area of the San Agustín Paracas hotel, Ica, 2017. The study population was made up of 40 employees of said company, the census was used when considering the entire population. The validity of the instrument was obtained through expert judgment and reliability with Richardson's KR-20 method. Data collection was obtained through a 30 items questionnaire, whose rating was based on the scale of 0 to 1 for each question formulated in each aspect. These were processed using the computer system developed Excel and the SPSS 22 program. It was found as a general result, that the collaborators positively have understanding of good manufacturing practices, having a high level of knowledge with 83%, which could be evidenced through establishment, personnel, hygiene in handling and warehouses. With the results obtained, it was possible to reach the conclusion about the importance generated by good manufacturing practices for the improvement of knowledge of personnel as well as for the company.

Keyword: Good manufacturing practices, establishment, personnel, hygiene in handling and warehouses

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Hoy en día el boom gastronómico se vive a nivel mundial esto favorece a los establecimientos de restauración y ha generado que los administradores emprendan negocios en el sector turístico.

La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación (FAO) en su investigación sobre las crisis alimentarias que se han producido a nivel mundial en esta última década, fue a consecuencia de la contaminación microbiana de frutas y hortalizas, la encefalopatía espongiforme bovina más conocida como la enfermedad de las vacas locas, la influenza aviar, entre otras enfermedades. Es así como nace la preocupación que generan los residuos de plaguicida y los alimentos genéticamente modificados, a todo ello se han sensibilizado sutilmente a los gobiernos, consumidores y entes implicados con respecto a situaciones en que se producen y comercializan los productos alimenticios, por lo que se implantan mayores controles y garantías para certificar el consumo de alimentos que no muestre ningún riesgo a la salud.

Cadmo (2009) en su investigación menciona que aproximadamente son 250 enfermedades transmitidas por el mal uso de alimentos preparados o manipulados esto genera la presencia de bacterias, virus, parásitos, toxinas. Los síntomas más resaltantes son la gastroenteritis y síndromes que implican la vida del consumidor lo cual poseen tratamientos de por vida para los perjudicados por lo tanto esto proviene a gastos médicos, pérdidas económicas por ausencias laborales. La consecuencia de estas enfermedades, es por causa de la mala calidad higiénica de los alimentos de un país, se ha verificado que la contaminación de estos puede proceder en la materia prima contaminada durante su procesamiento o en el producto ya terminado, las bacterias contagiosas para el hombre forman parte de la flora normal de aves, cerdos y ganados. Por lo tanto, es de suma importancia asegurar la calidad de los productos, realizando continuas charlas acerca de las BPM para la protección de la elaboración básica hacia el consumo final y así el establecimiento ofrezca un producto de calidad.

El Instituto de Tecnología Industrial (2007) muestra un claro ejemplo de lo que sucede en los países latinoamericanos como en Argentina, donde se implementa una política de seguridad alimenticio para la competitividad productora de diversos establecimientos de restauración, los programas bonaerenses de buenas prácticas de manufactura representan los requisitos mínimos exigidos en el mercado nacional e internacional sobre las condiciones higiénico y de buenas prácticas de fabricación. Estas organizaciones brindan beneficios en las condiciones de higiene en la elaboración, productos, materias primas recursos humanos, etc. Tiene como mejoría desarrollar las capacidades internas de las empresas y también promover el concepto de la mejora continua.

Hoy en día el Perú cuenta con una gastronomía exquisita y sabrosa para el paladar de los turistas, así mismo los empresarios han incluido dentro de sus hoteles el área de alimentos y bebidas donde se fabrican, preparan, envasan, almacenan, distribuyen y comercializan cualquier tipo de alimento con requerimientos de inocuidad a través de las normas y decretos vigentes.

A diferencia de las demás organizaciones el grupo Sociedad Peruana de Gastronomía - Apega (2016) brinda capacitaciones, charlas y talleres didácticos para aplicar las buenas prácticas de manufactura esto es dictado por la licenciada en bromatología y nutrición, dictando tema sobre el correcto uso del uniforme, las características de las instalaciones sanitarias, el manejo y conservación de alimentos, el control durante la producción, la limpieza y desinfección de superficies y utensilios. Dentro del sector turístico, los restaurantes obtienen una certificación para el reconocimiento de los productos de calidad que brindan, el señor Pedro Córdova gerente de operaciones de Apega, nos menciona que este beneficio va directamente dirigido al bienestar y tranquilidad del comensal peruano y extranjero.

El hotel San Agustín Paracas, Ica, ingreso al mercado en el año 2012, en el sector hotelero implementando el área de alimentos y bebidas para la venta de alimentos, para el cumplimiento de su política tienen implementadas las buenas prácticas de manufactura lo cual es herramienta básica que se aplica en el

establecimiento con el objetivo de obtener alimentos seguros para el consumo humano, sin embargo para el cumplimiento se deben realizar mejoras constantes y conocimientos acerca de la política plasmada en el área, ya que es de suma importancia que todos los colaboradores que manipulan los alimentos cuenten con el conocimiento necesario para la elaboración de su producto para así poder garantizar la inocuidad de sus alimentos, es por ello que busco medir el nivel de conocimiento.

1.2 Trabajos Previos

Internacionales

Díaz y Saavedra (2012) desarrollaron la tesis titulada “Documentación de las buenas prácticas de manufactura (BPM) en la empresa Derivados de Fruta LTD. según el decreto 3075 de 1997” para obtener el título de Químico Industrial. Tuvo como objetivo general desarrollar la documentación del sistema de buenas prácticas de manufactura en la empresa según los requerimientos establecidos por el decreto 3075 de 1997 con el fin de fortalecer dicho sistema y el de gestión de la calidad. El diseño de investigación fue aplicada descriptiva, en el cual intervinieron al personal manipulador de alimentos y las diferentes áreas como el de elaboración, almacenamiento, equipos y utensilios. En conclusión, se evaluaron las condiciones de las diferentes áreas mediante un diagnóstico higiénico sanitario en el establecimiento el cual evidencio la necesidad de elaborar una serie de procedimientos relacionada con las BPM base de cualquier sistema de gestión de calidad.

López (2010) elaboró la tesis titulada “Implementación de las buenas prácticas de manufactura, para la certificación de Distintivo “H”, en una planta procesadora de alimentos orientales”, para optar el título de Ingeniero en alimentos. Tuvo como objetivo describir las actividades que se llevaron a cabo en la implementación de las BPM en la planta procesadora de alimentos orientales, para asegurar la calidad de los alimentos que se procesan, almacenan y distribuyen para los clientes. El diseño

de estudio fue aplicada descriptiva, la población usada fueron los operarios de la planta. Los resultados de la investigación y el análisis concluyeron que la auto verificación de la planta procesadora de alimentos se detectaron desviaciones y algunos aspectos que no lo están reconociendo lo cual son parte fundamental. En conclusión, se determinó que, para el proceso de elaboración de productos, es de gran apoyo contar con formatos de control de puntos críticos, manuales, rótulos, conocimientos en la normatividad nacional, etc. para mantener la calidad desde la recepción de la materia prima hasta el último utensilio en orden, limpio y desinfectado, ya que se implican instrucciones operativos estandarizados y bien limitados para cada uno de los términos que se llevan a cabo dentro de la empresa.

García (2013) elaboro la tesis titulada “Capacitación en el manejo de las buenas prácticas de manufactura al personal de un servicio de alimentación colectivo a través del distintivo H.” para optar el título de licenciatura en nutrición. Tuvo como objetivo general evaluar el nivel de conocimiento adquiridos posteriores a la capacitación H en el servicio de Alimentación colectiva de la empresa Manufacturera de autopartes eléctricas, ubicada en Toluca estado de México. El diseño de estudio fue cuasi experimental, prospectivo, transversal, descriptivo y analítico, la población estudiada fue de 35 personas manipuladoras de alimentos, se usó el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación, mostraron que están por arriba del requisito, cuentan con un 75% de nivel de conocimiento de las buenas prácticas de manufactura posterior a la capacitación. Se concluyó que en el establecimiento no contaba con los conocimientos básicos de sanidad e higiene en los alimentos, finalmente va dirigido hacia la mejoría en los servicios de alimentación colectiva.

En Cartagena, Pereira y Thomas (2002) desarrollaron la tesis titulada “Evaluación de las Buenas Prácticas de Manufactura aplicadas en la planta piloto del programa de ingeniería de alimentos de la Universidad de Cartagena” para optar el título de administrador industrial. Tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento de

las buenas prácticas de manufactura en la planta, con el fin de determinar aspectos a mejorar de tal manera que se pueda cumplir con las condiciones exigidas por el decreto 3075 del Ministerio de Salud. El diseño de estudio fue descriptivo, la población que se utilizó fue de 170 personas, entre manipuladores de alimentos, estudiantes en lácteos, frutas y cárnicos. Se usó el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación fue que tendrán en cuenta el estado higiénico de la planta física, el desarrollo de procesos y manipulación de los alimentos para satisfacer las deficiencias detectadas. En conclusión, la realidad higiénica de la planta piloto no permite que se garantice la sanidad de los productos alimenticios que se procesan por el mismo hecho que no cuenta con medidas de defensas correctas.

En Ecuador, Romo (2014) realizó un trabajo de investigación para optar el Grado académico de administradora gastronómica, titulado “Propuesta de un manual de BPM en el restaurante Chuquitos, de la ciudad del Tena, provincia del Napo”, cuyo objetivo fue implementar el conocimiento en todo el personal y dueños del establecimiento de las normas básicas de higiene para la obtención de productos seguros. La metodología que se aplicó fue la investigación analítica en base a los resultados se propuso una mejora continua a corto, mediano y largo plazo con su respectivo presupuesto. Se elaboró una guía de buenas prácticas de manufactura con sus respectivos POES y hojas de control para mejorar la protección de la propiedad de los alimentos procesados en función de sus necesidades. En conclusión, se determinó que el 50% de incumplimiento se debe a que personal no cuenta con capacitación permanente de higiene y manipulación de alimentos, por lo que no conocen de diagramas de flujo e identificación de peligros, contaminación cruzada, temperaturas y tiempos críticos, y las molestias transmitidas por los alimentos.

En Guatemala, Oliva (2012) realizó un trabajo de investigación para optar el Grado académico de doctor, título “La elaboración de una guía de buenas prácticas manufactura para el restaurante Central del Irtra Petapa”, tiene como objetivo

diseñar un plan de capacitación, para asegurar el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura en el restaurante. La metodología aplicada fue descriptiva, la población que se usó fue de 30 empleados. Los resultados de la investigación es que se efectuó para saber si las personas que laboran en dicho lugar tenían experiencia en restaurantes y en la elaboración y manipulación de alimentos, el 60% de ellos poseen experiencia en la manipulación de alimentos por lo cual hace cierta la necesidad de realizar un programa de capacitación. En conclusión, se elaboró el plan de capacitación al personal, en donde servirá de orientación a las personas que intervienen en el proceso de elaboración de alimentos evitando la contaminación de los alimentos.

Nacionales

Facundo (2014) elaboro la tesis de grado para optar el título de Ingeniero Agroindustrial e Industrias Alimentarias titulada “Propuesta de un manual de buenas prácticas de manufactura para pollería el Bambú del Distrito de Castilla-Piura”. Tuvo como objetivo conocer el estado actual de las instalaciones, procedimientos y del personal en el que se desarrollan las actividades en el establecimiento. El diseño de la investigación fue descriptiva transversal, la población usada fueron todos los colaboradores de la pollería. Tiene como resultado que el 33,33% del personal no cuenta con uniforme correcto en las diferentes áreas de proceso, no cuenta con capacitaciones ni conocimientos de las BPM y el 66,67% del establecimiento no cuentan con las exigencias de las normas sanitarias para el funcionamiento de restaurantes. Se concluyó que las instalaciones del establecimiento el Bambú cumple con un 48,31% del 100% de los requisitos para la implementación de las BPM, lo que es calificado como no aceptable.

Carrasco, Guevara y Falcón (2013) elaboraron el trabajo de investigación científica titulado “Conocimientos y buenas prácticas de manufactura en personas dedicadas a la elaboración y expendio de alimentos preparados, en el distrito de Los Olivos, Lima-Perú”. Tiene como objetivo evaluar el impacto de las capacitaciones y

aplicaciones de los conocimientos de buenas prácticas de manufactura. La metodología aplicada fue post- prueba capacitación, con una tabla diseñada para el estudio, la población utilizada fue de 60 personas manipuladores de alimentos del distrito de los Olivos. Tiene como resultado que las clases de capacitación aumentan los conocimientos sobre las prácticas de manipulación. En conclusión, es necesario desarrollar constantes capacitaciones con la finalidad de alcanzar la persistencia de los conocimientos sobre las BPM y la constante supervisión de su aplicación por parte de los manipuladores.

Peña y Salas (2016) realizaron un artículo científico titulado “Relación entre el nivel de conocimiento de manipulación de alimentos y las condiciones higiénicas en comedores populares de Huaycán (Ate, Lima)”. Tiene como objetivo determinar el nivel de conocimiento y condiciones higiénicas de la manipulación de las socias de los comedores populares de Huaycán. El diseño que utilizó fue una investigación de tipo exploratoria y descriptiva y se utilizó el instrumento de medición el cuestionario, la población que se manipulo fue de 242 socias de los comedores populares. Se obtuvo como resultado que la mayoría de los comedores tenían un nivel de conocimiento adecuado, pero la totalidad de los comedores no cumplen con las condiciones higiénicas en la manipulación. Finalmente, los autores concluyeron en que las señoras socias de los comedores populares necesitan ser concientizadas ya que es necesario cumplir con las buenas prácticas de manufactura, obteniendo un aumento significativo.

Tarazona (2008) desarrollo la tesis titulada “Conocimiento sobre higiene en la manipulación de alimentos que tiene las medres de los comedores populares del distrito de los Olivos, año 2007-2008” para obtener el título de Licencia en Enfermería. Tuvo como objetivo determinar los conocimientos sobre higiene en la manipulación de los alimentos que tienen las madres. El diseño de la investigación fue descriptivo con un muestreo aleatorio simple, la población razonada para el estudio fue de 72 madres manipuladoras de alimentos, el instrumento que se usó

para la medición fue el de la encuesta con la elaboración de un cuestionario organizado. Tuvo como resultado que el 50% de las madres conocen la manipulación de alimentos como también el 50% de las madres desconocen sobre las medidas de higiene. En conclusión, consta un porcentaje de las madres que cuenta con conocimiento insuficiente en la manipulación de alimentos por lo tanto se debe tomar importancia en la educación para prevenir la contaminación y por consiguiente disminuir el riesgo de enfermedades alimenticias a los comensales.

1.3 Teorías Relacionadas al tema

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (2011). “es un instrumento básico para obtener productos seguros para el consumo humano, ya que se basan a la higiene y la manera de la manipulación de los alimentos por parte de las personas” (p.3). Transcrito en otras palabras las BPM son conjuntos de instrucciones que tienen que ver con la prevención y control de posibles productos realizados evitando la contaminación de los alimentos para lograr productos seguros.

Food and agriculture organization of the united nation (2014), menciona que todos los consumidores tienen el derecho de esperar y demandar alimentos seguros y de calidad, las empresas que están ubicadas en el sector alimenticio plasman responsabilidades de seguridad alimentaria, efectuando sistemas de garantía a lo extenso de la cadena de producción de alimentos. Así mismo, para U.S food y drug administration (2017). Las buenas practicas actuales se aplican para determinar si un alimento esta adulterado en el sentido de que el alimento ha sido manufacturado bajo tales condiciones que es no apto para la alimentación por lo tanto ha sido preparada, empacada o retenida en condiciones insalubres por las cuales puede haberse contaminado con suciedad por lo tanto es riesgoso para la salud, los alimentos resguardados por las normas vigentes de las buenas prácticas de manufactura tiende a ser un soporte de calidad mientras su procesamiento.

En cambio, para el Programa Calidad de los Alimentos Argentinos (2002). “son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo

humanos, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación" (p.3). Por otro lado, el manual de buenas prácticas de manufactura en hoteles (2007) son los "principios primordiales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para el consumo humano, con el objetivo de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones adecuadas y se disminuyan los riesgos de producción" (p.14). Para obtener resultados claros en las buenas prácticas de manufactura es necesario ciertos controles adecuados que aseguren el cumplimiento de los procedimientos para así lograr la calidad esperada de un producto.

De tal modo Zapata (2009) menciona que es un conjunto de actividades de higiene y manipulación, que contienen prácticas, usos y actitudes, necesarias para una buena producción higiénica y así tener alimentos saludables, este conjunto forman parte de un régimen de calidad alimentaria y se utilizan a lo largo de toda la cadena de elaboración de alimentos dentro de ello se encuentra la recepción de materias primas, almacenamiento, elaboración y envasado. Las BPM es un pre requerimiento hacia la implantación del sistema HACCP. Es decir, las buenas prácticas de manufactura son regulaciones que describen los métodos, instalaciones o controles requeridos para asegurar que los alimentos han sido procesados, preparados, empacados y mantenidos en condiciones sanitarias, sin adulteración para el apto de consumo humano.

Asimismo, Cochachin (2013) nos menciona que las BPM es el requisito pequeño para ofrecer productos inocuos, además es un pre requisito para cualquier sistema de calidad. Esto minimiza los peligros de contaminación de los productos ante cualquier fase del paso productivo. De la misma manera Cortes, L. (2015). Nos indica que son instrucciones de higiene y manipulación, que cuenta con los principales requisitos para informar en el mercado. Todo ello es un instrumento primordial para la elaboración de los bienes, asegurando la alimentación humanitaria, que se concentran en la desinfección y representación de la manipulación estos son ventajosos para el modelo y actividad de las empresas, para el perfeccionamiento de métodos y mercancías respectivos con la nutrición

El Ministerio de agroindustrias (2017) menciona que son modelos establecidos para evadir la contaminación de alimentos en los diferentes periodos de producción y comercialización, incluye reglas de procedimiento del personal en el área de trabajo. Por otro lado, el Ministerio de Comercio Exterior y turismo (Mincetur). (2008), las buenas prácticas de manipulación de los alimentos es un conjunto de disposiciones reglamentadas, es la obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, distribución, servido y consumo final que garantiza su seguridad para el consumo humano (p.16).

En el presente proyecto de investigación se trabajará en base al Programa Calidad de los Alimentos Argentinos del año 2002, el cual dimensiona las buenas prácticas de manufactura en cuatro elementos fundamentales: establecimiento, personal, higiene en la manipulación y almacenes.

Según el programa calidad de los alimentos menciona que la dimensión establecimientos cuenta con dos ejes uno de ellos es la estructura lo cual dice que “el establecimiento no tiene que estar ubicado en zonas que se inundan, que contengan olores objetables, humo, polvo, gases, luz y radiación que pueden afectar la calidad del producto que elaboran” (p.4). Y el otro es la higiene lo cual menciona que “todos los utensilios, los equipos y los edificios deben mantenerse en buen estado higiénico, de conservación y de funcionamiento” (p.4). Por lo tanto, las estructuras y edificaciones deben ser sólidas, paredes lisas de color claro, las uniones entre paredes y pisos deben ser de media caña, lo cual deben estar despejados de bacterias, pestilencias, desbordamientos y de cualquier nacimiento de profanación.

Según el programa calidad de los alimentos argentinos menciona que la dimensión personal “debe de contar con un certificado de salud para que puedan tener contacto directo e indirecto para no afectar la inocuidad de los alimentos brindados, debe cumplir con las reglas de higiene y comportamiento obteniéndose a la dotación completa” (p.4). Por ende, la empresa representada debe de contribuir con un programa de capacitación de manera permanente para que de una manera

u otra los colaboradores estén al margen de los temas de las Buenas Prácticas de Manufactura para el aseguramiento de la calidad de vida.

