



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Nivel de conocimiento de las BPM en el área de A y B del Hotel San Agustín
All Exclusive, Miraflores 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: Licenciada en
Administración en Turismo y Hotelería**

AUTORA

Sheyla Deyanira Barra Chiquillan

ASESOR

Mg. Walter Enrique Zúñiga Porras

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros De Esparcimiento

LIMA - PERÚ

Año 2017 – I

Página del Jurado



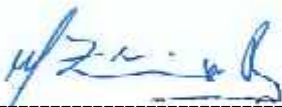
PRESIDENTA

Mg. LUZ IRENE ASECIO REYES



SECRETARIA

Mg. SAMANTA HILDA CALLE RUIZ



VOCAL

Mg. WALTER ENRIQUE ZUÑIGA PORRAS

Dedicatoria

Mi tesis la dedico en primera instancia a mi hijo Dylan Steve por ser mi fuente de inspiración y motivación para poder superarme cada día más y así poder luchar contra todo pronóstico que la vida nos depare en un futuro.

A mi querida madre Erika que durante estos cinco años logro sacrificarse de muchas maneras para lograr mi meta que es mi título profesional a la vez brindándome sus palabras de aliento que no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante.

A mi abuelita Graciela por apoyarme incondicionalmente en el cuidado de mi hijo durante estos años de estudio y trabajo.

A mi padre Jesus que aun no estando presente en cuerpo y alma sé que estaría muy orgulloso de este mérito.

A Dios ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

Gracias absolutamente a todos.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme alcanzar mis metas propuestas y por tener una familia hermosa que me apoya y me motiva para continuar con mis metas.

Dando inmensamente muchas gracias a mi madre por inculcar valores, pero más que nada por su amor incondicional.

De igual manera gracias a mi padre que se encuentra en el cielo por derramarme mucha bendición y encaminarme por el camino del bien.

Agradecer al padre de mi hijo Dylan, (Peter) que durante estos años que supo apoyar emocionalmente en los momentos que de verdad lo necesité.

Agradecer a vuestros asesores Walter Zúñiga y María Vigo por su paciencia y conocimientos para la realización de la tesis.

Por último, agradecer a mi Universidad por formarme de tal manera que inculcó en mi la pasión y entrega total en todos estos años de mi carrera profesional.

Declaración de Autenticidad

Yo Barra Chiquillan, Sheyla Deyanira con DNI N° 47966672, 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de Julio de 2017



BARRA CHIQUILLAN, SHEYLA DEYANIRA

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Evaluación del conocimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el personal del área de A y B del Hotel San Agustín All Exclusive, Miraflores 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 Turismo y Hotelería.

Esperando cumplir con todos los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	ii
INDICE DE GRÁFICOS	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRAC.....	xii
I. INTRODUCCION.....	13
1.1 Problema de Investigación.....	21
1.2 Justificación.....	22
1.3 Objetivos.....	23
II. MÉTODO.....	24
2.1 Diseño de investigación.....	24
2.2 Variable, operacionalización.....	25
2.3 Población y Muestra.....	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.5 Método de análisis de datos.....	30
2.6 Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES.....	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
ANEXO N° 01	
ANEXO N° 02	
ANEXO N° 03	
ANEXO N° 04	
ANEXO N° 05	

Índice de Gráficos

Gráfico N° 01.....	31
Gráfico N° 02.....	32
Gráfico N° 03.....	33
Gráfico N° 04.....	34
Gráfico N° 05.....	35
Gráfico N° 06.....	36
Gráfico N° 07.....	52
Gráfico N° 08.....	53
Gráfico N° 09.....	54
Gráfico N° 10.....	55
Gráfico N° 11.....	56
Gráfico N° 12.....	57
Gráfico N° 13.....	58
Gráfico N° 14.....	59
Gráfico N° 15.....	60
Gráfico N° 16.....	61
Gráfico N° 17.....	62
Gráfico N° 18.....	63
Gráfico N° 19.....	64
Gráfico N° 20.....	65
Gráfico N° 21.....	66
Gráfico N° 22.....	67
Gráfico N° 23.....	68
Gráfico N° 24.....	69
Gráfico N° 25.....	70
Gráfico N° 26.....	71
Gráfico N° 27.....	72
Gráfico N° 28.....	73

Gráfico N° 29.....	74
Gráfico N° 30.....	75
Gráfico N° 31.....	76
Gráfico N° 32.....	77
Gráfico N° 33.....	78
Gráfico N° 34.....	79
Gráfico N° 35.....	80
Gráfico N° 36.....	81

Índice de Tablas

Tabla N° 01.....	25
Tabla N° 02.....	27
Tabla N° 03.....	28
Tabla N° 04.....	29

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo la evaluación del conocimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el personal del área de A y B del Hotel San Agustín All Exclusive, Miraflores 2017, para lo cual se ha empleado la variable: Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos.

El método empleado en la investigación viene a ser de tipo no experimental – transversal, básico, ya que solo se recolectará datos para poder medir el nivel de conocimiento de los colaboradores correspondientes sobre las Buenas prácticas de manipulación de alimentos en el hotel San Agustín Exclusive del distrito de Miraflores, se diseñó un instrumento específico para la recopilación de datos con las cinco dimensiones obtenidas, cuyos resultados se presentan en manera gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que: El personal que labora en las áreas de A y B el 50% no cuenta con altos conocimientos en las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

Palabras clave: Buenas prácticas de manipulación de alimentos, calidad de alimentos

ABSTRACT

The present investigation had as objective the evaluation of knowledge of good food handling practices on the staff of A and B of the hotel San Agustin All Exclusive, Miraflores 2017, for which it has been used a variable good food handling practices.

