



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Buenas prácticas de manipulación en el restaurante del hotel Lyz
Business de San Borja en el año 2017”**

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

AUTOR

Palomino Tincec, Ernesto Alonso

ASESORA

Mg. Sc. Calle Ruiz, Samanta Hilda

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Empresas Turísticas y Centros de Esparcimiento

LIMA-PERÚ

2017

PAGINAS PRELIMINARES

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1 |
|--|---------------------------------------|---|

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a).....*Ernesto Alonso Pelomina Tincec*.....
 cuyo título es:.....
*Buenas prácticas de manipulación en el*.....
*restaurante del hotel 243 Business de San*.....
*Boris en el año 2017*.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: *.16*..... (número)
dieciseis.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho*06*.....de *diciembre* del *2017*.



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

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

Dedicatoria

A mi mamá, por ser quien me motivo a seguir adelante para lograr mis sueños, me dio su apoyo incondicional y por su confianza; a mi abuela Manuela que desde el cielo me cuida y me bendice para poder seguir adelante, también dedicarlo a mis hermanos por siempre brindarme su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi madre quien siempre ha sabido estado presente conmigo en los buenos y malos momentos, a Dios por darme las ganas de nunca rendirme, también brindo mis más sinceros agradecimientos a mi asesora y amigos que de una u otra forma colaboraron para realizar el presente trabajo de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ernesto Alonso Palomino Tincec con DNI N° 72178387, a efecto de cumplir 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 documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información 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 a lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 del mes de Diciembre del 2017



Palomino Tincec, Ernesto Alonso

Presentación

Señores miembros del jurado:

En base al cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "**Buenas prácticas de manipulación en el restaurante del hotel Lyz Business de San Borja en el año 2017**", que comprende los capítulos de introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar el nivel de conocimiento sobre las buenas prácticas de manipulación del personal operativo en el restaurante del hotel Lyz Business de San Borja en el año 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

Atte.

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to read 'Ernesto Alonso Palomino Tincec'.

Palomino Tincec, Ernesto Alonso

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|------------|
| PAGINAS PRELIMINARES..... | ii |
| Acta de Aprobación de Tesis | iii |
| Dedicatoria... .. | iiv |
| Agradecimiento..... | v |
| Declaración de Autenticidad..... | vi |
| Presentación..... | vii |
| RESUMEN..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 13 |
| 1.1 Realidad Problemática..... | 14 |
| 1.2 Trabajos Previos..... | 18 |
| 1.3 Teorías Relacionadas al Tema..... | 23 |
| 1.3.1 Buenas prácticas de manipulación..... | 23 |
| 1.3.2 Dimensiones de Buenas Prácticas de Manipulación..... | 25 |
| 1.4 Formulación del Problema..... | 30 |
| 1.5 Justificación del estudio..... | 31 |
| 1.6 Objetivos..... | 32 |
| II. MÉTODO..... | 34 |
| 2.1 Diseño de Investigación..... | 35 |
| 2.2 Variables, Operacionalización..... | 35 |
| 2.3 Poblacion y Muestra..... | 37 |
| 2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 39 |
| 2.5 Metodo de Analisis de Datos..... | 43 |
| 2.6 Aspectos Éticos..... | 43 |
| III. RESULTADO..... | 44 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 51 |
| V. CONCLUSIONES..... | 57 |
| VI. RECOMENDACIÓN..... | 58 |
| VII. REFERENCIA..... | 61 |
| ANEXOS..... | 66 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Estadística total de los elementos de Kuder Richardson..... | 78 |
| Figura 2. Análisis de Turnitin..... | 79 |
| Figura 3. Recibo digital de turnitin..... | 80 |
| Figura 4. Acta de aprobación de originalidad de tesis..... | 81 |
| Figura 5. Autorización de publicación de tesis..... | 82 |
| Figura 6. Autorización de versión final del trabajo de investigación..... | 83 |
| Figura 7. Base de datos de la muestra..... | 84 |
| Figura 8. Base de datos de la prueba piloto..... | 85 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Operalización de la variable de buenas prácticas de manipulación..... | 36 |
| Tabla 2. Distribucion del personal operativo del restaurante del hotel Lyz Business..... | 37 |
| Tabla 3 . Distribucion del personal operativo del restaurante del hotel Lyz Business | 38 |
| Tabla 4. Relación de expertos..... | 40 |
| Tabla 5. Validez por contenido por criterios..... | 41 |
| Tabla 6. Estadística de viabilidad..... | 42 |
| Tabla 7. Frecuencia de la variable buenas prácticas de manipulación..... | 45 |
| Tabla 8. Frecuencia del nivel de conocimiento sobre control de materias primas..... | 46 |
| Tabla 9. Frecuencia del nivel de conocimiento sobre recepción y control de los alimentos..... | 47 |
| Tabla 10. Frecuencia del nivel de conocimiento sobre almacenamiento de alimentos..... | 48 |
| Tabla 11. Frecuencia del nivel de conocimiento sobre preparación de alimentos..... | 48 |
| Tabla 12. Frecuencia del nivel de conocimiento sobre estrategias en el control de plagas..... | 49 |
| Tabla 13. Frecuencia del nivel de conocimiento sobre seguridad en la cocina..... | 50 |
| Tabla 14. Matriz de consistencia..... | 71 |

RESUMEN

La presente investigación, cuyo objetivo fue determinar el nivel de conocimiento sobre las buenas prácticas de manipulación del personal operativo en el restaurante del hotel Lyz Business de San Borja en año 2017. La muestra estuvo conformada por 40 colaboradores del restaurante quienes se le aplicó un cuestionario de 39 ítems. La investigación fue de diseño no experimental, con un alcance transversal de nivel aplicada, la prueba de confiabilidad Kuder de Richardson, cuyo resultado fue 0.811, el procedimiento de datos fue realizado en el programa estadístico SPSS versión 22. Los resultados obtenidos indican que existe un nivel alto de conocimiento sobre las Buenas prácticas de Manipulación en el personal operativo en el restaurante del hotel Lyz Business de San Borja en el año 2017. Se llegó a la conclusión que el nivel de conocimiento sobre las buenas prácticas de manipulación es alto, debido que existe un manual de buenas prácticas de manipulación, los colaboradores son capacitados continuamente, cuentan experiencia previa en el rubro.

Palabras claves: Buenas prácticas de manipulación, inocuidad, procedimiento, buenas prácticas de higiene

ABSTRACT

The present investigation, whose objective was to determine the level of knowledge about the good practices of manipulation of operative personnel in the restaurant of the Lyz Business hotel in San Borja in 2017. The sample consisted of 40 employees of the restaurant to whom was applied a 39 items questionnaire. The research was of non-experimental design, with a cross-sectional scope of applied level, the Richardson Kuder reliability test, whose result was 0.811, the data procedure was performed in the statistical program SPSS version 22. The results obtained indicate that there is a high level of knowledge about good handling practices in the operating staff in the restaurant of the Lyz Business hotel in San Borja in 2017. Where it was concluded that the level of knowledge about good handling practices is high, due that there is a manual of good handling practices, they are trained and also the collaborators have previous experience in the field and study the cooking career.

Keywords: Good handling practices, safety, procedure, good hygiene practices