Según el programa calidad de los alimentos argentinos menciona que la dimensión higiene en la manipulación “se refiere que durante la elaboración de un alimento hay que tener en cuenta varios aspectos para lograr una higiene correcta y un alimento de Calidad” (p.5). Lo cual esto es indispensable para asegurar el bien estar del ser humano, la higiene de los alimentos radica tanto en la elaboración, preparación, almacenamiento como repartición, es lo más importante del personal calificado para evitar enfermedades a los comensales por ende debe de tomar medidas correctas en la empresa esto cuenta con unas acciones que debe de ejecutar la persona manipuladora de alimentos: baño diario, uniforme limpio, uñas cortas, sin bigote, sin maquillaje ni perfumes fuertes con protector de cabellos y manos bien lavados.

Según el programa calidad de los alimentos argentinos menciona que:

“las materias primas y el producto final deben almacenarse y transportarse en condiciones óptimas para impedir la contaminación de microorganismo, las situaciones apropiadas de almacenamiento como calentura, humedad, abertura, movimiento de productos, almacenamiento sobre estibas y correcto etiquetado, permiten prolongar el ciclo de vida útil del producto y defender su grado mientras se realiza el proceso de la manifestación” (p.6).

Esto no solo es importante en el área de almacenamiento sino también en la compra, preparación y consumo de alimentos. Es aquí donde el personal presenta responsabilidades por que se lleva a cabo una documentación para permitir ciertas metas de estándar para así verificar el buen estado de los productos y evitando la contaminación cruzada.

1.4 Formulación al Problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores del área alimentos y bebidas sobre buenas prácticas de manufactura, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de conocimiento del aspecto establecimiento que tienen los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017?

¿Cuál es el nivel de conocimiento del aspecto personal que tienen los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017?

¿Cuál es el nivel de conocimiento del aspecto higiene en la manipulación que tienen los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017?

¿Cuál es el nivel de conocimiento del aspecto almacén que tienen los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017?

1.5 Justificación del estudio

La presente tesis se justifica en distintos aspectos: justificación teórica, justificación práctica y justificación metodológica.

Se justificó teóricamente ya que sustenta la sistematización de un marco teórico que permitió proponer y proporcionar a la comunidad científica, se realiza con el fin de optar teorías existentes sobre las buenas prácticas de manufactura, muy importante en tiempos donde existe la necesidad de ir precisando conceptos que permitan un sustento teórico y beneficio a la organización en su conjunto. Cabe mencionar que el presente trabajo servirá como antecedente para posteriores investigaciones que inciten a la reflexión y preocupación.

Por otro lado, de manera práctica fue conveniente realizar esta investigación para poder analizar actualmente el nivel de conocimiento de los colaboradores del hotel, ya sea por el aspecto establecimiento, personal, higiene en la manipulación y almacenes, para que de esta manera el establecimiento pueda contribuir de conocimientos sanos. Los resultados que se obtuvo de la variable en estudio permitió la contribución a plantear opciones de solución de los problemas que se tiene en el hotel.

Así mismo metodológicamente se recurrió a la elaboración de encuestas, ya que este proyecto tiende a recolectar datos que serán de gran ayuda para obtener conocimiento o aportes al presente proyecto. Además, se aplicará un procedimiento de datos utilizando el sistema informático desarrollado Excel y el instrumento SPSS versión 22 para procesar los resultados de la investigación.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de conocimiento de buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del área alimentos y bebidas del hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017.

Objetivos específicos

Describir el nivel de conocimiento del aspecto establecimiento de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017.

Describir el nivel de conocimiento del aspecto personal de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017.

Describir el nivel de conocimiento del aspecto higiene en la manipulación de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017.

Describir el nivel de conocimiento del aspecto almacén de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación a presentar es no experimental de corte transversal, ya que no se manipulo las variables de estudio, dado que se observan los fenómenos en su contexto natural, para poder así analizarlos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el nivel de investigación es no experimental transversal ya que los datos son tomados en un solo momento (p. 151).

El enfoque de investigación fue cuantitativo ya que se usó la encuesta para poder medir la variable y de esta manera se realizó descripciones estadísticas, lo cual ayudo a interpretar los resultados. Según Hernández (2014), se “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Por otro lado, el nivel de investigación fue descriptivo, ya que se buscó determinar el nivel de conocimiento de las buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del hotel. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona “La investigación pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p. 92).

Posteriormente fue aplicada para Tamayo (2003) “La investigación aplicada se refiere a resultados inmediatos y se halla interesada en el perfeccionamiento de los individuos implicados en el proceso de la investigación” (p.43).

2.2 Variables, operacionalización

Variable

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse y observarse” (p.105). La variable por su naturaleza es cualitativa según Grande y Abascal (2005)” son escalas que carecen de un significado cuantitativo, en ellas no existe una relación de proporcionalidad entre los valores y ni siquiera tiene un significado la distancia

entre dos valores” (p.47). Asimismo, señalaron que es de escala ordinal, ya que “los valores de la variable indican un orden relacionado con el grado en que posee la característica medida” (p.47).

Operacionalización

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la operacionalización de la variable lo define como el “Paso de una variable teórica o abstracta a indicadores e ítems o valores empírico verificables” (p.3).

Variable 1: Buenas prácticas de manufactura

Definición conceptual

Programa calidad de los alimentos seguros argentinos, son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación (p.3).

Definición operacional

En la presente investigación se midió la variable "buenas prácticas de manufactura" por medio del instrumento del cuestionario que se les aplicó a los colaboradores del hotel San Agustín Paracas a través de cuatro dimensiones que son: establecimiento, personal, higiene en la manipulación y almacenes. De esta manera se obtuvo información sobre el nivel de conocimiento en el que se encontraban identificados los colaboradores del hotel.

2.2.1 Operacionalización de la variable

Tabla 1: Operacionalización de la variable buenas prácticas de manufactura.

Variable	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de conocimiento de buenas prácticas de manufactura	Según el Programa calidad de los alimentos seguros argentinos (2002) son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación (p.3).	En la presente investigación se midió la variable "buenas prácticas de manufactura" por medio del instrumento del cuestionario que se les aplico a los colaboradores del hotel San Agustín Paracas, a través de cuatro dimensiones que son: establecimiento, personal, higiene en la manipulación y almacenes. De esta manera se obtuvo información sobre el nivel de conocimiento en el que se encontraban identificados los colaboradores del hotel	Establecimiento	Estructura	Escala Nominal 1 = SI 0 = NO
				Higiene	
			Personal	Capacitación	
			Higiene en la Manipulación	Elaboración	
				Envasado	
				Empaque	
			Almacenes	Alimentos secos	
				Frutas y Hortalizas	
				Pescados y Mariscos	

Fuente: *Elaboración propia*

2.3 Población y censo

Población

El presente trabajo de investigación se hizo en el área de alimentos y bebidas del hotel San Agustín Paracas. A 40 colaboradores mayores de 18 años lo cual, tiene como población total para el análisis de conocimiento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “el conjunto de casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Censo

En vista que la población fue pequeña y de fácil acceso para la investigación se tomó la totalidad para el estudio. Esta selección corresponde con un tipo de estudio censal, que al respecto Zarkovich (2005) define como “la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones que constituyen el objeto del censo. Los datos se recogen en una muestra que representa el total del universo, dado que la población es pequeña y finita “(p.23).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Una vez establecido la matriz de operacionalización de las variables, se da paso a un procedimiento con la finalidad de recolectar datos necesarios para lograr los objetivos de esta investigación.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) “el análisis de contenido es una técnica para estudiar y analizar la comunicación de manera objetiva, sistemática y cuantifica los contenidos en categorías” (p.27).

Encuesta

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y estuvo en función al problema que se planteó, a la variable con sus respectivas dimensiones e indicadores propuestos.

Según Amau (2006) “la encuesta es una metodología de investigación que, adaptándose a las fases del método científico general, intenta obtener información cuantitativa sobre una población ya sea en términos descriptivos o de relación entre variables medidas” (p. 239).

Cuestionario

El instrumento utilizado fue el cuestionario Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostiene “El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se desean medir” (p. 217).

Validez:

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) señala que la validez de contenido es “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p.15). Por ello se recolectó la información necesaria, siendo sometido a juicio de expertos siendo ellos 3 temáticos y 2 metodólogo. Para mejor ilustración ver Tabla N°.2

En la presente investigación el instrumento será validado por cinco expertos de la UCV.

TABLA N°2: *Juicio de expertos*

Nº	EXPERTOS	INSTITUCIÓN	VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD
1	López Uribe, Manuel	UCV	90%
2	Vigo Gálvez, María	UCV	80%
3	Asencio Reyes, Luz Irene	UCV	75%
4	Zúñiga Porras, Walter	UCV	81%
5	Valdez Roca, Álvaro	UCV	61%
PROMEDIO			77.4%

Fuente: Ficha de Opinión de Expertos de la UCV-2017

Confiabilidad

Para determinar medir la confiabilidad de los instrumentos, se acudirá al método estadístico KR-20 de Richardson, que tiene como propósito evaluar la consistencia de los ítems de cada variable.

Según Zarkovich (2005) señala que la homogeneidad usado para instrumentos que tienen formatos de respuestas dicotómicas, (Si - No o Falso - Verdadero), la técnica se establece en una correlación que es basada sobre la consistencia de respuestas a todos los ítems de un test que es administrado una vez (p.35). Para hallarla también señala que se basa en el supuesto que cada ítem tiene la misma dificultad y por lo tanto la separación de cada ítem debe permitir obtener la consistencia interna del instrumento.

La fórmula es la siguiente:

$$R_{20} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{X^2 - \sum pq}{X^2} \right)$$

Dónde:

K= Numero de ítems del instrumento

p=Porcentaje de personas que responde correctamente cada ítem.

q=Porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem

x²=Varianza total del instrumento

Para calcular el valor, se utilizó el programa de cálculo Excel, donde el coeficiente de Kuder, el mínimo aceptable del puntaje es 0.70. Ver ANEXO N°4.

Reemplazando valores tenemos:

$$R_{20} = \left(\frac{30}{30-1} \right) * \left(\frac{AG43-AF46}{AG43} \right)$$
$$= 0.72$$

Interpretación:

De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad, al procesar los datos de nuestra encuesta, el método KR-20 dio como resultado 0.72 lo que demuestra que el instrumento es fiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos y procesamiento estadístico de los mismos, se empleó técnicas estadísticas de tipo descriptivo. Por el cual permitirá observar el comportamiento de la población en estudio y brindara la información de tablas, cuadros gráficos y estadísticas descriptivas el cual serán procesados por el programa estadístico SPSS y el sistema informático desarrollado Excel.

La consistenciación: esta técnica permitirá discriminar la recolección de ciertos datos innecesarios para el desarrollo de la investigación, así como también omitió las respuestas falsas de algunos encuestados. Todo este proceso se efectuó luego de realizar la prueba piloto, el cual identificará lo antes mencionado.

La clasificación de la información: Es una etapa básica de datos. Se efectuó con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables.

La tabulación de datos: para la elaboración de esta etapa, toda la información recogida del instrumento se pasará al sistema informático desarrollado Excel y al sistema estadístico SPSS versión 22.

2.6 Aspectos Éticos

Se ha tenido de apreciación que cada respuesta obtenida fue tratada de manera privada y dirigida al proyecto de investigación. De igual forma, los datos alcanzados no fueron manipulados, de forma que no se considere como copia de otro proyecto como también le dará un adecuado uso para posteriores investigaciones.

Del mismo modo, todos ellos serán seleccionados bajo su aceptación y serán informados sobre el propósito del investigador.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados obtenidos por variable

A continuación, se muestra los resultados estadísticos más relevantes obtenidos a través del instrumento de recolección de datos que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de conocimiento de buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017.

TABLA 3. *Frecuencia de la variable buenas prácticas de manufactura*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Medio	7	17
	Alto	33	83
	Total	40	100

Fuente: Encuesta de investigación (2017).

El censo se realizó a 40 colaboradores del hotel San Agustín Paracas, lo cual indica que el 17% de los colaboradores tienen un nivel de conocimiento medio, y el 83% poseen un nivel de conocimiento alto.

3.2 Resultados obtenidos por dimensiones

TABLA 4. *Frecuencia de la dimensión establecimiento*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Medio	4	10
	Alto	36	90
	Total	40	100

Fuente: Encuesta de investigación (2017).

Los resultados obtenidos indican que el 10% de los colaboradores tienen un nivel de conocimiento medio, mientras que el 90% de colaboradores tiene un nivel alto sobre el aspecto establecimiento.

TABLA 5. *Frecuencia de la dimensión personal*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Medio	15	38
	Alto	25	62
	Total	40	100

Fuente: Encuesta de investigación (2017).

Los resultados indican que el 38% de colaboradores tienen un nivel de conocimiento medio, mientras que el 62% de colaboradores tienen un nivel alto sobre el aspecto personal.

TABLA 6. *Frecuencia de la dimensión higiene en la manipulación*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Medio	18	45
	Alto	22	55
	Total	40	100

Fuente: Encuesta de investigación (2017).

Como se observa en la tabla, un 45% de los colaboradores encuestados tienen un nivel de conocimiento medio sobre el aspecto higiene en la manipulación mientras que el 55% tienen un nivel de conocimiento alto acerca de la dimensión.

TABLA 7. *Frecuencia de la dimensión almacenes*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	1	3
	Medio	27	67
	Alto	12	30
	Total	40	100

Fuente: Encuesta de investigación (2017).

De la totalidad de encuestados se puede apreciar que el 30% de los colaboradores tienen un nivel de conocimiento bajo, 67% un nivel medio mientras que el 30 cuenta con un nivel de conocimiento alto sobre el aspecto almacén.

IV. DISCUSSION

Luego de obtener los resultados de acuerdo con las anteriores tesis tomada como antecedente se realizó la discusión.

Facundo (2014) tuvo como objetivo conocer el estado actual de las instalaciones, procedimientos y del personal en el que se desarrollan las actividades del establecimiento. Dando como conclusión que los colaboradores de la pollería Bambú, no cuentan con conocimientos de las normas sanitarias y que las instalaciones del establecimiento no cumplen con las exigencias para un buen funcionamiento de restaurante. En comparación el 90% de los trabajadores del hotel San Agustín Paracas se ve reflejado las exigencias por parte de administración y colaboradores con el cumplimiento, conocimiento de los requisitos y condiciones específicas de las buenas prácticas de manufactura.

Romo (2014) tuvo como objetivo implementar el conocimiento en todo el personal y dueños del establecimiento de las normas básicas del manual de buenas prácticas de manufactura para la obtención de productos seguros, quien llegó a la conclusión de que el 50% de los colaboradores no cuentan con capacitación permanentes de las BPM por lo cual estos trabajadores no se sienten identificados con las capacitaciones acerca de las contaminaciones, temperatura, entre otras. En cambio, en el hotel San Agustín Paracas las capacitaciones se ven reflejado en el nivel de conocimiento de sus colaboradores, en el cual se obtuvo que el 62% cuenta con un nivel alto y el 38% de los colaboradores tienen un nivel medio, esto se debe a que la mayoría de los colaboradores son antiguos y los nuevos recién se están incorporando a las capacitaciones ya que el establecimiento se encuentra en temporada alta.

De tal manera Peña y Salas (2016) tuvieron como objetivo determinar el nivel de conocimiento y condiciones higiénicas en la manipulación de las salsas de los comedores populares de Huaycan. Dando como conclusión que las señoras socias de los comedores populares tienen un nivel de conocimiento adecuado, por ende, necesitan ser concientizadas ya que es necesario cumplir con las buenas prácticas de manufactura y así obtener aumentos significativos en los comedores populares.

En relación a la presente investigación, se observa que tan solo el 55% de los colaboradores tienen conocimiento acerca de las medidas necesarias para la inocuidad de los productos alimenticios.

Díaz y Saavedra (2012) tienen como objetivo desarrollar la documentación del sistema de buenas prácticas de manufactura en la empresa, según los requerimientos establecidos por el decreto 3075 de 1997 con el fin de fortalecer dicho sistema y el de gestión de calidad. Concluyeron que no cuentan con un nivel de conocimiento adecuado sobre el aspecto almacén, lo cual fueron evaluados mediante un diagnóstico higiénico en el establecimiento, esto evidencio la necesidad de elaborar una serie de procedimientos relacionado con las buenas prácticas de manufactura. De acuerdo a los resultados del presente estudio se evidencia que en cuanto al aspecto almacenes el total de encuestados un contundente 67% señala que los colaboradores, maîtres y encargados de área les frecuenta el protocolo de las buenas prácticas de manufactura para así poder aplicar las prácticas de higiene en el almacenamiento de alimentos lo cual son evaluados al finalizar las dichas capacitaciones.

Carrasco, Guevara y Falcón (2013) tuvieron como objetivo evaluar el impacto de las capacitaciones y aplicaciones de los conocimientos de las buenas prácticas de manufactura. Concluyendo que las personas dedicadas a la manipulación de alimentos se encontraban en un nivel de conocimiento regular con un 50%, hacia las buenas prácticas de manufactura así mismo afirman que se sienten motivados y capacitados por la persistencia de los conocimientos y las constantes supervisiones. En comparación los colaboradores del hotel San Agustín Paracas se encuentran en un 83% de nivel de conocimiento alto, todo ello debido al compromiso, constantes capacitaciones, supervisiones y evaluaciones que se dan dentro de la empresa por ende lo aplican en el área de alimentos y bebidas para la mejoría de la empresa como también el servicio de calidad de los comensales. Esto se debe a que los colaboradores se encuentran laborando varios años en el establecimiento por ende rehúsan el mismo protocolo de las buenas prácticas de manufactura

V. CONCLUSIONES

En conclusión, se determinó el estado actual del establecimiento, lo cual cuenta con las exigencias y términos que se debe de resaltar en las diferentes áreas e instalaciones de la empresa.

Los resultados obtenidos de la presente investigación permitieron corroborar que las capacitaciones son de suma importancia para la orientación de los colaboradores que intervienen en el proceso de elaboración de alimentos garantizando la calidad de los productos.

Se realizó una encuesta de la situación del conocimiento actual de los colaboradores, en el cual se observaron que las buenas prácticas de manufactura aportan información necesaria y brinda una orientación perfecta a quienes tienen contacto directo con los alimentos en el proceso de la manipulación con la finalidad de restar el riesgo de enfermedades en los comensales y evitar de esta forma las pérdidas de los clientes fieles como también económicas dentro del hotel.

Se garantiza el cumplimiento de la limpieza en los almacenes del hotel San Agustín Paracas mejorando en cuanto a la protección del producto ya que se tiene a una persona mejor capacitada quien se encarga de orientar a los demás colaboradores para las mejoras necesarias.

El protocolo de las buenas prácticas de manufactura que se usa en el hotel San Agustín Paracas ha demostrado el cumplimiento de los colaboradores en cuanto a la higiene personal utilizando los implementos necesarios para la elaboración garantizando satisfacción a los clientes.

VI. RECOMENDACIONES

Es muy importante llevar acabo mantenimientos generales para así obtener una mejor iluminación y resistencia dentro del establecimiento buscando mejorías continuas para la empresa ya que cumpliendo y obteniendo conocimiento del tema los colaboradores trabajaran con mayor satisfacción.

Es importante que el personal nuevo obtenga capacitaciones personalizadas para así poder alinearlos al mismo nivel de los colaboradores antiguos y así puedan tener un mejor conocimiento acerca de las buenas prácticas de manufactura.