The method used in the research comes to be non-experimental cross sectional, basic, since it is only collected data to be able to measure the level of knowledge of the relevant partners on good food handling practices in the hotel San Agustin All Exclusive In the Miraflores district, An instrument was designed specifically for the collection of data with the five dimensions,

The results are presented graphically and textually, the research concludes that there is no evidence to affirm that: the personnel that work in the areas of A and B the 50% do not have high expertise in the good food handling practices.

Keywords: Good food handling practices, Quality of food.

INTRODUCCIÓN

La calidad está a la mano de las buenas prácticas de manipulación de alimentos (BPM), por lo que es de suma importancia para la mejora del servicio que es brindado en cada establecimiento. Las BPM son principios básicos y practicas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de cada producto que se realiza en cada tipo de establecimiento y tiene como objetivo de garantizar el buen estado que se hace llegar a cada producto con las respectivas condiciones sanitarias; a la vez ayuda a producir alimentos saludables e inocuos que asegura la calidad de la producción de los productos alimenticios, el control de las operaciones y así minimizando las devoluciones y/o quejas; mejora la imagen del producto; base para implementar el HACCP, es decir:

Es un sistema de administración en que aborda la seguridad alimenticia a través de la identificación, análisis y control de los peligros físicos, químicos, biológicos y últimamente peligros radiológicos, desde las materias primas, las etapas del proceso de elaboración hasta la producción, distribución y consumo del producto terminado Sistema HACCP (2016).

Con la implementación de un sistema de análisis de peligros y puntos críticos del control se asegura que las buenas prácticas de manipulación de los alimentos sean exitosas ya que este sistema ha dado buenos frutos en la industria del servicio de alimentos y de fármacos por el control que tiene en todos los procesos.

Según el reglamento sobre la vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas MINSA (2016):

En el Artículo 1°. - Con arreglo a lo dispuesto por la Ley General de Salud, N.º 26842, Decreto Legislativo N° 1062 – Ley de Inocuidad de los Alimentos y en concordancia con los Principios Generales de Higiene de Alimentos del Codex Alimentarius, el presente reglamento establece:

- a) Las normas generales de higiene, así como las condiciones y requisitos sanitarios a que deberán sujetarse la fabricación, el almacenamiento, el fraccionamiento, la elaboración, transporte y el expendio, así como la importación y exportación de los alimentos, aditivos de uso alimentario, destinados al consumo humano con la finalidad de facilitar su rastreabilidad y garantizar mediante un sistema integrado la inocuidad de los alimentos.
- b) Las condiciones, requisitos y procedimientos a que se sujetan la inscripción, la modificación, la suspensión y la cancelación del Registro Sanitario de alimentos.
- c) Las condiciones, requisitos y procedimientos para la certificación sanitaria de alimentos fabricados, aditivos alimentarios y la habilitación de establecimientos de alimentos.

d) Las normas a que se sujeta la vigilancia sanitaria de las actividades y servicios vinculados a la fabricación, fraccionamiento, almacenamiento, transporte, elaboración y expendio.

e) Las medidas sanitarias de seguridad, así como las infracciones y sanciones aplicables. Todas las personas naturales y jurídicas que participan o intervienen en cualquiera de los procesos u operaciones que involucra el desarrollo de las actividades y servicios relacionados con la producción, fabricación, elaboración y circulación de productos alimenticios, están comprendidas dentro de los alcances del presente reglamento.

El reglamento sobre la vigilancia y control sanitario de los alimentos brindan pautas para la realización de las buenas prácticas de manipulación de alimentos es así que el manipulador de alimentos debe de contar con un registro sanitario y debe de contar con las condiciones sanitarias durante el procesamiento de los alimentos.

La realización de las BPM es una ventaja no solo en la materia de salud, sino que también para los empresarios ya que reduce el porcentaje de eliminación de los productos por descomposición o alteración producida por la contaminación. En la actualidad es de suma importancia la seguridad o inocuidad para los consumidores ya que exigen que los productos que se exponen en dichos establecimientos cumplan con las reglas necesarias para la producción de ellas.

Las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos en restaurantes de los hoteles nacionales e internacionales requieren de una garantía de calidad e inocuidad para brindar seguridad y a la vez un beneficio entre el empresario y el consumidor ya que como se mencionó en párrafos anteriores se comprenden de varios aspectos de higiene sanitarios sobre los productos brindados en cada tipo de establecimiento Salgado y Castro (2007).

A nivel internacional, en Bogotá en una inspección en el año 2016 en la que se realizaron 1158 visitas se encontró que muchos de los establecimientos no cumplen con las reglas necesarias sanitarias para un buen servicio alimenticio y BPM. Ante estas irregularidades que se vieron, la secretaria de Salud impuso un aproximado de 1.344 medidas de seguridad en casi 900 restaurantes populares de la ciudad para prevenir las clausuras temporales, que pueden llegar al decomiso de productos o a la destrucción de artículos. De igual manera la Administración Distrital realizó un llamado a todos los propietarios a incluirse al programa “Restaurante A1” el cual sirve para otorgar certificación a los establecimientos que cumplan con una buena calidad de prestación de servicio alimenticio. A la fecha se otorgó ya a 150

restaurantes conjuntamente con beneficios hacia los empleados de cada establecimiento con recibir capacitaciones constantes para realizar platos balanceados. Redacción Bogotá (2016)

En Perú, en la actualidad, las BPM son muy utilizadas en muchos de los establecimientos sea restaurantes, fast food, huariques, hospitales, resto bar, entre otros, pero también se encuentran establecimientos en los que no se cumplen las pautas de la BPM que garanticen la calidad de los productos y ante ello el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) le prestó mucha importancia al tema, junto con la Sociedad Peruana de Gastronomía (APEGA). En el presente año en la ya reconocida feria gastronómica MISTURA, el MINCETUR se hizo presente para desarrollar capacitaciones a diferentes establecimientos que participaron en esta jornada con la finalidad que se brinden productos de buena calidad hacia los comensales y a la vez conocimientos de cómo cumplir las reglas necesarias para la elaboración de cada plato. Cabe recalcar que dichas capacitaciones se han dado a nivel nacional en todos los restaurantes o establecimientos que trabajan en la distribución de productos alimenticios.

El trabajo de investigación que se ha realizado en el establecimiento de Hotel San Agustín All Exclusive en las unidades correspondientes entre las áreas de cocina (8 colaboradores), restaurante (8 colaboradores), bar (2 colaboradores) y administración (2 colaboradores) en el tema de servicio de atención alimentaria se tuvo en cuenta las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos, ya que se observó irregularidades con las normas respectivas; el personal en general de dichas áreas manifiesta conocimiento previo de dicho tema pero lo practican de manera baja, adicional a ello son las pocas y no concurrencias capacitaciones al personal.

Hasta la fecha la Cámara de Comercio de Lima (CCL) sostiene que la mayor parte de establecimientos de servicio de alimentos se ha ido incrementando mes a mes y casi un 50% se ha cerrado antes de los tres meses por el motivo que no se conoce con exactitud el significado de brindar un buen servicio de alimentación. Teniendo en cuenta que se ha aperturado más establecimientos por el hecho que arriban muchos turistas no tan solo de poder conocer el Perú, sino que también se enfocan en la Gastronomía.

Por tanto, se ha investigado este tema ya que las BPM deben ser catalogadas como una práctica sumamente importante para cada establecimiento que brinda un producto y que no solamente es un proceso de calidad que se debe cumplir, sino que también beneficia a los empresarios tanto en la credibilidad como en lo económico a la vez afirma la confianza de los consumidores. Se tuvo en cuenta para la realización del trabajo a este sistema contar con apoyo gerencial que se comprometió a participar en este proceso que a la vez cuenta contó con varios obstáculos que dificultaron o impidieron su desarrollo y sobre todo en estos tipos de establecimientos.

Las investigaciones que se han realizado sobre BPM están referidas a aspectos tales como; evaluar los conocimientos que se tienen sobre las BPM, elaboración de un plan de mejoramiento de las BPM, un desarrollo de un manual de control de calidad y la importancia de capacitaciones sanitarias que se brinda por parte del estado. A continuación, se muestran algunos trabajos sobre el tema.

En un estudio realizado por Tannus y otros (2016) “Food safety knowledge and practices of food handlers, head chefs and managers in Hotels’ restaurants of Salvador, Brasil” para el Departamento de ciencias alimentarias de la Universidad de Bahía. Dicho estudio respondió a la pregunta si las instalaciones de los servicios cuentan con las medidas higiénicas necesarias para recibir a los visitantes por los juegos olímpicos 2016, dicha investigación tuvo el objetivo de evaluar los conocimientos, actitudes y prácticas de los manipuladores de alimentos, jefes de cocina y gerentes de los hoteles de Salvador, Brasil. La metodología usada corresponde a un estudio descriptivo de corte transversal. La muestra fueron 400 hoteles y 74 restaurants de los cuales se seleccionaron 265 manipuladores de alimentos, 18 gerentes y 14 jefes de cocina. Como resultado los cocineros y los gerentes tenían un buen conocimiento, de los manipuladores el 75% tenían un certificado de formación en seguridad alimentaria pero solo el 37.5% adoptaba practicas saludables.

Valencia (2012) en su investigación titulada “Diagnóstico de buenas prácticas de manufactura (BPM) con medidas preventivas, correctivas y plan de

mejoramiento en la empresa Arepas “El carriel” de la Universidad Nacional Abierta de Bogotá y a Distancia. Investigación para optar el título de Ingeniería de alimentos. Dicho estudio tuvo como situación problemática el mejoramiento de la calidad del procesamiento de alimentos de Arepas “El Carriel”, el objetivo fue diagnosticar a la empresa para luego aplicar los conocimientos en buenas prácticas de manufactura, elaborar un perfil sanitario y un plan de mejoramiento. Se encontró en la evaluación base un 14.2% de cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos y luego de la implementación del plan de mejoramiento se obtuvo un 98.15% de cumplimiento en buenas prácticas.

España (2014) En su estudio “Evaluación de buenas prácticas de manufactura (BPM) en ambulantes de comida y propuesta de manual de control de calidad para la manipulación de alimentos ofrecidos por los vendedores ambulantes de comida en la cabecera departamental de Totonicapán, Guatemala, 2014” para optar el grado de licenciatura en nutrición se generó la investigación cuyo objetivo era evaluar las buenas prácticas de manufactura de las ventas ambulantes de comida en la cabecera departamental de Totonicapán, para luego diseñar un manual de control de calidad. El método usado fue el descriptivo con un enfoque cuantitativo. Se entrevistaron y evaluaron a 138 vendedores. Se concluyó que los vendedores ambulantes no cumplen en su totalidad las buenas prácticas de manufactura y en base a este diagnóstico se diseñó un manual.