Es necesario tener en cuenta a todo nivel de la organización el protocolo con el que cuenta la empresa para una buena manipulación de alimentos.

Establecer en el área de almacén un organigrama en el cual cada colaborador y miembro de la empresa asuma responsabilidades para el control y verificación del tiempo de vida y condiciones de almacenamiento ya que se deben mantener a una temperatura máx. de 20°C, obteniendo un mayor control de los productos. Como también procesar un programa de limpieza y desinfección, para así poder impedir el ingreso de la contaminación de tal manera protegiendo los alimentos que se encuentren ahí.

Se recomienda seguir con las constantes capacitaciones para lograr la inocuidad de los alimentos y concientizándolos sobre la importancia de las buenas prácticas de manufactura ya que no hacerlo sería un error que puede llegar a tener consecuencias graves tanto para el cliente como para la empresa.

VII. REFERENCIAS

Arnau, J. (2006). Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento.

(4. a ed.). España: V Series.

Asociación Hotelera de Colombia y Alcaldía mayor de Bogotá. (2007). *Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en hoteles. Bogotá, Colombia. Recuperado de: http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/MANUAL_BPM_PARA_HOTELES.pdf*

Carrasco, M., Guevara, B. y Falcón, N. (2013). *Conocimientos y buenas prácticas de manufactura en personas dedicadas a la elaboración y expendio de alimentos preparados, en el distrito de los Olivos, Lima-Perú.* (Artículo científico, Universidad Peruana Cayetano Heredia) Recuperado de <file:///C:/Users/AMD/Downloads/104-360-1-PB.pdf>

Cadmo R. (2009). *Enfermedades transmitidas por alimentos y su impacto socioeconómico.* Recuperado de <http://www.fao.org/3/a-i0480s.pdf>

Cochachin, B. (2013). *Buenas prácticas de manufactura, programa de higiene y saneamiento, haccp.* Perú: Ministerio de salud. Recuperado de: <http://www.prompex.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=990AA70E-8A53-4149-A826-D02490775120.PDF>

Cortes L. (2015). Buenas prácticas de manufactura. [Diapositivas]. México: Instituto tecnológico de Conkal.

Díaz, M. y Saavedra, S. (2012). Documentación de las buenas prácticas de manufactura (BPM) en la empresa DERIVADOS DE FRUTA LTD. según el decreto 3075 de 1997. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/3047/66407D542.pdf;sequence=1>

Facundo, I. (2014). *Propuesta de un manual de buenas prácticas de manufactura para pollería El Bambú del Distrito de Castilla-Piura.* (Tesis licenciatura, Universidad Nacional de Piura) Recuperado de

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/657/IND-FAC-FAR-14.pdf?sequence=1>

FAO (2014). *Food and Agriculture Organization of the United Nation*. Recuperado de: <http://www.fao.org/food/food-safety-quality/capacitydevelopment/haccp/en/>

FAO. (2011) *Manual de Buenas Prácticas de Manufactura en la elaboración de productos lácteos*. Guatemala: Edición Rubí López. (Trabajo original publicado en 2011).

García (2013) *Capacitación en el manejo de las buenas prácticas de manufactura al personal de un servicio de alimentación colectivo a través del distintivo H*. (Tesis de licenciatura)

Grande, Il. y Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. (1. a ed.). Madrid, España: Esic Editorial.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación científica*. McGraw-Hill Education. México

Instituto nacional de tecnología industrial (INTI). (11 de julio de 2007). Fortaleciendo los alimentos argentinos, lanzamiento del programa bonaerense de buenas prácticas de manufactura. Noticiero tecnológico semanal (NTS)

López (2010) *Implementación de las buenas prácticas de manufactura, para la certificación del distintivo "H" en una planta procesadora de alimentos orientales*. (Tesis de licenciatura)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008). *Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines*. Lima: MINCETUR.

Ñaupas, H. y Mejía, E. (2011) *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*. Ediciones de la U. Perú.

Oliva, M. (2011). *Elaboración de una guía de buenas prácticas de manufactura para el Restaurante Central del Intra Petapa*. (Tesis Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala) Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2873.pdf

Pereira, S. y Fajardo, Z. (2000). *Evaluación de las buenas prácticas de manufactura aplicadas en la planta piloto del programa de ingeniería de alimentos de la Universidad de Cartagena*. (Trabajo de grado, Universidad de Cartagena) Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/633/1/042-%20TTG%20-%20EVALUACION%20DE%20LAS%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20MANUFACTURA%20APLICADAS%20EN%20LA%20PLANTA%20PILOTO%20DEL%20PROGRAMA%20DE%20INGENIERIA%20DE%20ALIMENTOS%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20DE%20CARTAGENA.pdf>

Peña, B. y Salas, R. (2016). *Relación entre el nivel de conocimiento de manipulación de alimentos y las condiciones higiénicas en comedores populares de Huaycán (Ate, Lima)*. (Tesis licenciatura, Universidad Nacional Federico Villareal). (Acceso el 28 de agosto de 2017)

Programa Calidad de Alimentos Argentinos. *Buenas Prácticas de Manufactura (2002)*. *Boletín de Difusión*, pp. 01-06. Recuperado de: <http://www.alimentosargentinos.gov.ar>

Ministerio de Agroindustria. (2017). *Guía de buenas prácticas de manufactura para servicios de comidas*. Argentina: Dirección de agroalimentos.

Romo, N. (2014). *Propuesta de un manual de BPM en el restaurante Chuquitos, de la Ciudad del Tena, Provincia del Napo*. (Tesis licenciatura, Universidad Tecnológica Equinoccial) Recuperado de repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11955/1/58887_1.pdf

Salgado, M. & Castro, K. (2007). *Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes*. (Artículo científico, Universidad de Caldas, Colombia). Recuperado de: http://vip.ucaldas.edu.co/vector/downloads/Vector2_4.pdf

Sociedad Peruana de Gastronomía - Apega. (22 de enero de 2016). Taller de Apega enseño a aplicar las bpm de forma práctica. Recuperado de <http://www.apega.pe/noticias/prensa-y-difusion/taller-de-apega-enseno-a-aplicar-las-bpm-de-forma-practica.html>

Tarazona, E. (2008). Conocimiento sobre higiene en la manipulación de alimentos que tiene las madres de los comedores populares del distrito de los Olivos, año 2007-2008. (Tesis de licenciatura) Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/493/1/Tarazona_me.pdf

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

Zapata, M. (2009). Buenas prácticas de manufactura en la industria de alimentos BPM. Honduras: Inspectorate

U.S. Food and Drug Administration. (2017). *Current good manufacturing practice in manufacturing, packing, or holding human food*. Recuperado de: <https://www.accessdata.fda.gov/scripts/cdrh/cfdocs/cfcfr/CFRSearch.cfm?CFRPart=110>

Zarkovich, S. (2005). *Los Métodos de Muestreo y los Censos*. Roma, Italia

ANEXOS

ANEXO N°1: INSTRUMENTO

Universidad Cesar Vallejo

Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería

Cuestionario sobre el “Conocimiento de buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017.

Buenos días, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la Identificación del conocimiento de buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del área de alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo para responder con las siguientes preguntas del cuestionario:

Instrucciones: Marcar con una (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

1	SI	0	NO
---	----	---	----

		BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA			
DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA		
ESTABLECIMIENTO	ESTRUCTURA		1	0	
	1	El establecimiento cuenta con diferentes áreas para el proceso de producción de alimentos.			
	2	La estructura del área de alimentos & bebidas cuenta con drenajes de pisos adecuados para la limpieza.			
	3	La construcción del área de alimentos y bebidas es resistente a prueba de animales roedores.			
	4	Posee adecuada iluminación en las áreas de lavado de manos, servicios sanitarios, procesamientos de alimentos, almacenamiento y lavado de utensilios.			
	5	Es necesario tener un área exclusiva para almacenar los productos de limpieza.			
	6	Los servicios sanitarios están en lugares adecuados y aislados del área de cocina.			
	HIGIENE		ESCALA		
	7	Es obligatorio que todo el personal cuente con el carnet de sanidad.			
	8	El equipo y utensilios utilizados son de fácil limpieza y desinfección.			
	9	Utiliza el lavamanos según sea necesario.			
10	Los proveedores usan el uniforme correcto para ingresar al área de cocina.				
11	Cuenta con vestuario apropiado y limpio para la manipulación de los alimentos.				

	12	Cuenta con un casillero para colocar sus objetos personales donde no se exponga a la contaminación de los alimentos.		
PERSONAL	CAPACITACION		ESCALA	
	13	El personal se capacita frecuentemente sobre temas relacionados con higiene de alimentos.		
	14	El personal del área de cocina está capacitado sobre temas de enfermedades que afecten la contaminación de los alimentos.		
	15	La capacitación continua sirve para conocer los cambios en los procedimientos de la manipulación de alimentos		
	16	El personal debe capacitarse por lo menos una vez al año.		
	17	Es necesario contar con un instructivo que detalla la manipulación de las Maquinas.		
HIGIENE EN LA MANIPULACION	ELABORACION		ESCALA	
	18	Usa guantes, tapabocas, cofia y calzado cerrado para la elaboración del producto.		
	19	Sigue los procedimientos de manipulación especificados por la empresa para la elaboración de los alimentos.		
	20	Cuenta con campana de olores en el área de cocina.		
	ENVASADO		ESCALA	
	21	Reúsa los envases que contuvieron medicamentos, plaguicida, detergente o cualquier sustancia para guardar alimentos.		
	22	Desinfecta los envases para la conservación de alimentos antes de usarlo.		
	EMPAQUE		ESCALA	
	23	Se limpia de manera adecuada el área y equipo de empacado antes de empezar a empacar.		
	24	Para mantener en perfecta condición los alimentos se usa platino y polleras.		
ALMACENES	ALIMENTOS SECOS		ESCALA	
	25	Los alimentos secos se guardan con los alimentos húmedos		
	26	La temperatura para los alimentos secos es de 18° C.		
	FRUTAS Y HORTALIZAS		ESCALA	
	27	La distribución de frutas y hortalizas deben estar separado 60 cm de la pared		
	28	Se usa cloro para desinfectar las frutas y verduras		
	PESCADOS Y MARISCOS		ESCALA	
	29	Si sobra alimentos descongelado, se puede colocar en el congelador nuevamente.		
30	La desinfección en el almacén de pescados y mariscos es un procedimiento que se realizar inter diario.			

ANEXO N°2: Matriz de consistencia

TÍTULO: “Conocimiento de buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017”

RESPONSABLE: Secce Condori, Giovana Yessica

		OPERACIONALIZACIÓN							
Problema	Objetivos	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Diseño Metodológico	
General	General								
¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores del área alimentos y bebidas sobre buenas prácticas de manufactura, hotel San Agustín, Paracas, Ica, 2017?	Determinar el nivel de conocimiento de buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017.	Según el Programa calidad de los alimentos seguros argentinos (2002) son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación (p.3).	En la presente investigación se midió la variable "buenas prácticas de manufactura" por medio del instrumento del cuestionario que se les aplico a los colaboradores del hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017, a través de cuatro dimensiones que son: establecimiento, personal, higiene en la manipulación y almacenes. De esta manera se obtuvo información sobre el nivel de conocimiento en el que se encontraban identificados los colaboradores del hotel.	Establecimiento	Estructura	6	ESCALA NOMINAL 1 = SI 0=NO	Población: 40 Estudio Censal Tipo de Investigación: -Aplicada Nivel de Investigación: -Descriptivo Diseño: -No Experimental-Transversal-descriptivo Método de Investigación: 1. Técnicas de Obtención de Datos -La encuesta 2. Instrumento para obtener datos -Cuestionario 3. Herramientas -Programa estadístico SPSS Versión 22 -Excel	
					Higiene	6			
Específicos	Específicos			Personal	Capacitación	5			
¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre el aspecto establecimiento de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017?	Describir el nivel de conocimiento del aspecto establecimiento de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017.				Higiene en la Manipulación	Elaboración			3
¿Cuál es el nivel de conocimientos del aspecto personal de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017?	Describir el nivel de conocimiento del aspecto personal de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017.					Envasado			2
¿Cuál es el nivel de conocimiento del aspecto higiene en la manipulación de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017?	Describir el nivel de conocimiento del aspecto higiene en la manipulación de los colaboradores del área alimentos y bebidas, hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017.					Empaque			2
¿Cuál es el nivel de conocimiento del aspecto almacén de los colaboradores del área alimentos y bebidas del hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017?	¿Cuál es el nivel de conocimiento del aspecto almacén de los colaboradores del área alimentos y bebidas del hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017?	Almacén	Alimentos secos	2					
			Frutas y Hortalizas	2					
			Pescados y Mariscos	2					

ANEXO N°3: Instrumento de validación



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: MBA. López Uribe Manuel Alexander
 1.2. Especialidad del Validador Administración de Turismo
 1.3. Cargo e Institución donde labora: DTP. Universidad Cesar Vallejo
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Giovana Serce Condori

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

San Juan de Lurigancho, 27 de NOV del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 41658633

Teléfono: 98781838



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Miguel Gálvez María de los Mercedes
 I.2. Especialidad del Validador: Turismo
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Giovana Secce Condori

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

San Juan de Lurigancho, 02 de Noviembre del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 92367134

Teléfono: 948960942



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Asencio Reyes Luz Irene
 I.2. Especialidad del Validador: Lic. en Turismo
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de Turismo de la UCV Lima-Esk
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario.
 I.5. Autor del instrumento: Giovana Secce Condori

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, 02 de Noviembre del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 42367609

Teléfono: 948282640



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ZÚÑIGA PORRAS, WALTER
 1.2. Especialidad del Validador: DOCENTE MG. ADM. DE LA EDUCACIÓN
 1.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: Giovana Secce Condori

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					81%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					81%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Comenzar los ítems 24, 25 y 29

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81%

San Juan de Lurigancho, 02 de 11 del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 08024017

Teléfono: 992407314



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: VALDEZ ROSA ACUARO
 I.2. Especialidad del Validador: METORÓLOGO
 I.3. Cargo e Institución donde labora: UCV - DOCENTE
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: —
 I.5. Autor del instrumento: —

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				60%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				60%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				60%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				60%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				60%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				60%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				60%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				60%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				60%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				60%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					60%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

60%

San Juan de Lurigancho, 02 de NOV del 2017.



 Firma de experto informante

DNI: 42302579

Teléfono: —

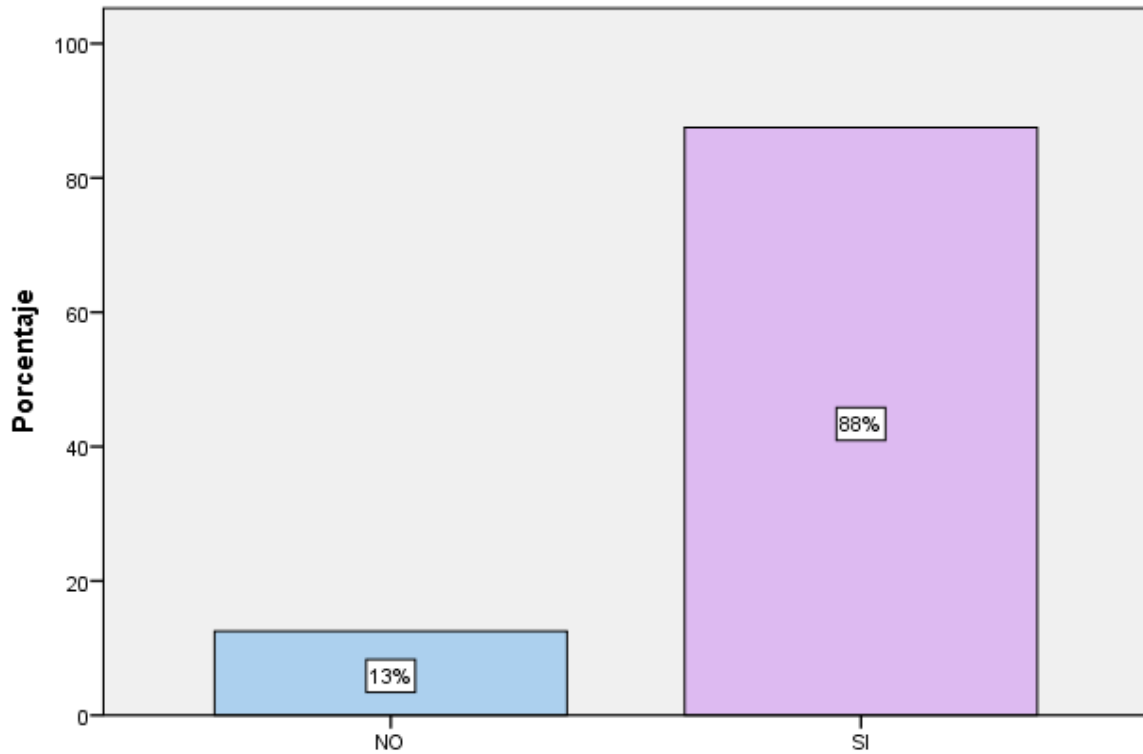
ANEXO N°4: Confiabilidad por el método k-r20

SUMA		$=((30)/(30-1))*((AG43-AF46)/(AG43))$																																
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	
17	E15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	29	
18	E16	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	21	
19	E17	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	20		
20	E18	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	21		
21	E19	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	22		
22	E20	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	23		
23	E21	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	22		
24	E22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	23			
25	E23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	20		
26	E24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30		
27	E25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	25		
28	E26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	23		
29	E27	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	21		
30	E28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	24		
31	E29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30		
32	E30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	23		
33	E31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30		
34	E32	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	19		
35	E33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30		
36	E34	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	20		
37	E35	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	17		
38	E36	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	22		
39	E37	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	21			
40	E38	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	21		
41	E39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30		
42	E40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	28		
43																																		
44	p	0.9	0.9	0.7	0.9	0.95	0.75	0.95	0.9	1	0.83	0.9	0.88	0.9	0.9	0.9	0.3	0.9	0.93	0.7	1	0.38	0.9	0.9	0.9	0.3	0.4	0.9	0.9	0.6	0.5	VAR 13.14		
45	q	0.1	0.2	0.3	0.2	0.05	0.25	0.05	0.2	0.1	0.18	0.1	0.13	0.2	0.1	0.1	0.7	0.1	0.08	0.3	0.1	0.63	0.1	0.1	0.2	0.7	0.6	0.1	0.1	0.5	0.5			
46	p*q	0.1	0.1	0.2	0.1	0.05	0.188	0.0475	0.1	0	0.14	0.1	0.11	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.07	0.2	0	0.23	0.09	0.1	0.1	0.2	0.2	0.09	0.1	0.2	0.3	4.00		
47																																		
48																																		
49																																		
50																																		
51																																		
52																																		

Figura 1: Datos obtenidos para la medición de confiabilidad

ANEXO N°5: Resultados por ítems.

1.El establecimiento cuenta con diferentes áreas para el proceso de producción de alimentos.