Iriarte & Fermín (2003) Desarrollaron una investigación “Evaluación del conocimiento sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos del personal de cocina de los hoteles 5 estrellas, Isla Margarita, Venezuela” después de la realización de la primera conferencia de las Américas sobre protección de alimentos y turismo en 1992, el objetivo fue medir las nociones que tiene el personal de los hoteles 5 estrellas de la Isla Margarita, sobre las buenas prácticas de manipulación de alimentos. La metodología usada es el descriptivo, después de la aplicación del muestreo ingresaron a la evaluación 6 hoteles de los cuales se evaluaron a 101 empleados. Se concluyó que tienen conocimientos satisfactorios y se vio que era necesario también supervisar a los docentes y el tipo de enseñanza que venían impartiendo a los manipuladores de alimentos.

En Malasia, el ministerio de salud ha venido reportando el incremento de la incidencia de enfermedades relacionadas a la manipulación de alimentos, es por ello que Abdul-Mutalib y otros (2012) realizaron la investigación "Knowledge, attitude and practices regarding food hygiene and sanitation of food handlers in Kuala Pilah, Malaysia" el objetivo del estudio fue evaluar los conocimientos, actitudes y prácticas de los manipuladores de alimentos de los restaurantes de Kuala Pilah, Malaysia. La metodología fue descriptiva y la muestra estuvo constituida por 64 trabajadores. Los resultados del estudio demostraron que los manipuladores de alimentos tenían excelentes conocimientos y actitudes y buenas prácticas de manipulación.

Carrasco, Guevara, & Falcón (2013) realizaron una investigación para la Universidad Cayetano Heredia y la Municipalidad de los Olivos debido al incremento de la venta ambulatoria de alimentos, condicionando que los municipios inicien programas de capacitación en buenas prácticas de manipulación de alimentos en base a esta problemática. El objetivo fue de evaluar el impacto de las capacitaciones sanitarias ofrecidas por un gobierno local sobre la persistencia y aplicaciones de los conocimientos de buenas prácticas de manufactura en el distrito de Los Olivos. Fue un estudio observacional descriptivo. La muestra estuvo constituida por 60 personas (30 trabajadores de restaurantes y 30 de puestos de comida en mercados). Se concluyó que las capacitaciones ofrecidas logran que los manipuladores alcancen y mantengan un buen nivel de conocimientos sobre las buenas prácticas de manipulación.

Las teorías que permiten a realizar la fundamentación teórica de las BPM, en tal sentido que se han encontrado que tales autores como Armendáriz ha desarrollado la importancia de las BPM; de igual forma por el autor Valera define los procesos, procedimiento de higiene y los requisitos básicos de control sanitario; por otro lado el investigador Armendáriz indica las fases del control en la manipulación de alimentos mientras que el autor Armendáriz, Luis indica la importancia de contar con guías de buenas prácticas en la hostelería. De la misma manera se menciona las distintas normas a nivel nacional por parte del MINSA y a nivel interamericano por la OPS indicando las enfermedades transmitidas por

alimentos contaminados. A continuación, se presenta las teorías que se relaciona con la BPM.

Armendáriz (2013) Reafirma la importancia de una correcta manipulación de alimentos garantiza un servicio de calidad.

(...) es una actividad en la que los alimentos están expuestos a una sucesiva serie de riesgos de contaminación en cualquiera de sus fases de producción. Desde el cultivo, pesca o cría, hasta que lleguen al consumidor final. De nada sirven una serie de medidas estrictas en una fase, si en la siguiente, o la anterior, el producto está contaminado. (p.166)

El autor menciona que la importancia de controlar las diferentes fases por las que los alimentos pasan hasta llegar al consumidor final; inclusive desde la fase de cultivo, pesca o cría.

En “Excelencias Gourmet” Valera, & Cruz (2011) definieron a las buenas prácticas de manipulación de alimentos como los procesos y procedimientos de higiene y manipulación de alimentos, señalando que estas son los requisitos básicos e indispensables para controlar las condiciones operacionales dentro de un establecimiento que nos lleva a facilitar la elaboración de alimentos inocuos y de calidad dentro de un mercado competitivo.

El Ministerio de salud en la Norma sanitaria MINSA-DIGESA (2012) en las definiciones operativas definen a las buenas prácticas de manipulación de alimentos como:

(...) Conjunto de medidas de higiene aplicadas en la cadena o proceso de elaboración y distribución de alimentos, destinadas a asegurar su calidad sanitaria e inocuidad. Las BPM se formulan en forma escrita para su aplicación, seguimiento y evaluación, en un documento denominado Programa de BPM. (p.3).

Lo que la norma indica es la necesidad de que los equipos de manipulación de alimentos deben de contar con manuales, guías de procedimientos para alcanzar la BMP adecuadas para no causar daños a la salud.

Armendáriz (2013) Se refiere a la importancia de tener el control en la manipulación de los alimentos y define las fases que debemos controlar y estas son:

- (...) La recepción de las materias primas
- Conservación de los alimentos (p.167)
- Manipulación (p.220)
- Entrega final del producto
- Eliminación de los residuos (p.255)

Tomando en cuenta a este autor, las fases o dimensiones por la propuesta se aplicarán a la evaluación del conocimiento en los trabajadores del área de A y B del Hotel San Agustín All Exclusive.

En el estudio de Armendariz (2012) se remarca la importancia de contar con guías de buenas prácticas en hostelería. El autor refiere que en hostelería se desarrollan una serie de actividades que pueden dividirse en:

- Área de alojamientos, con los hoteles, apartamentos, camping etc.
- Área de restauración, con los bares, restaurantes, comedores colectivos, etc.

Cada área debe de contar con procesos de buenas prácticas, pero el más sensible es el de restauración y los puntos a vigilar son:

- o (...) Elaboración gastronómica que compone la carta
- o Control del consumo para adecuar el aprovisionamiento.
- o Manipulación de materias primas, obtención del máximo rendimiento y conservación de los productos. (p.34).