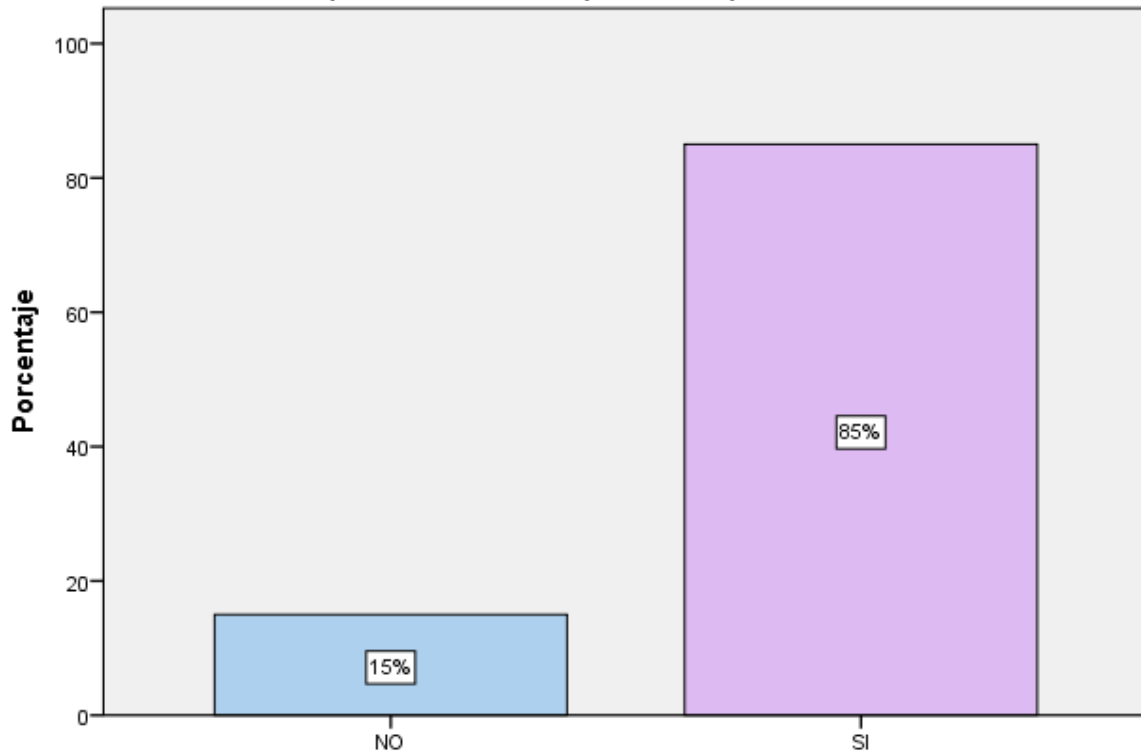


1.El establecimiento cuenta con diferentes áreas para el proceso de producción de alimentos.

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número uno, el 88 % respondieron que el establecimiento si cuenta con diferentes áreas para el proceso de producción de alimentos mientras que el 13% de los colaboradores respondieron que no cuenta con las diferentes áreas.

2.La estructura del área de alimentos & bebidas cuenta con drenajes de pisos adecuados para la limpieza.

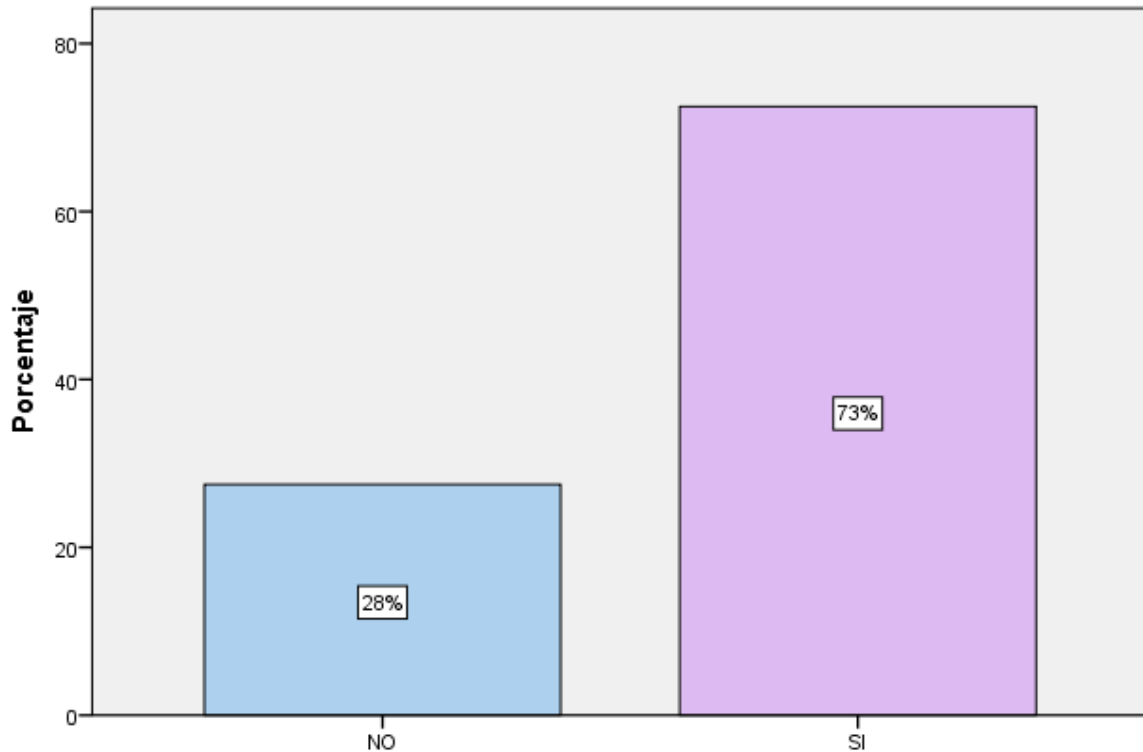


2.La estructura del área de alimentos & bebidas cuenta con drenajes de pisos adecuados para la limpieza.

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número dos, el 85% respondieron que la estructura del área de alimentos y bebidas si cuenta con drenajes de pisos adecuados para la limpieza mientras que el 15% de los colaboradores respondió que no cuenta.

3.La construcción del área de alimentos y bebidas es resistente a prueba de animales roedores.

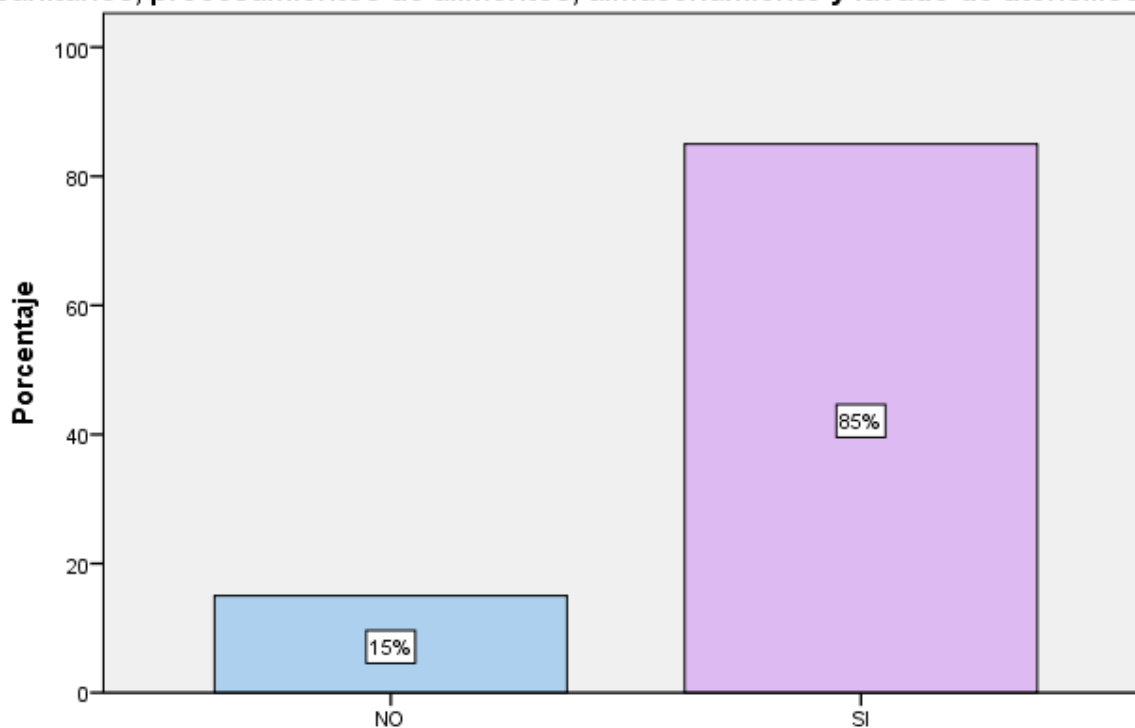


3.La construcción del área de alimentos y bebidas es resistente a prueba de animales roedores.

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número tres, el 73% respondieron que la construcción del área de alimentos y bebidas si es resistente a prueba de animales roedores mientras que el 28% de los colaboradores respondieron que no es resistente.

4. Posee adecuada iluminación en las áreas de lavado de manos, servicios sanitarios, procesamientos de alimentos, almacenamiento y lavado de utensilios.

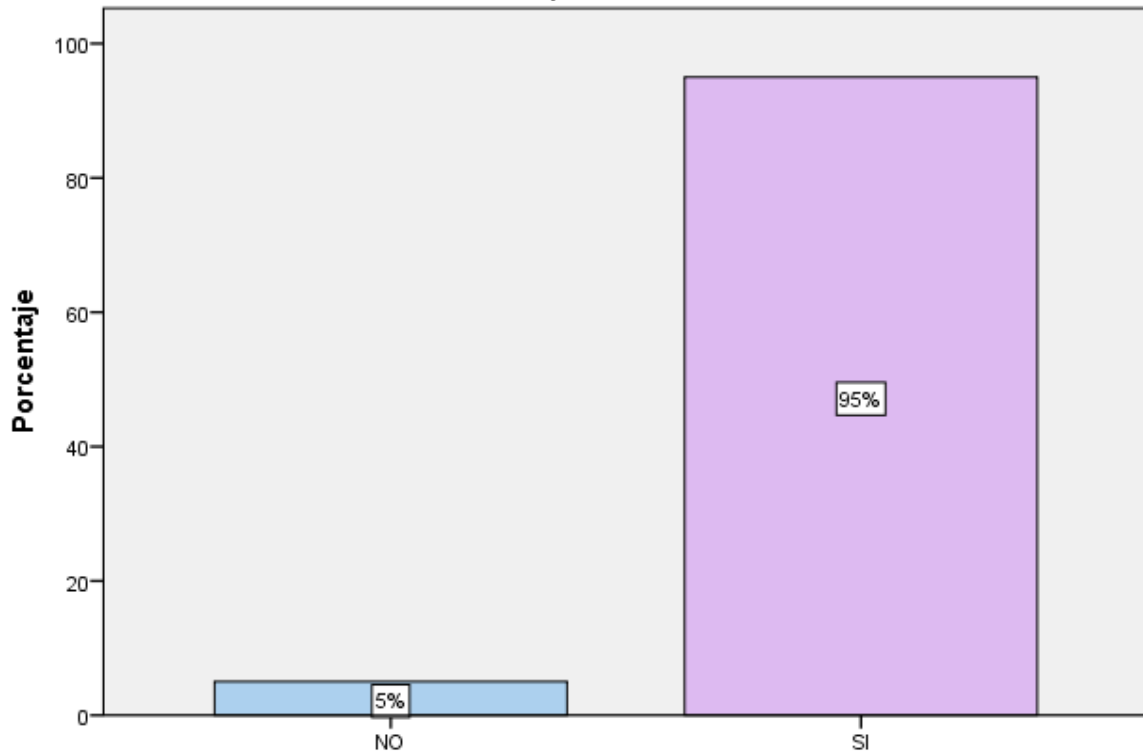


4. Posee adecuada iluminación en las áreas de lavado de manos, servicios sanitarios, procesamientos de alimentos, almacenamiento y lavado de utensilios.

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número cuatro, el 85% respondieron que, si poseen con una adecuada iluminación en las áreas de lavado de manos, servicios sanitarios, procesamientos de alimento, almacenamiento y lavado de utensilios mientras que el 15% de los colaboradores respondieron que no poseen con una adecuada iluminación en las diferentes áreas.

5. Es necesario tener un área exclusiva para almacenar los productos de limpieza.

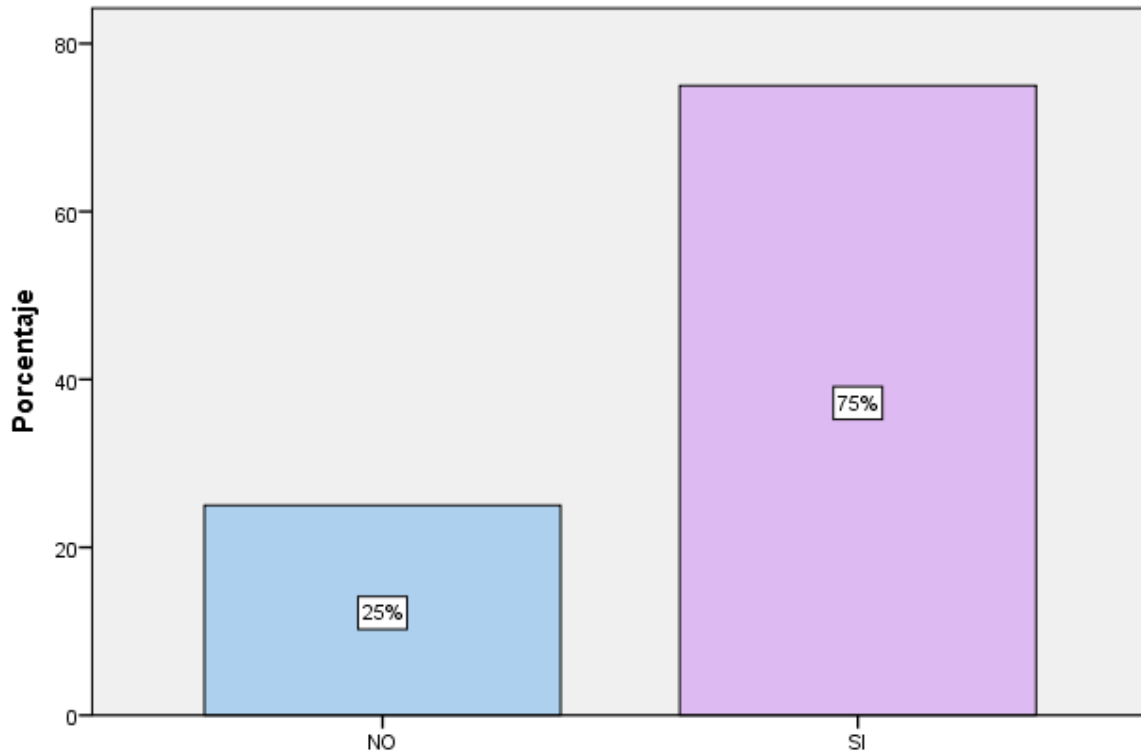


5. Es necesario tener un área exclusiva para almacenar los productos de limpieza.

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número cinco, el 95% respondieron que si es necesario tener un área exclusiva para almacenar los productos de limpieza mientras que el 5% respondieron que no es necesario.

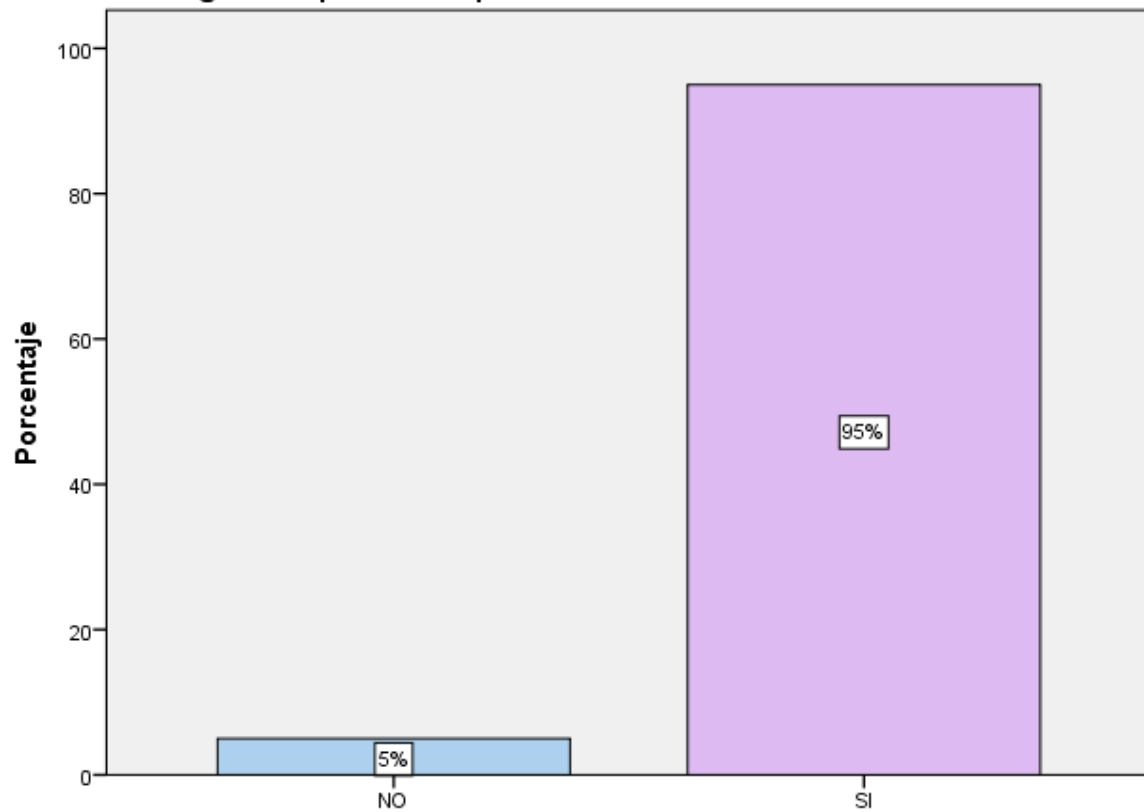
6.Los servicios sanitarios están en lugares adecuados y aislados del área de cocina.



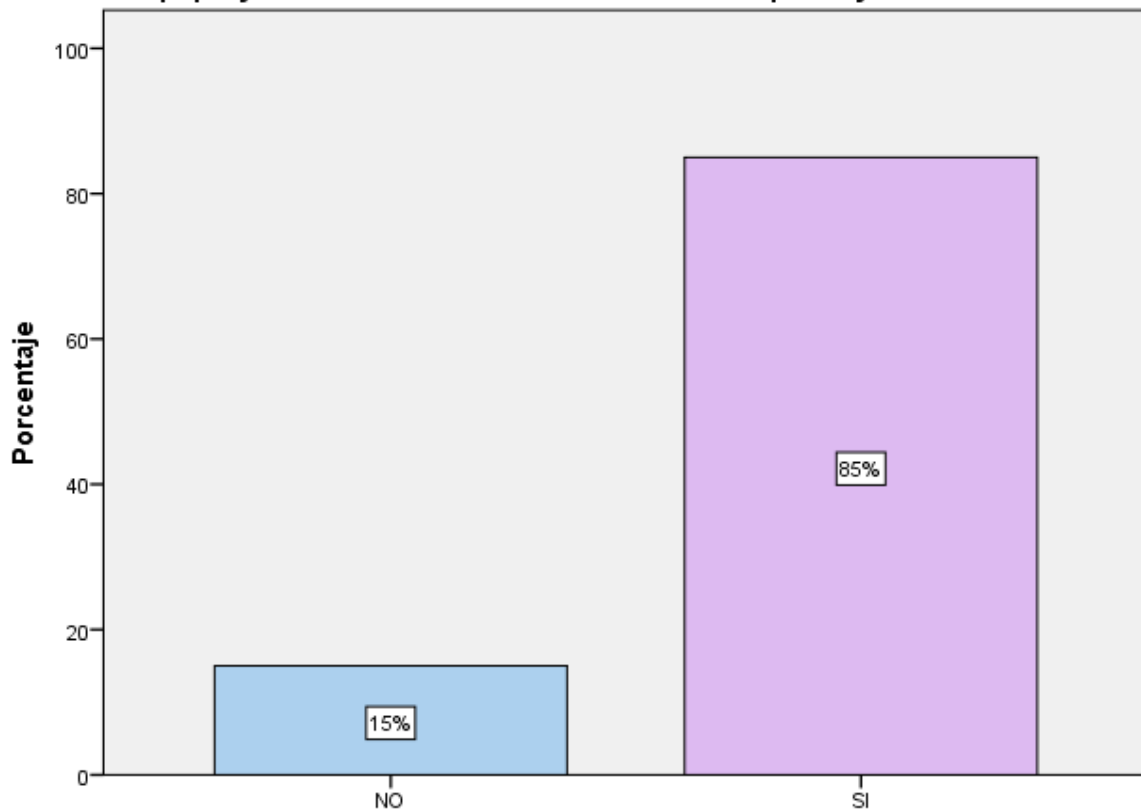
6.Los servicios sanitarios están en lugares adecuados y aislados del área de cocina.

INTERPRETACIÓN

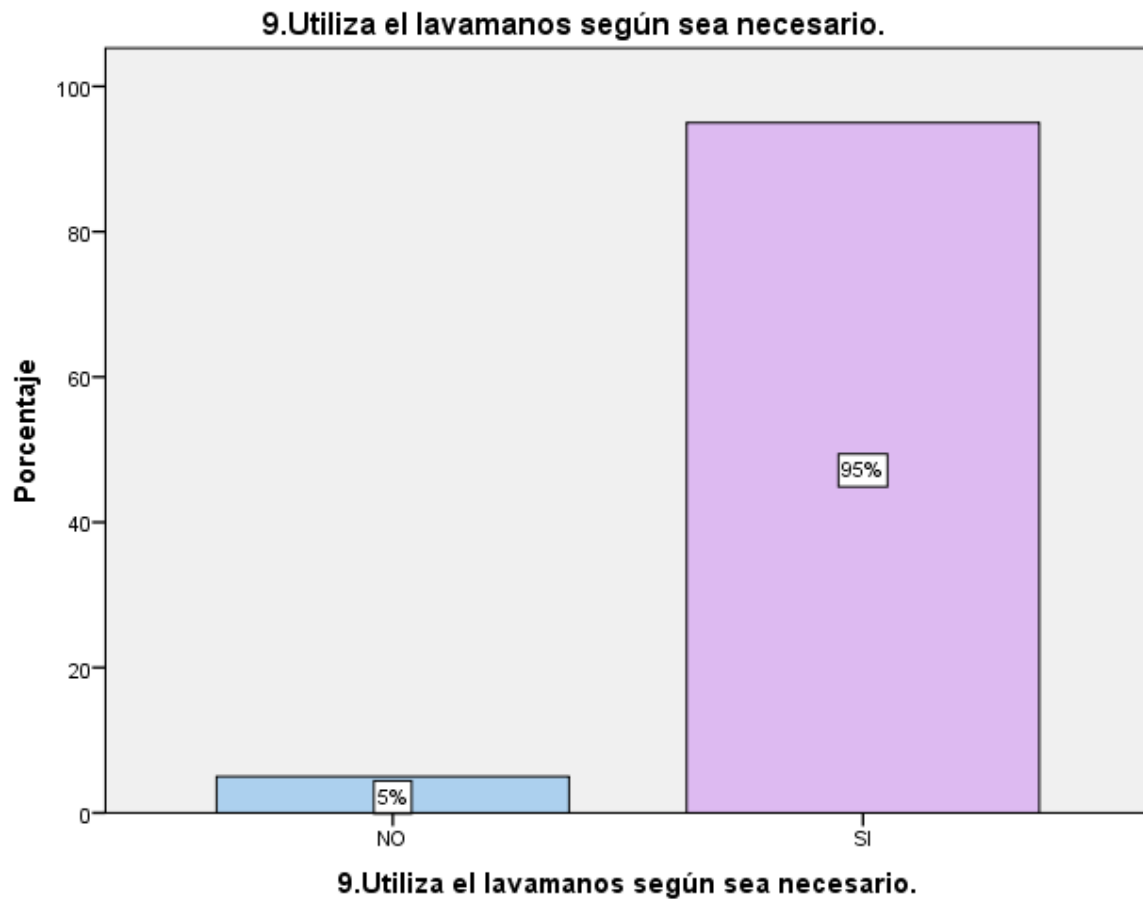
De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número seis, el 75% respondieron que los servicios sanitarios si están en lugares adecuados y aislados del área de cocina mientras que el 25% respondieron que no se encuentra en un lugar adecuado.

7.Es obligatorio que todo el personal cuente con el carnet de sanidad.**7.Es obligatorio que todo el personal cuente con el carnet de sanidad.****INTERPRETACIÓN**

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número siete, el 95% respondieron que si es obligatorio que todo el personal cuente con el carnet de sanidad mientras que el 5% de los colaboradores respondieron que no es obligatorio.

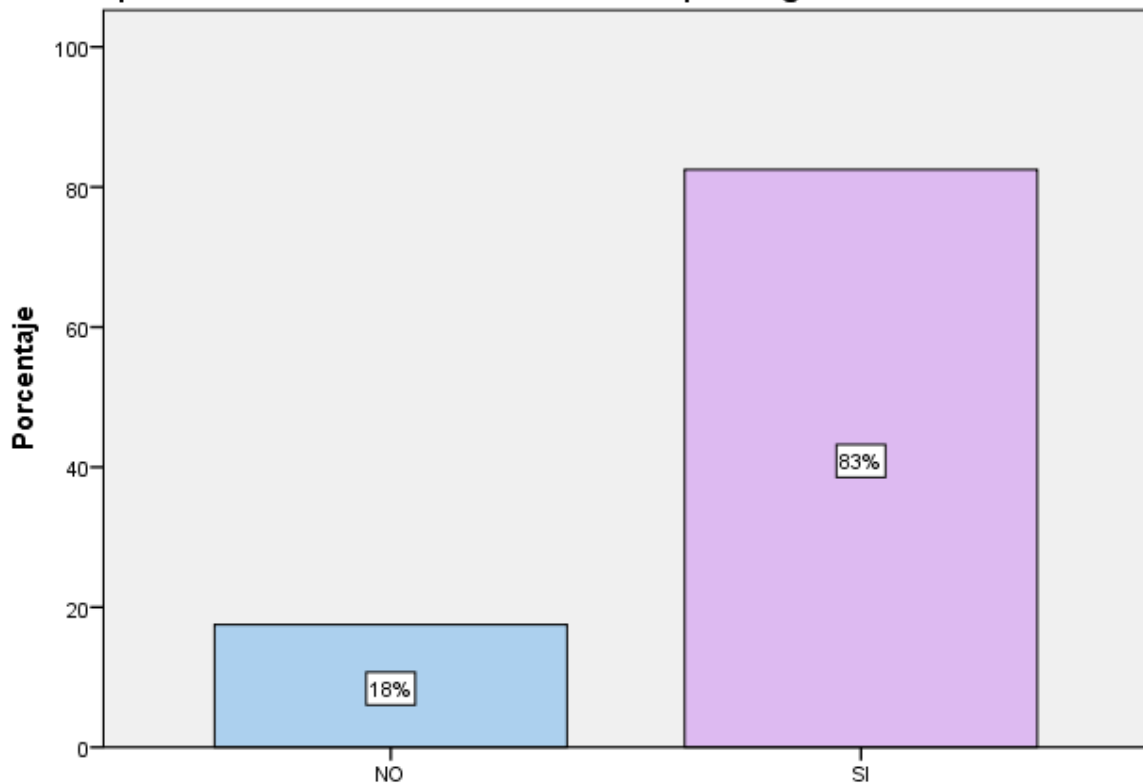
8.El equipo y utensilios utilizados son de fácil limpieza y desinfección.**8.El equipo y utensilios utilizados son de fácil limpieza y desinfección.****INTERPRETACIÓN**

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número ocho, el 85% respondieron que los equipos y utensilios utilizados son fáciles de limpiar y desinfectar mientras que el 15% de los colaboradores respondieron que no lo son.



INTERPRETACIÓN

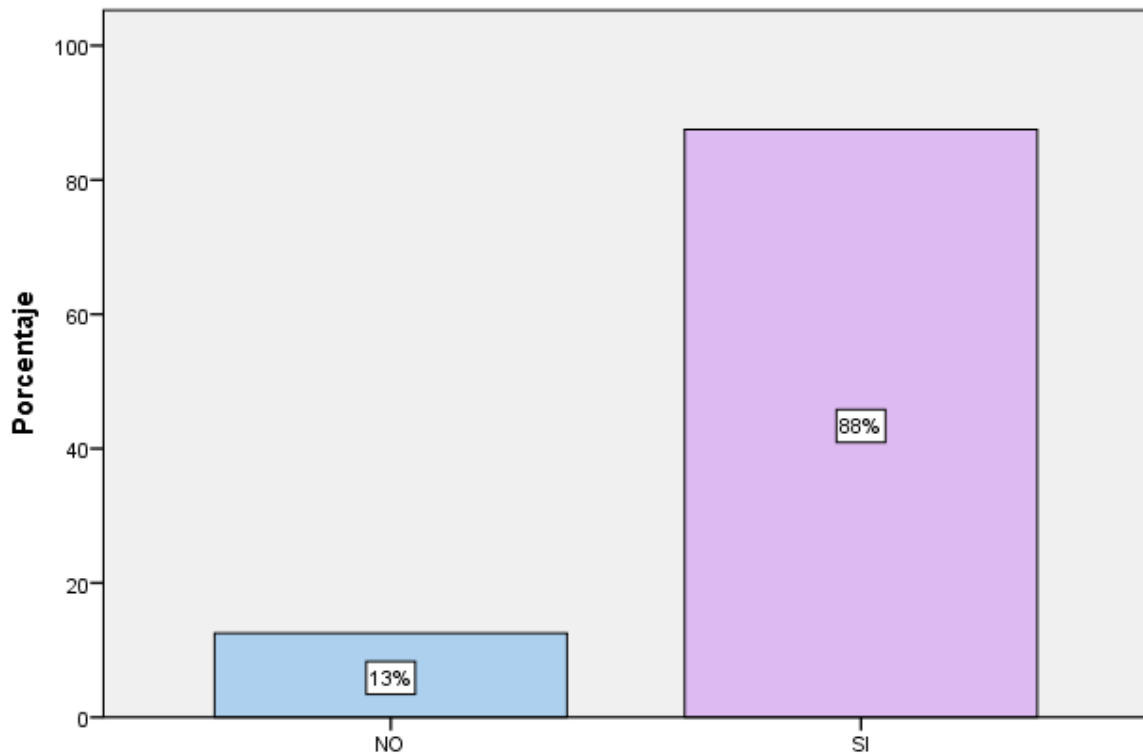
De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número nueve, el 95% respondieron que si utilizan el lavamanos cuan sea necesario mientras que el 5% de los colaboradores respondieron que no lo utilizan.

10.Los proveedores usan el uniforme correcto para ingresar al área de cocina.

10.Los proveedores usan el uniforme correcto para ingresar al área de cocina.

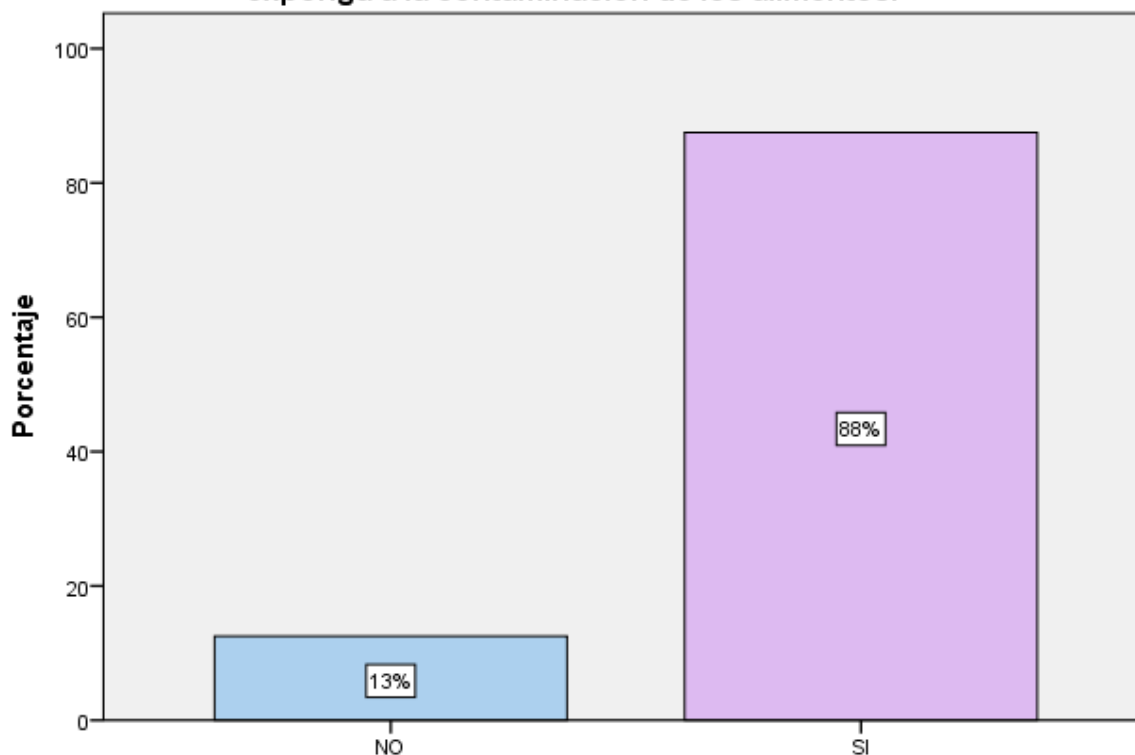
INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número diez, el 83% respondieron que los proveedores si usan el uniforme correcto para ingresar al área de cocina mientras que el 18% de los colaboradores respondieron que no usan el uniforme correcto para ingresar al área.

11.Cuenta con vestuario apropiado y limpio para la manipulación de los alimentos.**11.Cuenta con vestuario apropiado y limpio para la manipulación de los alimentos.****INTERPRETACIÓN**

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número once, el 88% respondieron que los colaboradores si cuentan con vestuarios apropiados y limpios para la manipulación de alimentos mientras que el 13% de los colaboradores respondieron que no cuentan con un vestuario apropiado y limpio.

12. Cuenta con un casillero para colocar sus objetos personales donde no se exponga a la contaminación de los alimentos.

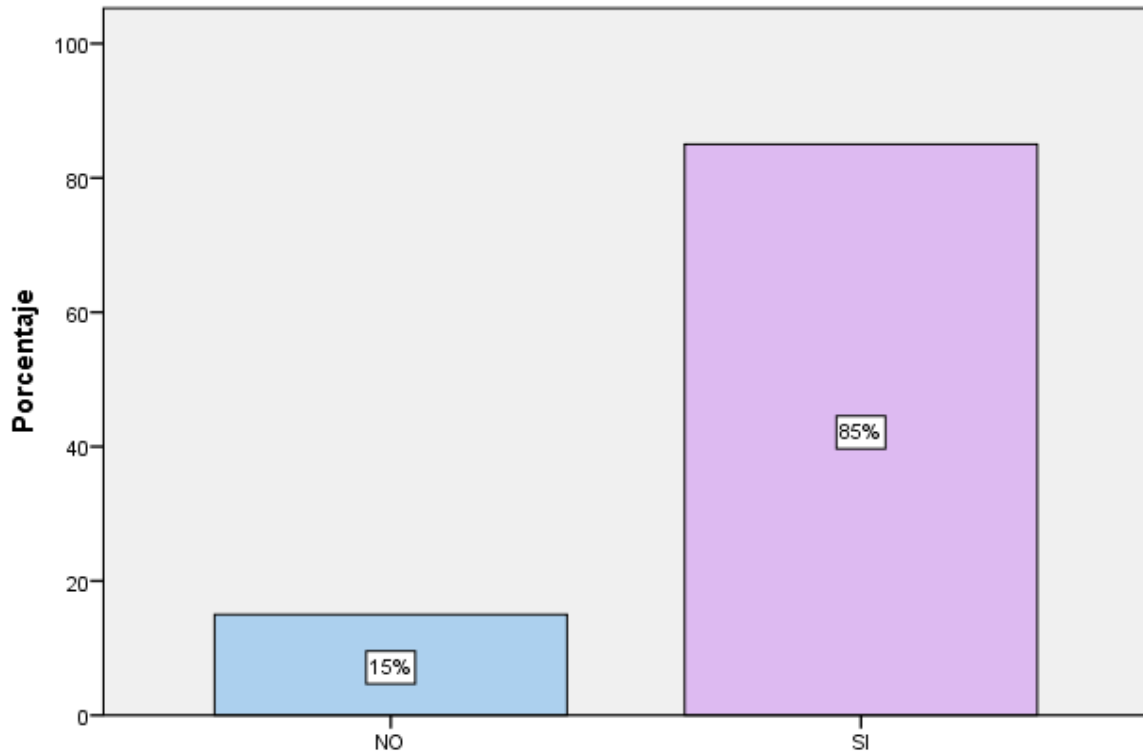


12. Cuenta con un casillero para colocar sus objetos personales donde no se exponga a la contaminación de los alimentos.

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número doce, el 88% respondieron que si cuentan con un casillero para poder colocar sus objetos personales donde no se exponga a la contaminación de los alimentos mientras que el 13% de los colaboradores respondieron que no cuentan con un casillero para colocar sus objetos personales.

13.El personal se capacita frecuentemente sobre temas relacionados con higiene de alimentos.

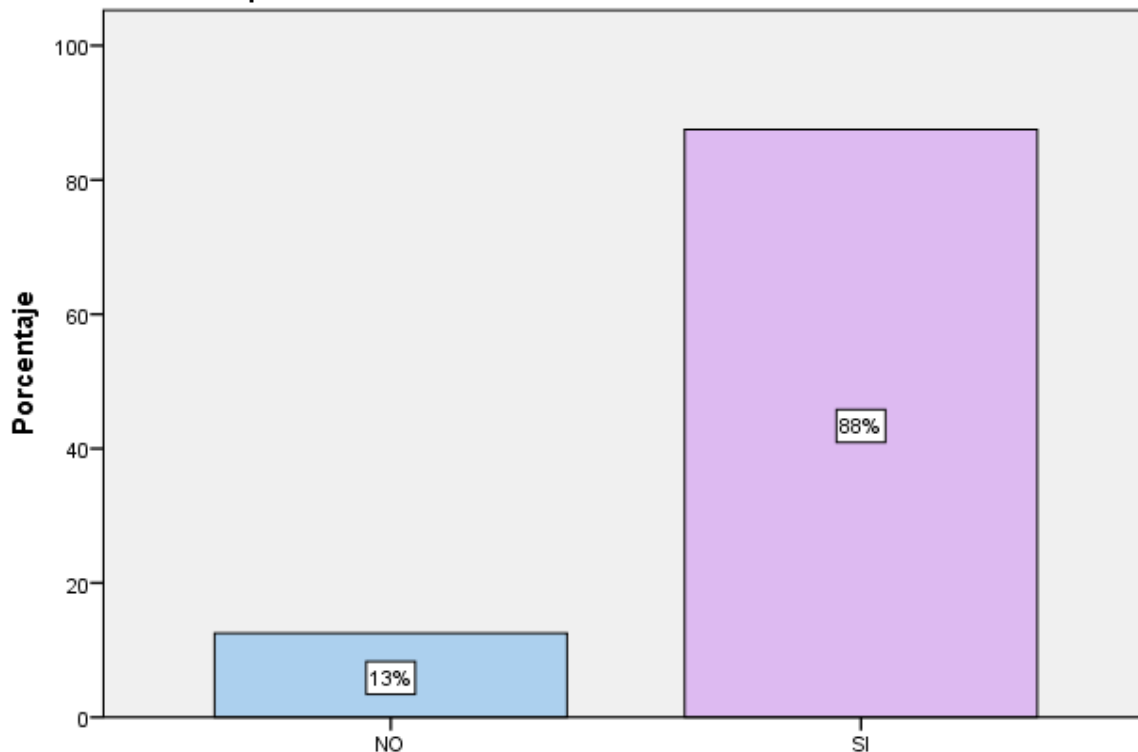


13.El personal se capacita frecuentemente sobre temas relacionados con higiene de alimentos.