En la página web del MINSA (2016):

- Resolución Ministerial 225- 2016 “Modifican Norma Sanitaria para la Fabricación, Elaboración y Expendio de Productos de Panificación, Galletería y Pastelería”.
- Resolución ministerial 66-2015: Norma Sanitaria para el almacenamiento de alimentos terminados destinados al consumo humano.
- Resolución ministerial 3-2015 “Acta de Inspección Sanitaria para la Certificación de Principios Generales de Higiene”
- Decreto supremo 38-2014 Modifican Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, aprobado por el Decreto Supremo N° 007-98-SA y sus modificatorias.

- Resolución Ministerial 965-2014/MINSA Modifican el artículo 24 de la Norma sanitaria para el funcionamiento de Restaurantes y servicios afines.
- Resolución ministerial 749-2012 Norma Sanitaria para los Servicios de Alimentación en Establecimiento de Salud
- Resolución Ministerial 363-2005 Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines.

Las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) son causadas por alimentos contaminados y es definida OPS (2011):

(...) Síndrome originado por la ingestión de alimentos y/o agua que contengan agentes etiológicos en cantidades que afecten la salud del consumidor a nivel individual o grupo de población. Los síntomas más frecuentes que producen son: náuseas, vómitos, diarrea, dolor de cabeza y fiebre. (p.46).

Estos signos y síntomas de la ETA pueden ser de origen: Infección alimentaria, intoxicación alimentaria, infección causada por toxinas u otras intoxicaciones por sustancias químicas entre otros. También están las enfermedades zoonóticas que son transmitidas por que los alimentos vienen ya contaminados, por bacterias sobre todo los de origen animal, como la Brucella, Salmonella, Toxoplasma, Cisticercosis entre otros.

1.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de conocimientos de las buenas prácticas de manipulación de alimentos del personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017?

1.1.1 Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de conocimientos de la Recepción de la materia prima en el personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017?

¿Cuál es el nivel de conocimientos de la Conservación de los alimentos del personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017?

¿Cuál es el nivel de conocimientos de Manipulación de alimentos en el personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017?

¿Cuál es el nivel de conocimientos de la Entrega final del producto en el personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017?

¿Cuál es el nivel de conocimientos de Eliminación de los residuos en el personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017?

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación Teórica

Las normas, reglamentos y disposiciones por parte de los entes rectores de la vigilancia de la manipulación de alimentos, determina las pautas a seguir a fin de que los diferentes productos alimenticios que se entreguen a los consumidores finales se encuentren con los parámetros de consumo adecuados, es decir no podrán causar enfermedades. La normativa de las buenas prácticas de manipulación de alimentos debe ser implementada en los establecimientos que expendan alimentos, en relación a los Hoteles las medidas deben de ser más estrictas debido al flujo de visitantes nacionales y extranjeros a fin de consolidar una buena imagen del país y la marca hotelera.

Por lo tanto, es necesario la ayuda correspondiente de las entidades de salubridad a través de propuestas de mejora hacia los conocimientos de las buenas prácticas de manipulación de alimentos en los establecimientos de servicio alimenticio.

1.2.2 Justificación Práctica

La presente investigación tiene una relevancia práctica debido a que se generará evidencia de las debilidades del personal del hotel y se podrán implementar programas de capacitación que mejore la situación de conocimientos, actitudes y prácticas en relación a las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

1.2.3 Justificación Metodológica

Se ha decidido usar la propuesta de Armendariz (2012) para medir el conocimiento de los trabajadores porque se considera que los aspectos engloban los diferentes procesos que pasa el alimento hasta llegar al consumidor final.

1.2.4 Justificación Social

Las BPM en restaurantes de servicio de alimentación son muy competitivos en el distrito de Miraflores ya que no es una opción sino es una necesidad; ya que toda empresa que desee incursionar en este tipo de servicio debe de contar con recursos indispensables para su oferta y mantenerse en el mercado; aún más en un sector que se llega a atender a comensales nacionales como internacionales y siendo favorables la expectativa de crecimiento en el país.

1.3 Objetivo

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de conocimientos en las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, Miraflores 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de conocimientos en Recepción de las materias primas del personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017.
- Determinar el nivel de conocimientos en Conservación de los alimentos en el personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017.
- Determinar el nivel de conocimientos de Manipulación de alimentos en el personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017.
- Determinar el nivel de conocimientos en relación a la Entrega final del producto en el personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017.

- Determinar el nivel de conocimientos en Eliminación de los residuos en el personal del área de A y B que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017.

I. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental – transversal, básico, ya que solo se recolectó datos para poder medir el nivel de conocimientos de los colaboradores correspondientes de las Buenas prácticas de manipulación de alimentos en el hotel San Agustín Exclusive del distrito de Miraflores; se elaboró un instrumento de recopilación de datos “cuestionario” que ayudó a obtener resultados para la medición de conocimientos.

2.2 Variables, Operacionalización

TABLA N° 01

Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	RANGO
Buenas prácticas de Manipulación de Alimentos	Para Armendáriz (2013) "es una actividad en la que los alimentos están expuestos a una sucesiva serie de riesgos de contaminación en cualquiera de sus fases de producción. Desde el cultivo, pesca o cría, hasta que leguen al consumidor final. De nada sirven una serie de medidas estrictas en una fase, si en la siguiente, o la anterior, el producto está contaminado".	La variable Buenas prácticas de manipulación de alimentos es un tema que todo establecimiento que brinda servicios de alimentación se debe tener en cuenta y a través de un cuestionario se medirá el nivel de conocimientos que poseen los trabajadores de dicho tema tomando como puntos principales las dimensiones e indicadores que se mencionaran a continuación.	Recepción de materia prima	Proveedores Transporte de alimentos Comprobación de la calidad	Nominal - Likert	Bajo Regular Alto
			Conservación de los alimentos	Cámaras de conservación Área de cocina Revisión y/o limpieza		
			Manipulación de los alimentos	Chef y/o cocinero Productos alimenticios Registros		
			Entrega final del producto	Medidas de vigilancia Temperatura Control		
			Eliminación de los residuos	Sólidos Líquidos Gaseosos		

Nota: Tomado del manual del proyecto de investigación, por la Universidad César Vallejo, 2017.

2.3 Población y muestra

En la presente investigación se tomó en cuenta a 20 colaboradores del hotel San Agustín Exclusive del distrito de Miraflores en el año 2017; tomando en cuenta solo el área de Alimentos y Bebidas (A y B); el de cocina y bar; ya que éstas áreas brindan servicios de alimentación.

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

2.4.1. Técnicas recolección de datos

En la presente investigación se aplicó la técnica de recogida de información en las áreas correspondientes que ofrecen servicio de alimentación como son: restaurante, cocina y bar (A y B); la cual permitió obtener una mejor información de la variable que se empleó en la misma que es, “Buenas prácticas de manipulación de alimentos”; se realizó esta recogida de información a través de preguntas cerradas.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

En la investigación el instrumento que se utilizó fue el cuestionario; con la finalidad de obtener información cualitativa sobre la variable que se estudia “BPM” y a la vez se tomó en cuenta cada una de sus dimensiones establecidas en el cuadro de operacionalización de la variable.

El cuestionario que se elaboró tuvo una orden denominada Dicotómicas, de lo cual tiene 30 ítems agrupados con las dimensiones y que tuvo las siguientes opciones de respuesta: Si (1), No (0).

(Ver Anexo N° 02)

2.4.3. Validez del instrumento de medición

Para la validez del instrumento, se tomó en cuenta a cinco expertos de la Universidad César Vallejo que llevaran a cabo con los datos obtenidos de la tabla de evaluación y obteniendo un porcentaje 83.4 % indicando que es aceptable el instrumento utilizado.

Para visualizar mejor los resultados ver **Anexo N° 04.**

Juicios de expertos

TABLA N° 02

Resultado de validación de expertos.

N°	EXPERTOS	INSTITUCIÓN	VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD
01	Mg. Zuñiga Porras, Walter	Universidad Cesar Vallejo	92%
02	Mg. Vigo Gálvez, María	Universidad Cesar Vallejo	90%
03	Mg. Calle Ruiz, Samanta	Universidad Cesar Vallejo	90%
04	Mg. Asencio Reyes, Luz	Universidad Cesar Vallejo	75%
05	Dr. Muñoz L., Sabino	Universidad Cesar Vallejo	70%
PROMEDIO			83.4%

Nota: Tomado del manual del proyecto de identificación, por la Universidad César Vallejo, 2017.

En base al porcentaje dado por los expertos se tabuló los datos para cada una de las validaciones y a la vez se obtuvo la suma total de los criterios para luego formular lo siguiente:

$$P = \frac{417}{50} = 83.4$$

Interpretación

Al aplicar la fórmula; el resultado final de la evaluación de los expertos para la validez del instrumento de investigación es un 80%, lo que indica que el instrumento es considerado Muy Bueno.

Validez de contenido por indicador

TABLA N° 03

Instrumento de validación de expertos.

VALIDADORES	Mg. Zuñiga Porras, Walter	Mg. Vigo Gálvez, María	Mg. Calle Ruiz, Samanta	Mg. Asencio Reyes, Luz	Dr. Muñoz L., Sabino	Promedio
CLARIDAD	92%	90%	90%	75%	70%	83%
OBJETIVIDAD	92%	90%	90%	75%	70%	83%
PERTINENCIA	92%	90%	90%	75%	70%	83%
ACTUALIDAD	92%	90%	90%	75%	70%	83%
ORGANIZACIÓN	92%	90%	90%	75%	70%	83%
SUFICIENCIA	92%	90%	90%	75%	70%	83%
INTENCIONALIDAD	92%	90%	90%	75%	70%	83%
CONSISTENCIA	92%	90%	90%	75%	70%	83%
COHERENCIA	90%	90%	90%	75%	70%	83%
METODOLOGIA	92%	90%	90%	75%	70%	83%

Nota: Tomado del manual del proyecto de identificación, por la Universidad César Vallejo, 2017.

Interpretación

Mediante este cuadro se visualiza la validez obtenida en porcentaje por los expertos de cada criterio que dando como promedio final; la cual se obtuvo sumando los porcentajes de los expertos y luego dividiendo entre las mismas.

2.4.4. Confiabilidad del instrumento de medición

Para la medición del nivel de confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba estadística el KR - 20 cuya finalidad es determinar el grado de homogeneidad que proporcionan los ítems.

$$KR - 20 = \left(\frac{k}{k-1}\right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{Vt}\right)$$

Aquello se obtiene ingresando todos los datos del instrumento utilizando al programa SPSS y por consiguiente analizando el resultado.

TABLA N° 04
Resultado del Análisis de Fiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad		
	KR - 20	N de elementos
	,908	30

Nota: Tomado del procesamiento de datos spss20.

Interpretación:

Tomando en cuenta los resultados sobre el análisis de fiabilidad, se procesaron los datos del cuestionario, obteniendo como resultado con la formula KR - 20 de 0,908 lo que se demuestra que el instrumento tiene una fiabilidad buena.

2.5 Métodos de análisis de datos

La consistenciación: Por medio de esta técnica permitió depurar los datos innecesarios o falsos que respondieron algunos encuestados.