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número trece, el 85% respondieron que el personal si se capacita frecuentemente sobre los temas relacionados a higiene de alimentos mientras que el 15% de los colaboradores respondieron que no se capacitan frecuentemente.

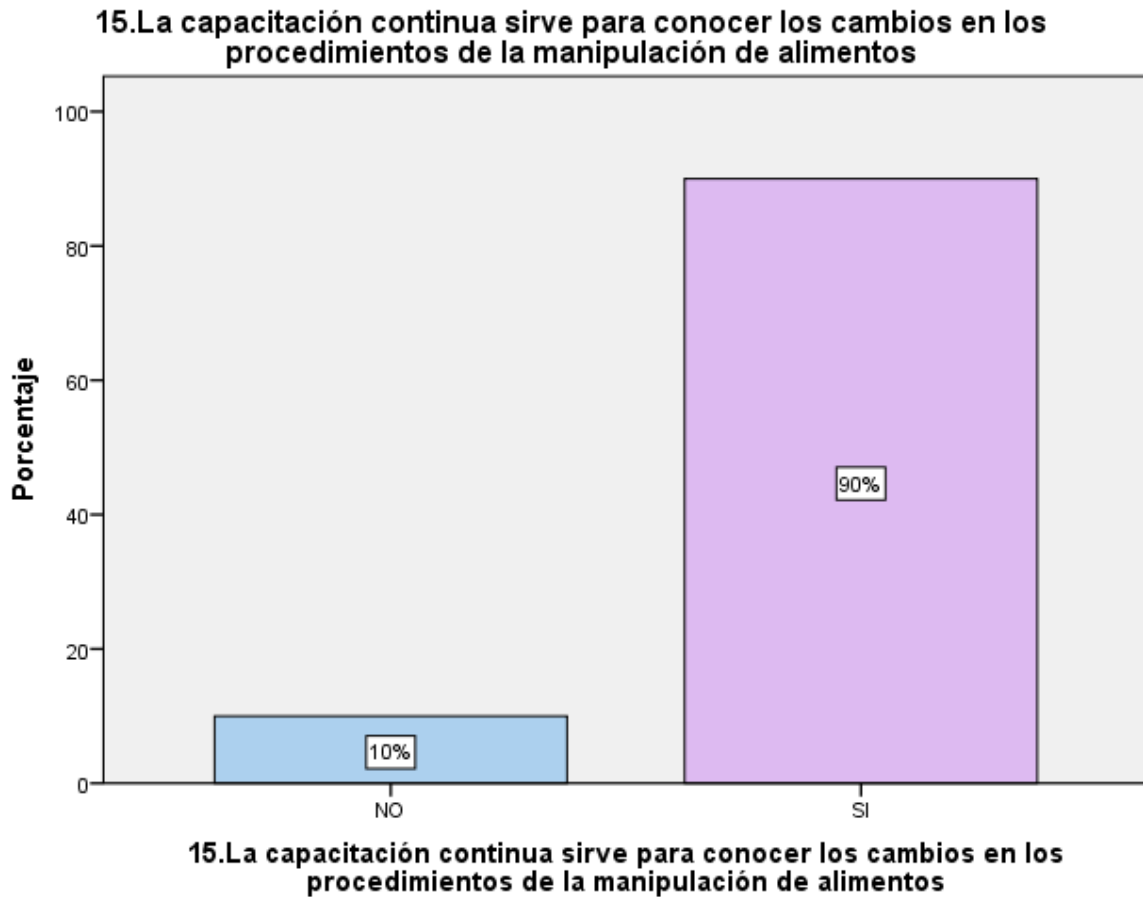
14.El personal del área de cocina está capacitado sobre temas de enfermedades que afecten la contaminación de los alimentos.



14.El personal del área de cocina está capacitado sobre temas de enfermedades que afecten la contaminación de los alimentos.

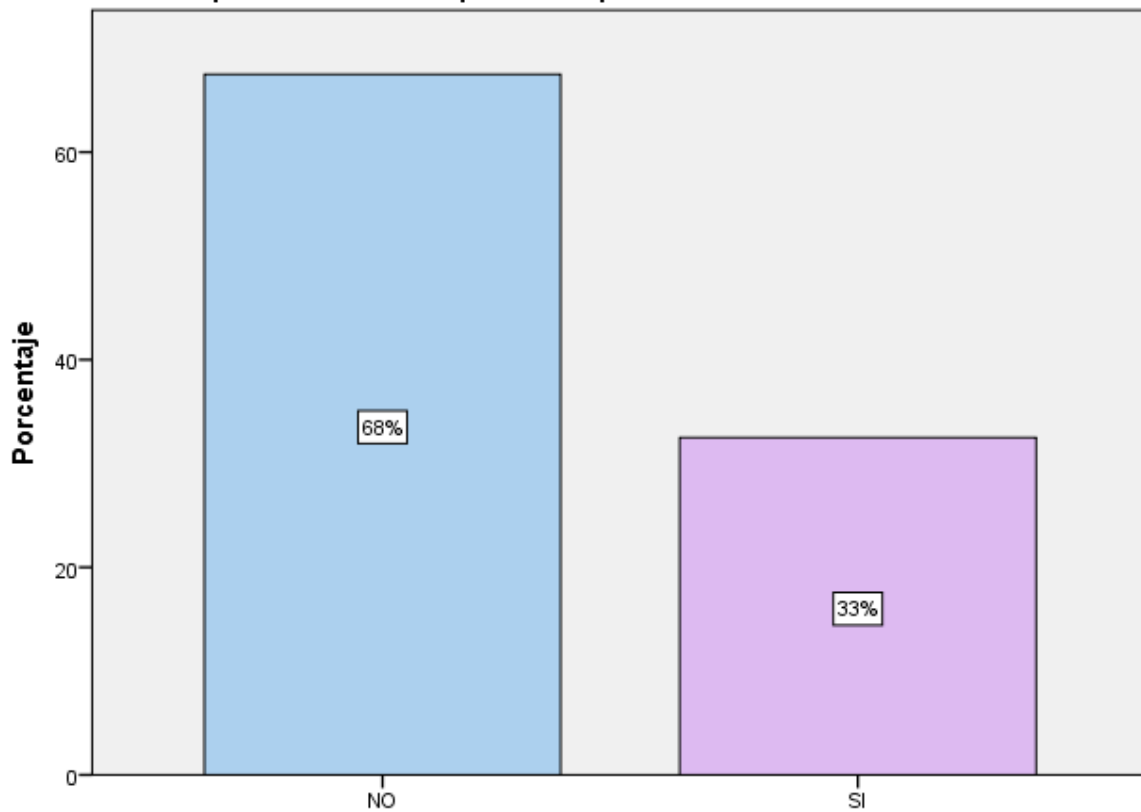
INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número catorce, el 88% respondieron que si están capacitados sobre temas de enfermedades que afectan la contaminación de los alimentos mientras que el 13% respondieron que no están capacitados acerca de esos temas.



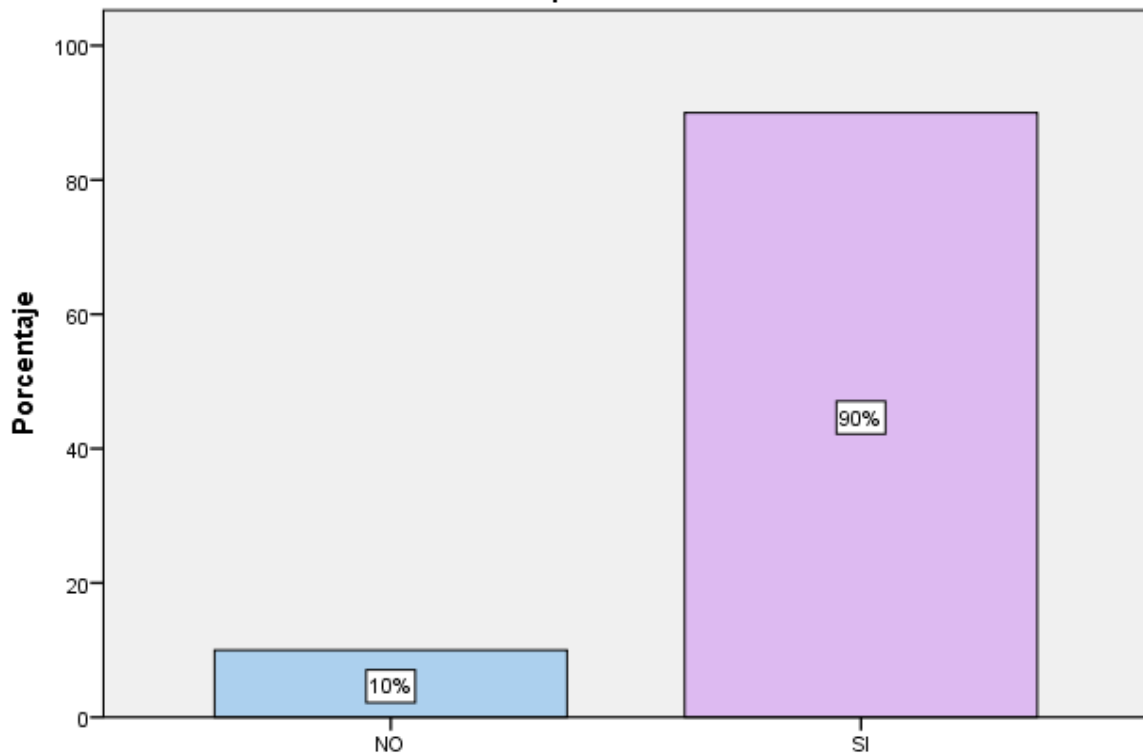
INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número quince, el 90% respondieron que la capacitación continua si les sirve para conocer los cambios en los procedimientos de la manipulación de alimentos mientras que el 10% respondieron que no le es de ayuda.

16.El personal debe capacitarse por lo menos una vez al año.**16.El personal debe capacitarse por lo menos una vez al año.****INTERPRETACIÓN**

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número dieciséis, el 33% respondieron que el personal si debe de capacitarse por lo menos una vez al año mientras que el 68% respondieron que no.

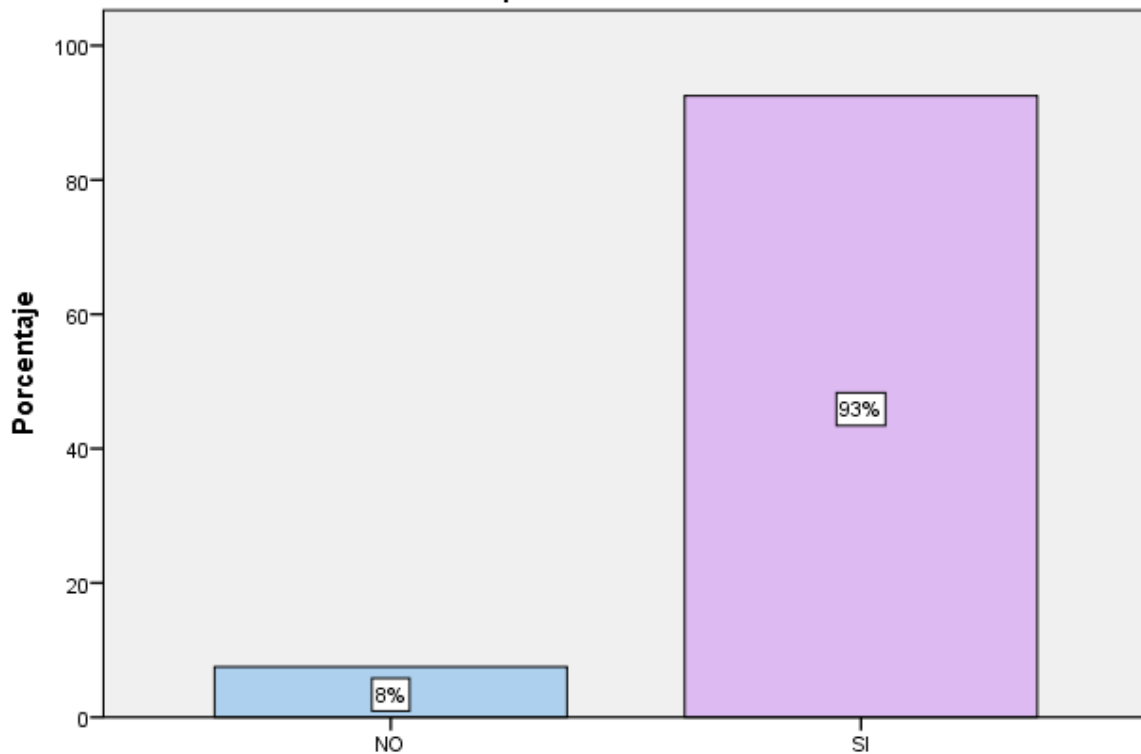
17. Es necesario contar con un instructivo que detalla la manipulación de las Maquinas.



17. Es necesario contar con un instructivo que detalla la manipulación de las Maquinas.

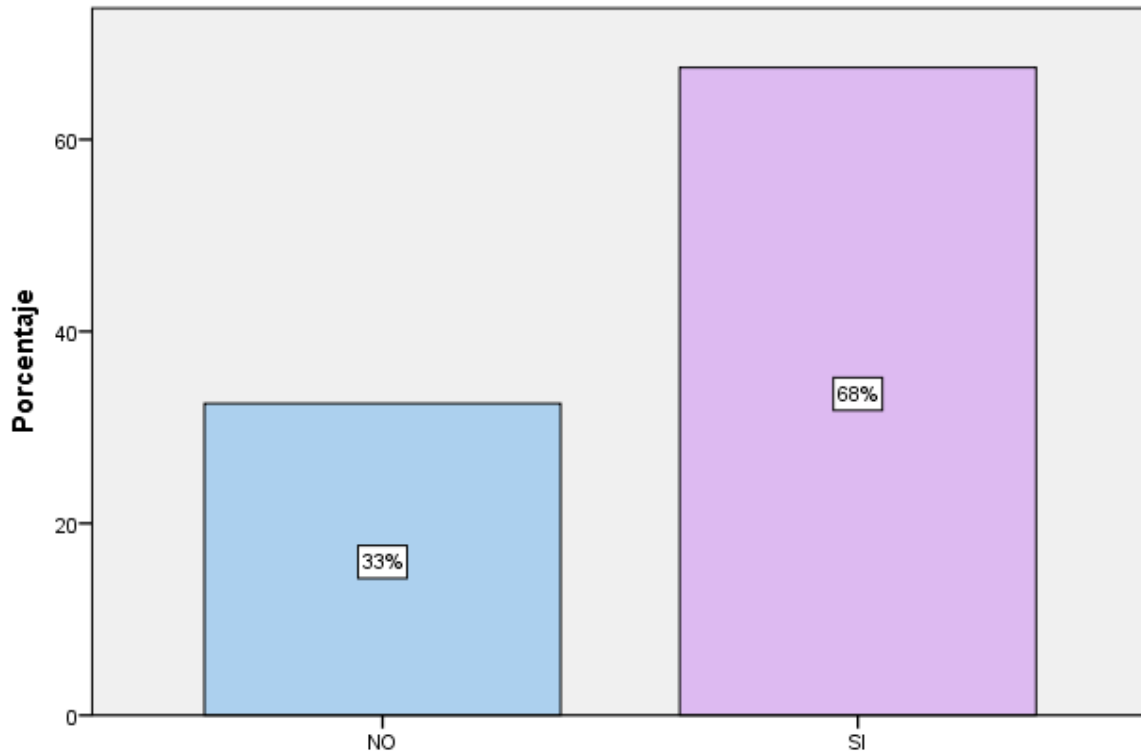
INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número diecisiete, el 90% del personal respondieron que si es necesario contar con instructivos que detalla la manipulación de las maquinas mientras que el 10% respondieron que no es necesario.

18. Usa guantes, tapabocas, cofia y calzado cerrado para la elaboración del producto.**18. Usa guantes, tapabocas, cofia y calzado cerrado para la elaboración del producto.****INTERPRETACIÓN**

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número dieciocho, el 93% respondieron que si usan guantes, tapabocas, cofia y calzados cerrados para la elaboración de los productos mientras que el 8% respondieron que no lo usan.

19. Sigue los procedimientos de manipulación especificados por la empresa para la elaboración de los alimentos.



19. Sigue los procedimientos de manipulación especificados por la empresa para la elaboración de los alimentos.

INTERPRETACIÓN

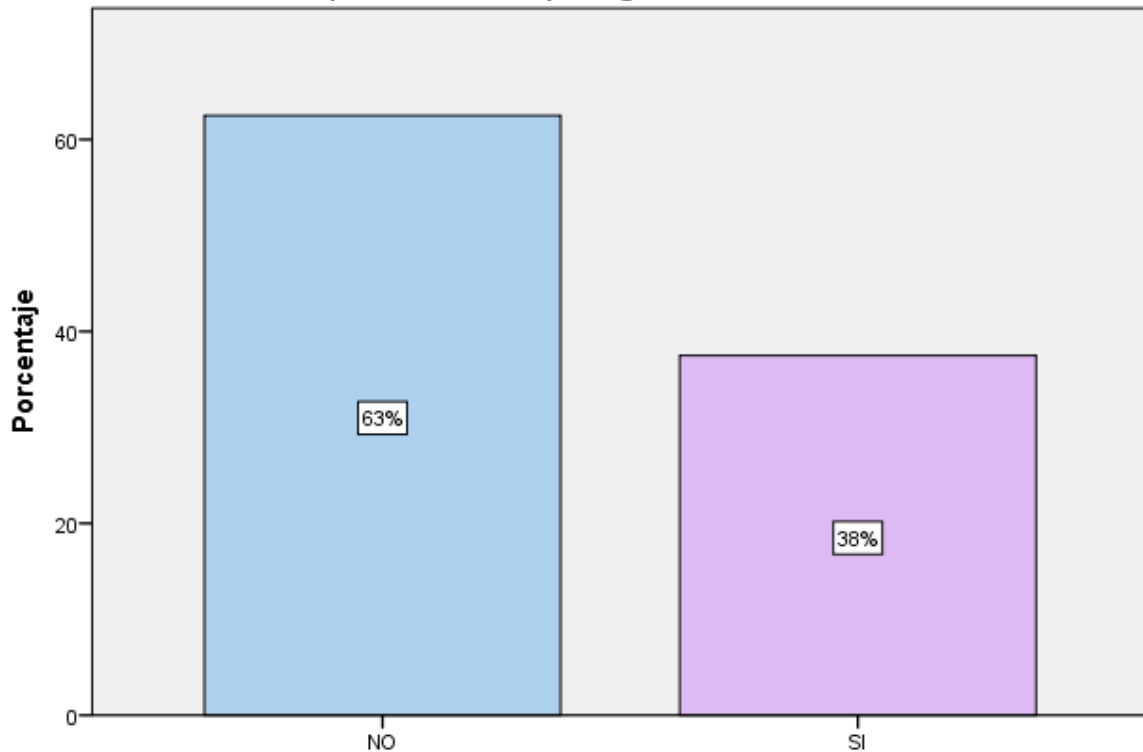
De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número diecinueve, el 68% respondieron que si siguen los procedimientos de manipulación por la empresa para la elaboración de los alimentos mientras que el 33% respondieron que no siguen los procedimientos dada por la empresa.



INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número veinte, el 95% respondieron que si cuenta con una campana de olores en el área de cocina mientras que el 5% de los colaboradores respondieron que no cuenta con la campana.

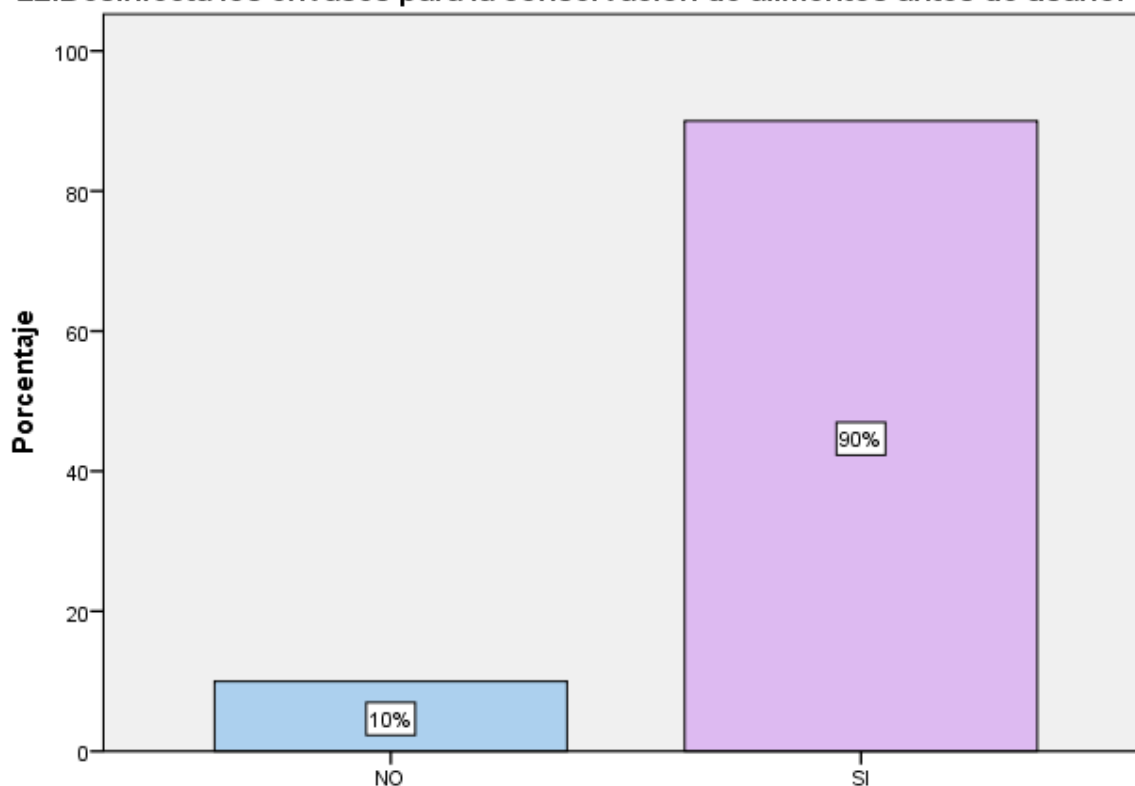
21.Reúsa los envases que contuvieron medicamentos, plaguicida, detergente o cualquier sustancia para guardar alimentos.



21.Reúsa los envases que contuvieron medicamentos, plaguicida, detergente o cualquier sustancia para guardar alimentos.

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número veintiuno, el 38% respondieron que si reúsan los envases mientras que el 63% respondieron que no reúsan los envases que contuvieron medicamentos, plaguicida, detergente o cualquier sustancia para guardar alimentos.

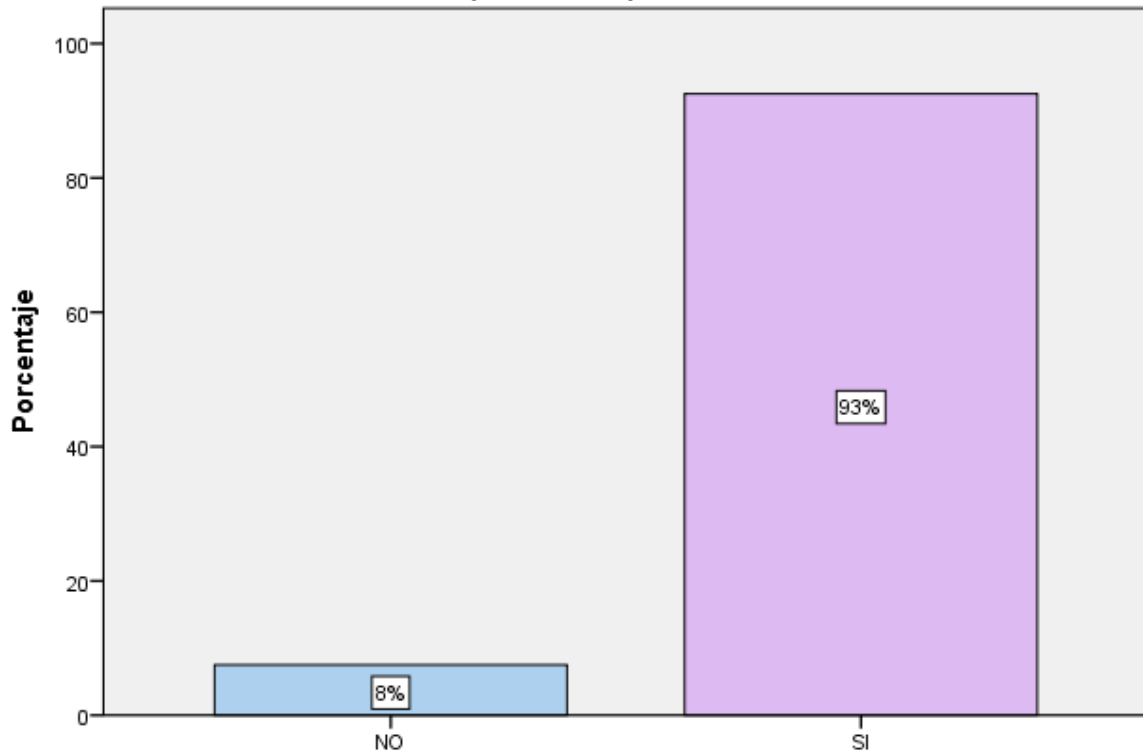
22.Desinfecta los envases para la conservación de alimentos antes de usarlo.

22.Desinfecta los envases para la conservación de alimentos antes de usarlo.

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número veintidós, el 90% respondieron que si desinfectan los envases para la conservación de alimentos ante de usarlo mientras que el 10% de los colaboradores respondieron que no lo desinfectan.

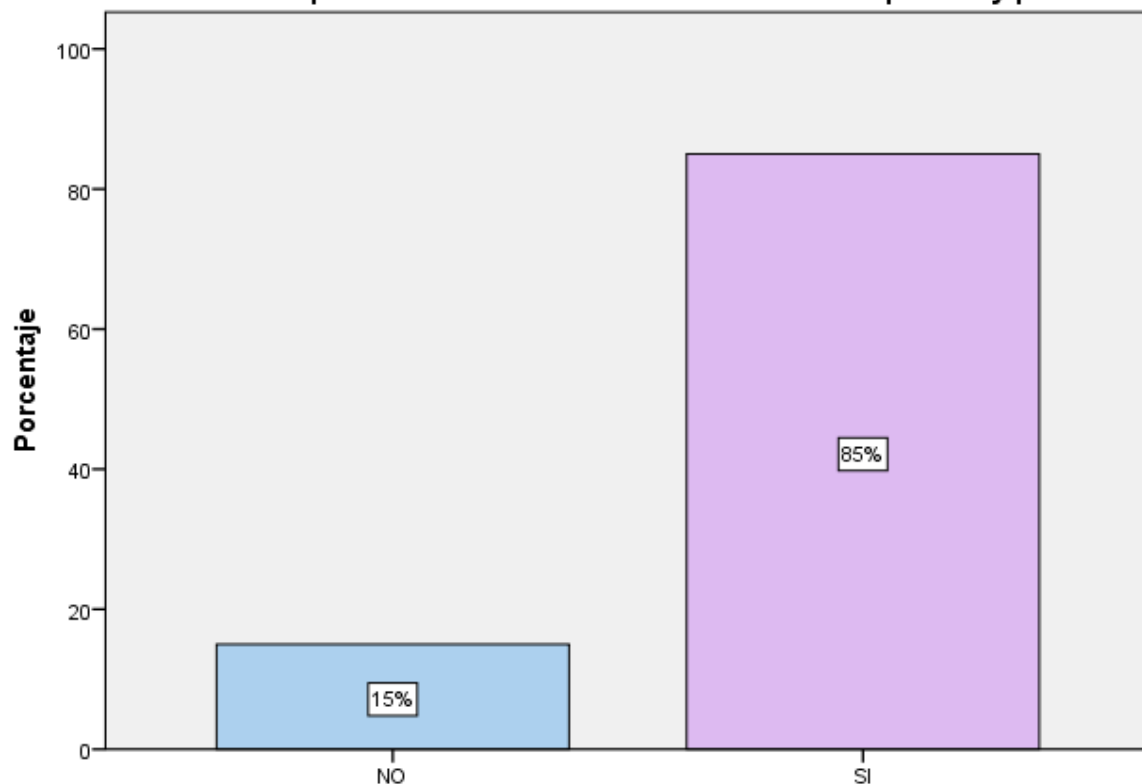
23. Se limpia de manera adecuada el área y equipo de empacado antes de empezar a empacar.



23. Se limpia de manera adecuada el área y equipo de empacado antes de empezar a empacar.

INTERPRETACIÓN

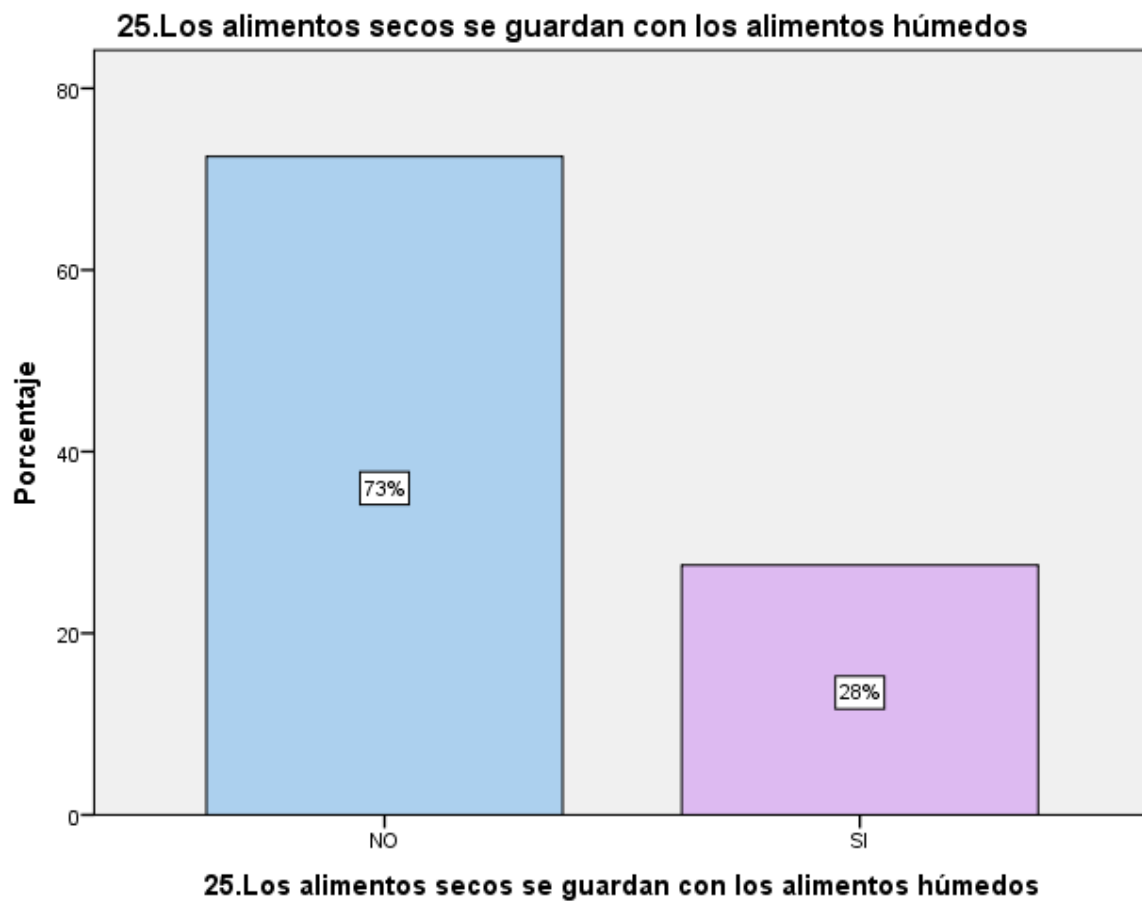
De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número veintitrés, el 93% respondieron que si limpian de manera adecuada el área y equipo de empacado antes de empezar a empacar mientras que el 8% respondieron que no limpian el área.

24. Para mantener en perfecta condición los alimentos se usa platino y polleras.

24. Para mantener en perfecta condición los alimentos se usa platino y polleras.

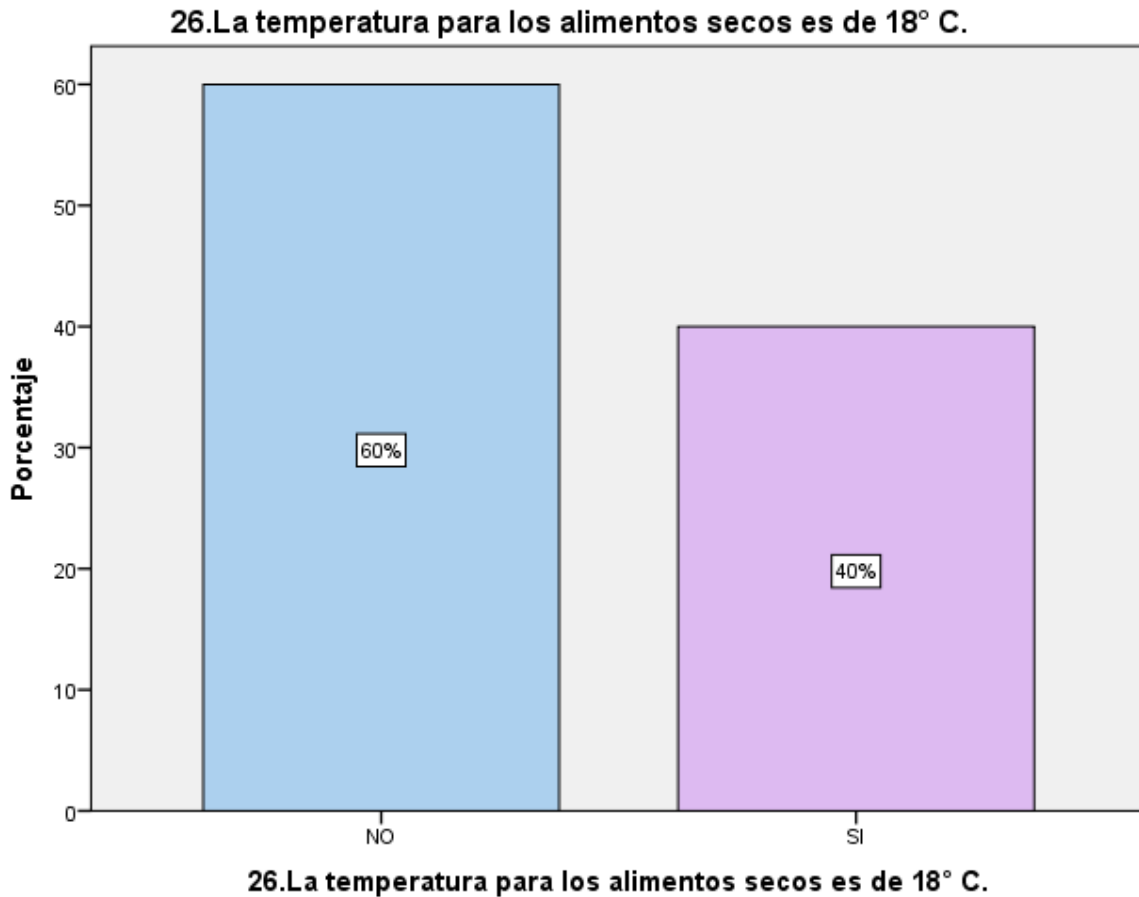
INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número veinticuatro, el 85% respondieron que para mantener la perfecta condición de los alimentos si usan platino y pollera mientras que el 15% no usa.



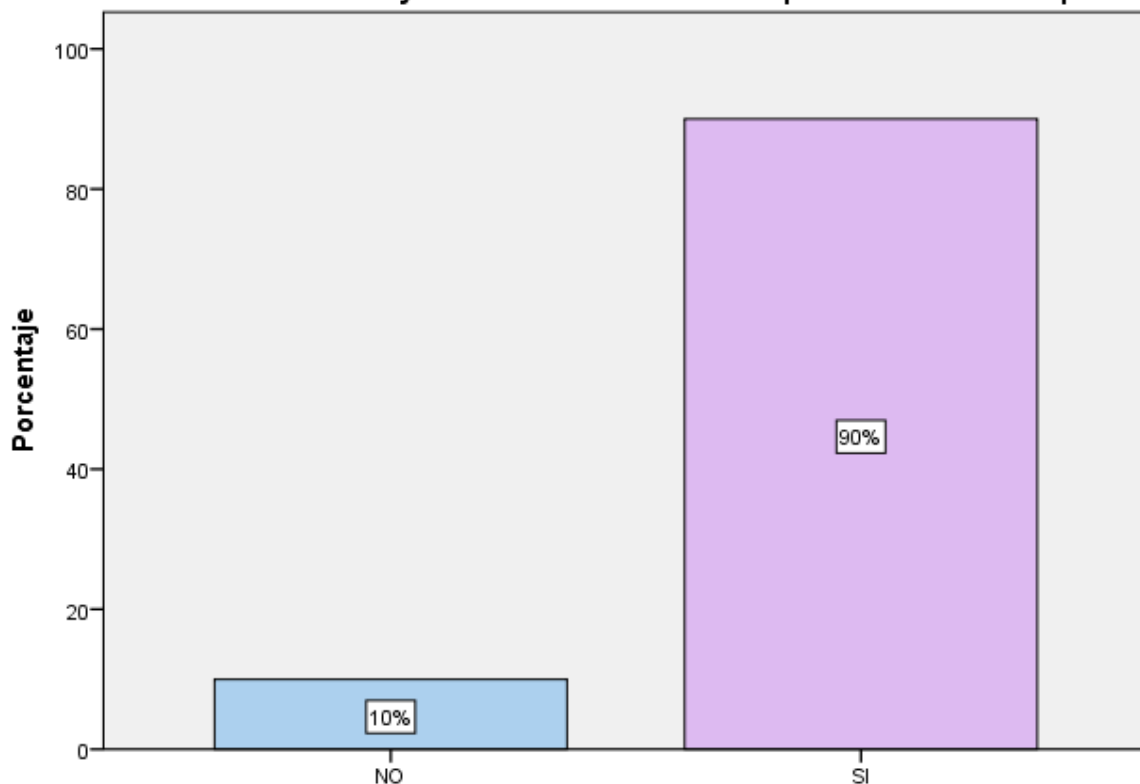
INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número veinticinco, el 28% respondieron que los alimentos secos si se guardan junto a los alimentos húmedos mientras que el 73% de los colaboradores respondieron que no lo guardan junto a los alimentos húmedos.



INTERPRETACIÓN

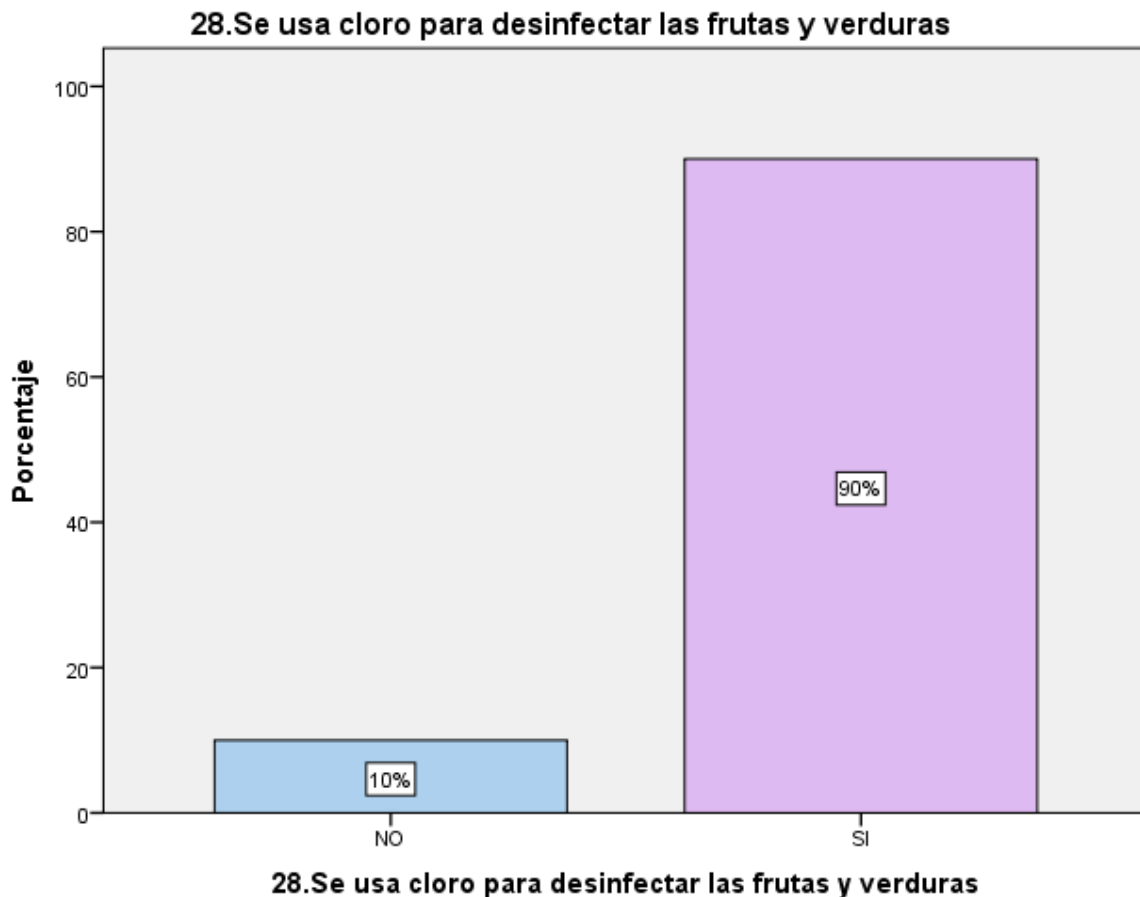
De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número veintiséis, el 40% respondieron que la temperatura para los alimentos secos si es de 18°C mientras que el 60% de los colaboradores respondieron que no es la temperatura adecuada.

27.La distribución de frutas y hortalizas deben estar separado 60 cm de la pared

27.La distribución de frutas y hortalizas deben estar separado 60 cm de la pared

INTERPRETACIÓN

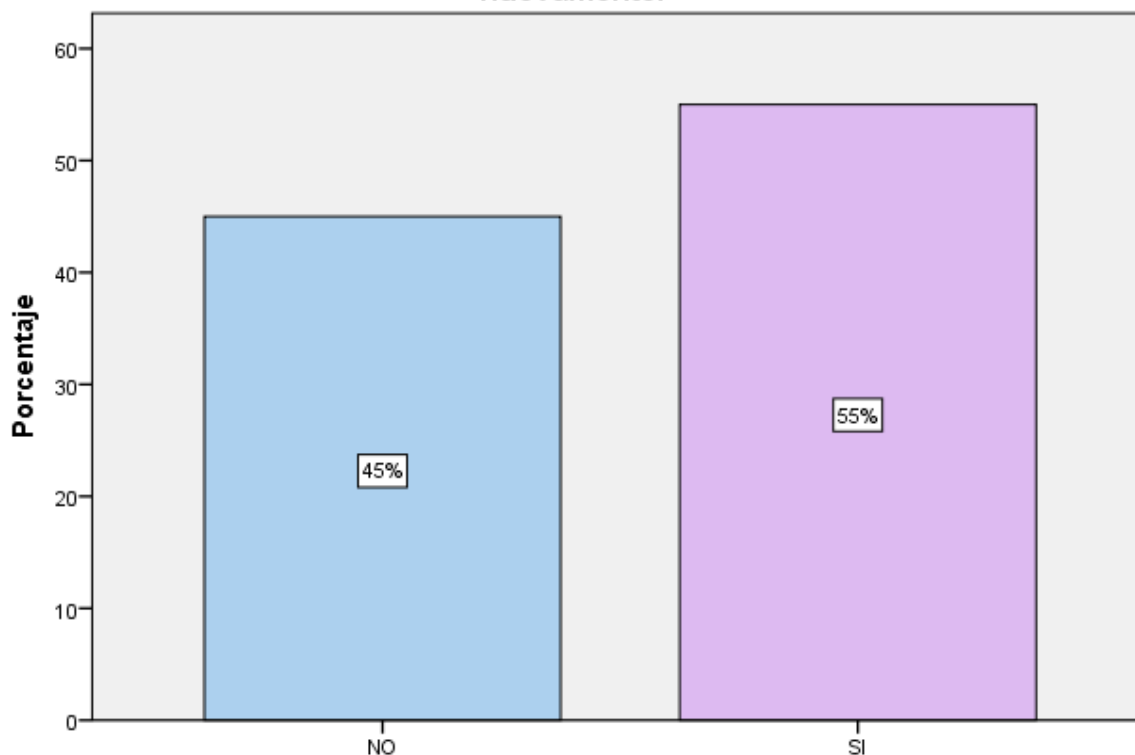
De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número veintisiete, el 90% respondieron que la distribución de frutas y hortalizas si deben estar separados 60 cm de la pared mientras que el 10% de los colaboradores respondieron que no deben estar separados.



INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número veintiocho, el 90% respondieron que si usan cloro para desinfectar las frutas y verduras mientras que el 10% de los colaboradores respondieron que no usan cloro para desinfectar las frutas y verduras.

29. Si sobra alimentos descongelado, se puede colocar en el congelador nuevamente.

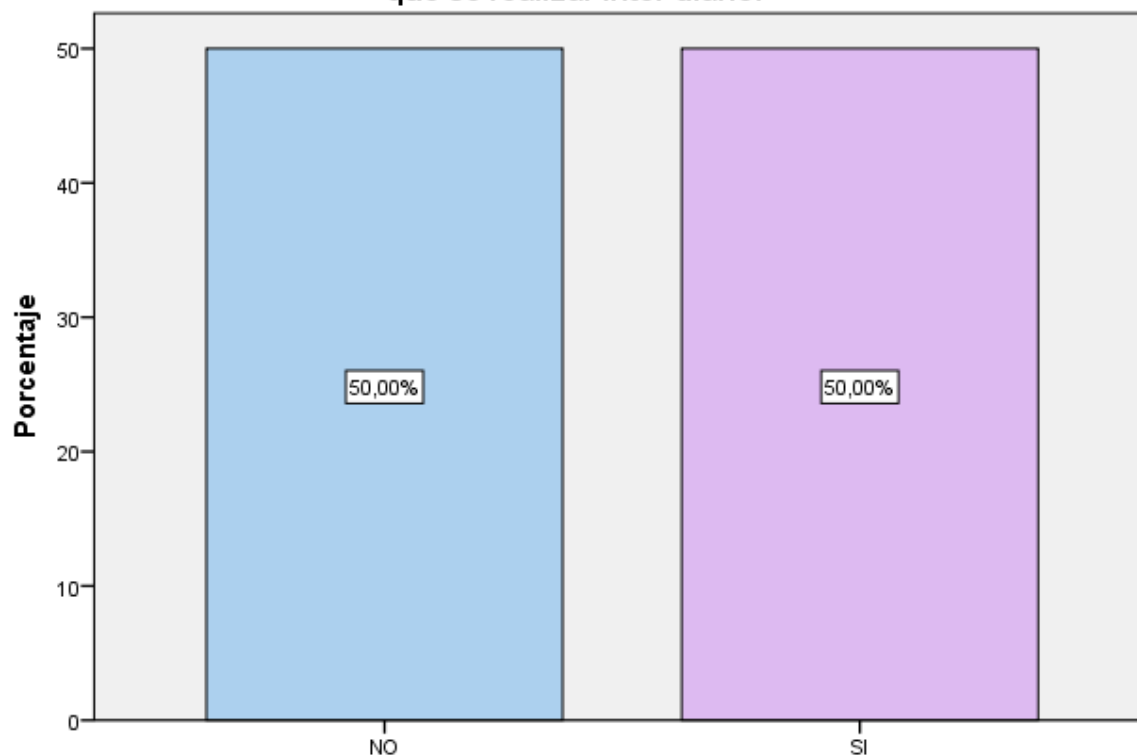


29. Si sobra alimentos descongelado, se puede colocar en el congelador nuevamente.

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número veintinueve, el 55% respondieron que si le sobran alimentos que se descongela si se puede colocar en el congelador nuevamente mientras que el 45% de los colaboradores respondieron que no vuelven colocar en el congelador.

30.La desinfección en el almacén de pescados y mariscos es un procedimiento que se realizar inter diario.



30.La desinfección en el almacén de pescados y mariscos es un procedimiento que se realizar inter diario.

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada a 40 colaboradores, respecto al ítem número treinta, el 50% respondieron que la desinfección en el almacén de pescados y mariscos es un procedimiento que si se debe realizar inter diario mientras que el otro 50% de los colaboradores respondieron que no se debe realizar inter diario.

ANEXO N°6: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Samenta Hilda Calle Ruiz
 docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela
 Profesional Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo Lima Este.....(precisar
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" Conocimiento de buenas prácticas de manufactura
de los elaboradores del área de alimentos
y bebidas hotel San Agustín Porcoca Ica, 2017.
"
 del (de la) estudiante Giovane Yessica Sacce Carboni
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 20...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
 Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha San Juan de los Rios, 06 de setiembre 2017

Samenta Hilda Calle Ruiz

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 41859609

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

ANEXO N°7: Autorización de publicación de tesis para repositorio institución

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 07 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1

Yo Giovana Jessica Secce Condoni identificado con DNI N° 72529971, egresado de la Escuela Profesional de ADM. EN TURISMO Y HOTELERIA de la Universidad César Vallejo, autorizo () ; No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Compromiso de buenas Prácticas de manufactura de los colaboradores del del ALIMENTO y bebidas, " en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

DNI: 72529971

FECHA: 06 de noviembre del 2017.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

ANEXO N°8: Álbum de fotos



Figura 1. Hotel San Agustín Paracas

152

Viernes 22/09/17

N°	Equipo	Tuística	Parca	H/S	H/E	San Agustín Paracas	H/S
06:41	Ulber	Husman		16:32	06:56	Miguel Villanueva	16:41
06:41	Victor	Almeida		16:27	14:59	Alberto Medina	23:10
14:45	Raul	Huacchos		18:37	05:26	Giles Vescovi	19:10
06:44	Luis	Tello			06:55	Victor Lezcano	16:50
06:44	Nelly	Ortiz		16:40	06:45	Alfredo Rivera	17:10
06:44	Nelly	Huanabanca		16:31	08:05	Leon Torres	16:30
06:44	Loreta	Arborelca		16:40	14:56	Amalia Castro	23:10
06:44	Luisa	Mezados		16:31	14:38	Alfonso Torres	23:10
06:23	Christian	Fajardo		18:41	14:44	Hector Silva	03:00
06:43	Angel	Flóres		16:35	21:54	Diego Cere	03:00
06:43	Roberto	García		17:46	22:41	Carlos Vera	03:00
06:43	Laura	Loaqui		16:31	22:30	Juan Huayan	03:00
06:57	Laura	Lopez		16:13	22:57	JALDO ALFARO	03:00
06:43	Luis	Hernando			16:30		
14:28	Sebastian	Castañeda			16:16		
15:00	Diego	Parlan			23:12		
10:00	Arturo	Gutierrez			23:10		
10:46	Renzo	Hiranda			18:53		
10:50	Renzo	Hiranda			21:02		
18:33	Renzo	Hiranda			15:42		
22:53	Miriam	Tajique			23:10		
					09:10		

Descanso:

- Diego Lujan
- Rosa Alvarado
- Luis Diaz
- Jaime Chobun

Vacaciones:

Figura 2. Asistencia del personal



Figura 3. Área de cocina



Figura 4. Área de lavado de menaje

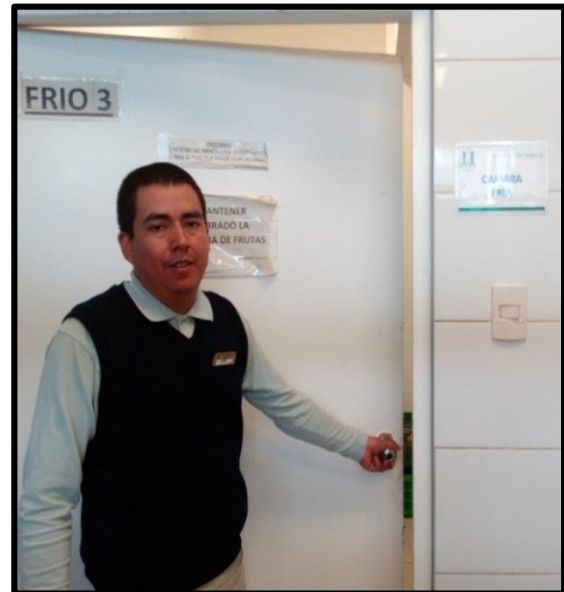


Figura 5. Almacén de alimentos secos



Figura 6. Almacén de frutas y hortalizas



Figura 7. Almacén de frutas y hortalizas



Figura 8. Almacén de pescados y mariscos



Figura 9. Almacén de pescados y mariscos

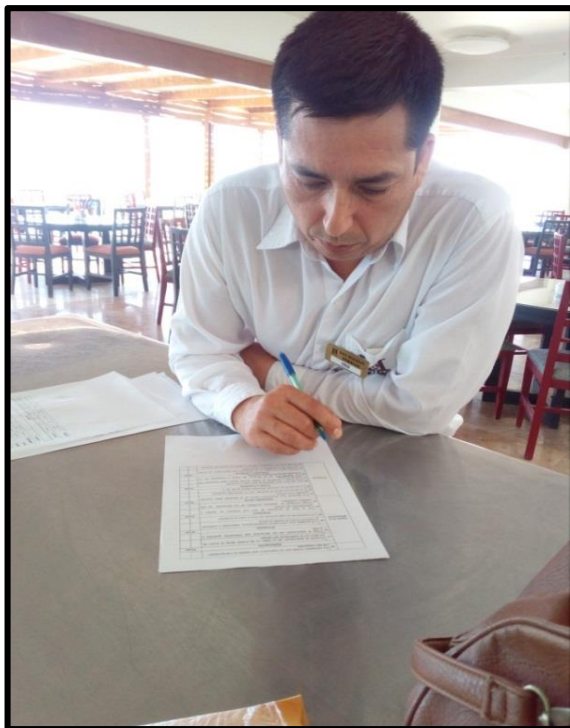


Figura 10. Maître de salón

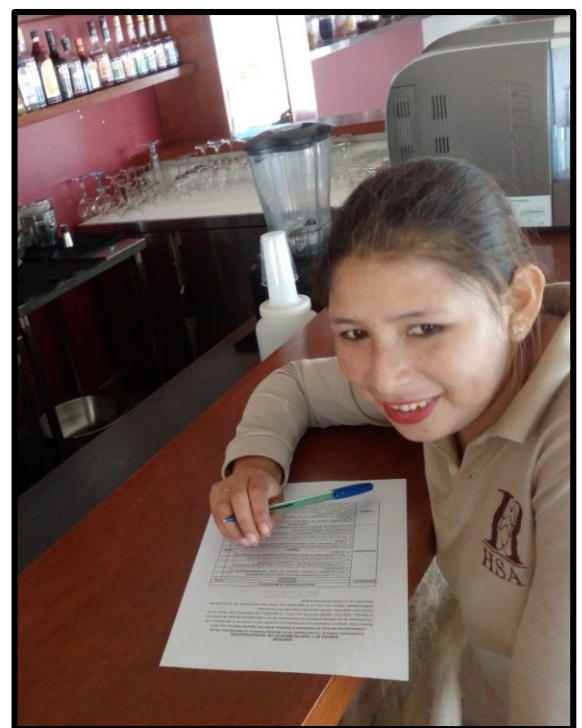


Figura 11. Colaboradora del hotel



Figura 13. Colaborador del hotel



Figura 12. Colaboradora del hotel

ANEXO N°9: Evaluación de similitud de la tesis con turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/en_us/?lang=en_us&s=3&o=862295499&u=1067763861

feedback studio Secce Condori GIOVANA YESSICA | Entrega final /0

Preparing download...

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

“Conocimiento de las buenas prácticas de manufactura de los colaboradores del área alimentos y bebidas del hotel San Agustín Paracas, Ica, 2017”

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

AUTORA:
 Giovana Yessica Secce Condori

ASESORA:
 Mg. Sc. Samanta Hilda Calle Ruiz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Gestión de empresas turísticas y de centros de esparcimiento

LIMA – PERÚ
 2017

Page: 1 of 100 Word Count: 11409

Match Overview

20%

Match #	Source	Similarity %
1	Submitted to Universid... Student Paper	2%
2	Submitted to UNIV DE ... Student Paper	1%
3	alicia.concytec.gob.pe Internet Source	1%
4	repositorio.unsa.edu.pe Internet Source	1%
5	www.biblioteca.usac.e... Internet Source	1%
6	www.theibfr.com Internet Source	1%
7	tesis.ucsm.edu.pe Internet Source	1%
8	biblio3.url.edu.gt Internet Source	1%
9	Submitted to Universid... Student Paper	1%
10	Submitted to Universid... Student Paper	1%

15:09
06/12/2017