La clasificación de la información: Es la etapa en que se efectuó los datos y a la vez se les agrupó por medio de frecuencias de las variables y de igual forma las dimensiones junto con los indicadores.

La tabulación de datos: En esta etapa del proceso se llegó a agrupar en categorías las dimensiones y los indicadores, es decir, se anotó en una categoría o distribución el número de preguntas y el total de muestra con la finalidad de obtener los resultados por medio del programa de estadística SPSS versión 24. Y por último se procesó los datos para la respectiva interpretación.

2.6 Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación es sobre todo evaluar el nivel de conocimiento sobre las BPM en los trabajadores dentro del Hotel San Agustín Exclusive, para ello se observó las medidas por las cuales como trabajan en respectivas áreas de elaboración alimentarias y con el apoyo de los jefes de área y administración se consiente poder realizar esta investigación ya que sirvió el control de conocimiento básico en sus colaboradores.

II. RESULTADOS

3.1 Parámetros estadísticos obtenidos por la variable BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

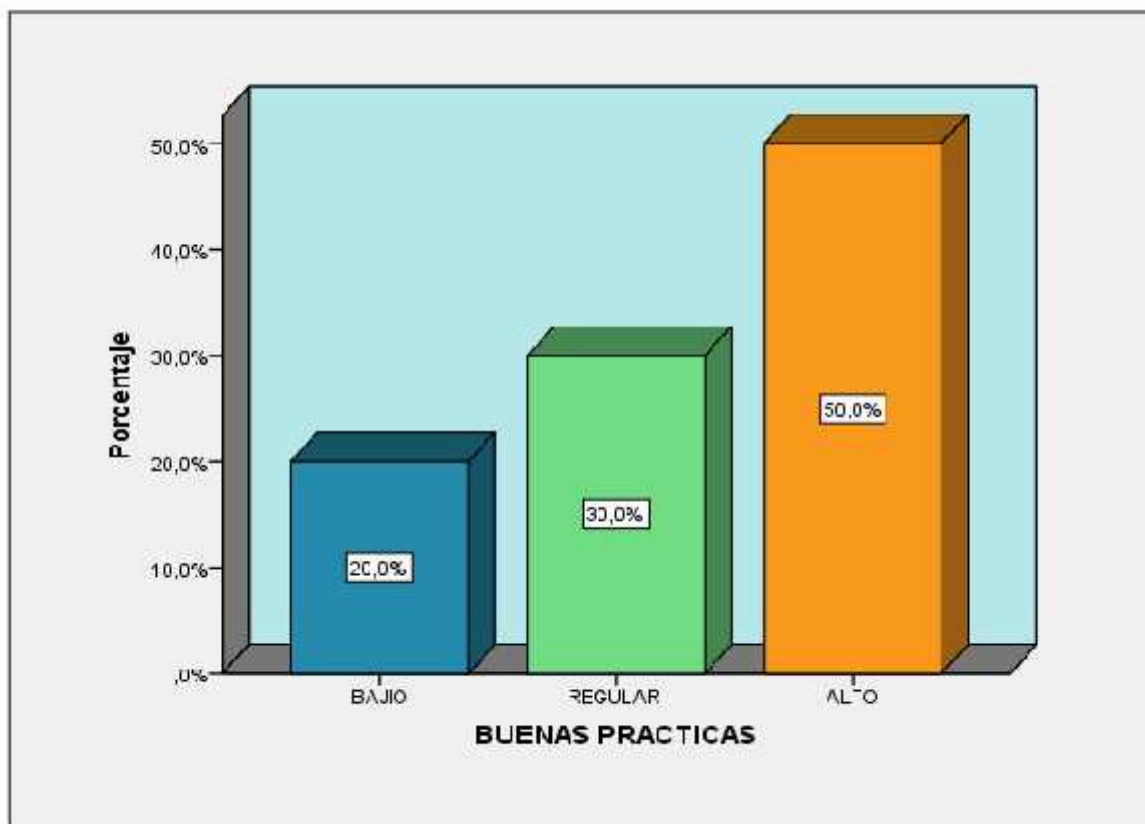


Figura Nº 01

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Luego de observar en los cuadros de cada uno de los resultados por dimensión se puede detallar que el 50% de los colaboradores del área de A y B tienen los conocimientos obligatorios para un buen manejo de las Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos; seguidamente que el 30% del personal mantienen el conocimiento sobre la recepción de las materias primas que conlleva a la elección del proveedor, a la conservación de los alimentos y respectivamente del área de cocina, de las manipulaciones de los alimentos, de las medidas correspondientes que se lleva a una entrega del post – preparado y por ultimo de las eliminaciones de los residuos; en cambio por otro lado se observa que el 20% aún no se capta el conocimiento previo a un buen manejo de las buenas prácticas de manipulación de alimentos, a comparación de los resultados ya mencionados.

3.2 Parámetros estadísticos obtenidos por la variable BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS, por dimensión:

GRÁFICO DE BARRAS DE LA DIMENSION N° 01

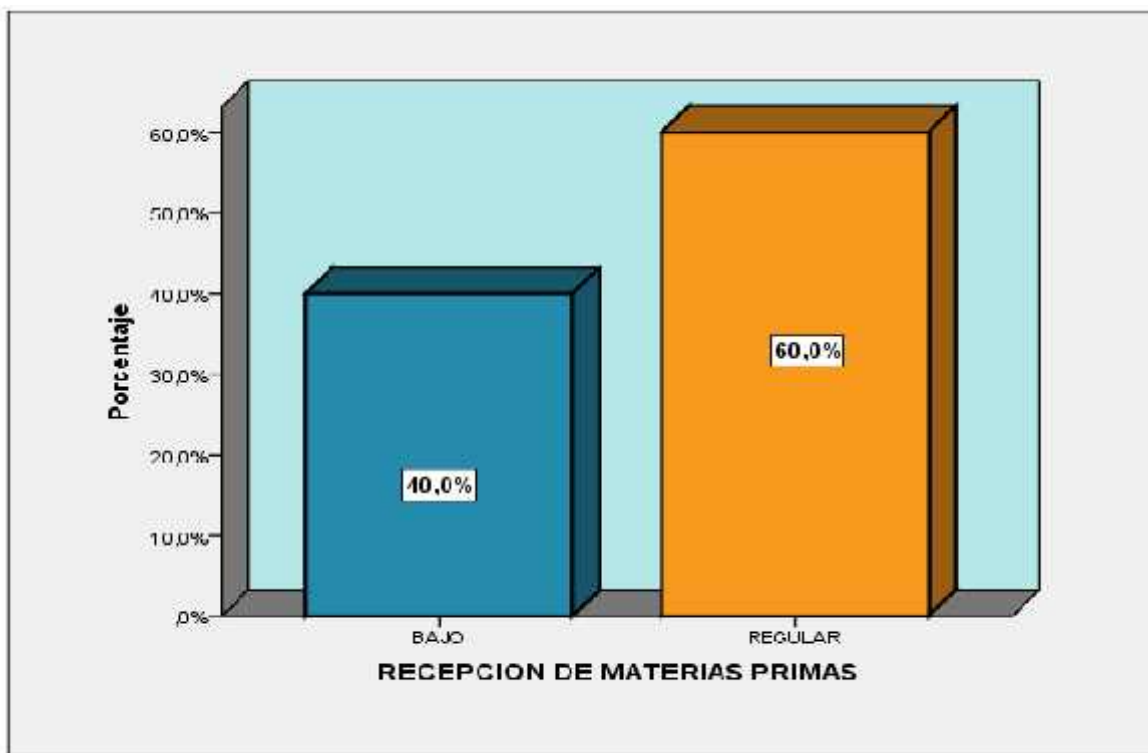


Figura N° 02

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas obtienen el conocimiento regular del cómo mantener en buen estado los productos desde la llegada al establecimiento hasta la distribución del área correspondiente; por otro lado, se observa que el 40% del personal muestra desconocimiento de dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DE LA DIMENSION N° 02

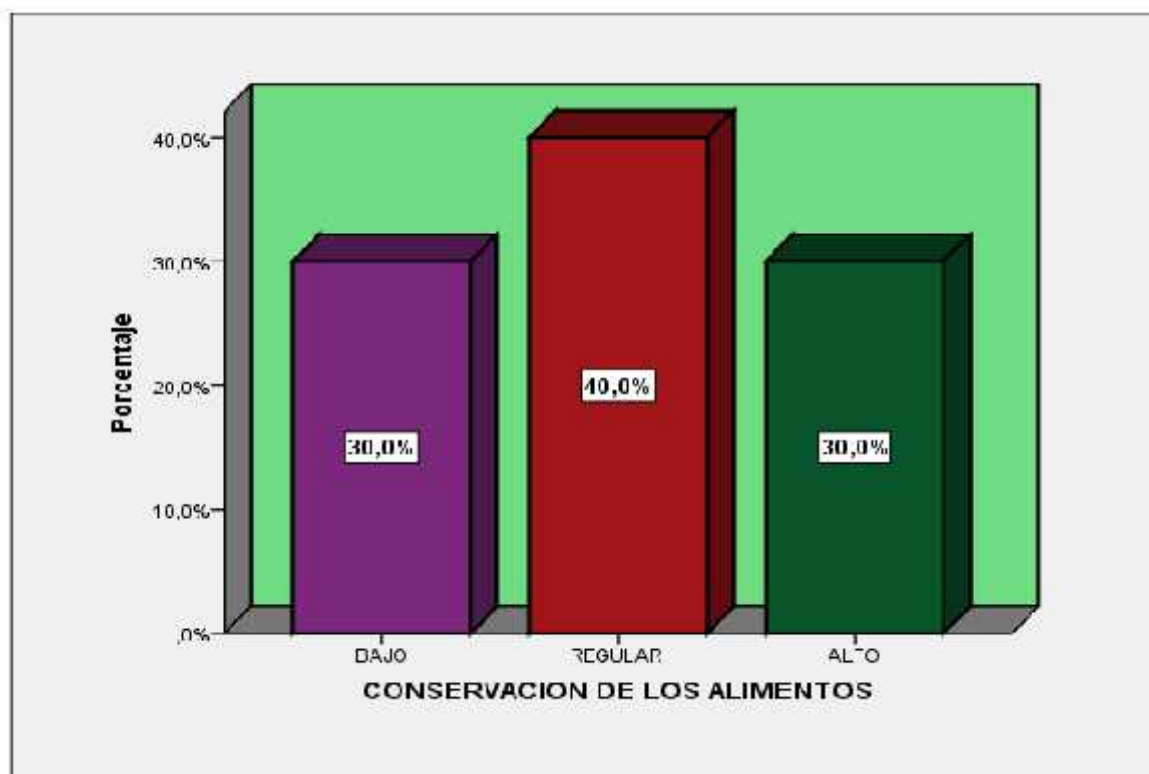


Figura N° 03

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 40% del personal que labora en dichas áreas mantienen un conocimiento regular sobre la conservación de las cámaras, del área de cocina y respectivamente la limpieza del área; así como también se observa que el 30 % del personal están entre un conocimiento bajo como también otro 30% de los colaboradores en un conocimiento alto en respecto a la noción de dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DE LA DIMENSION N° 03

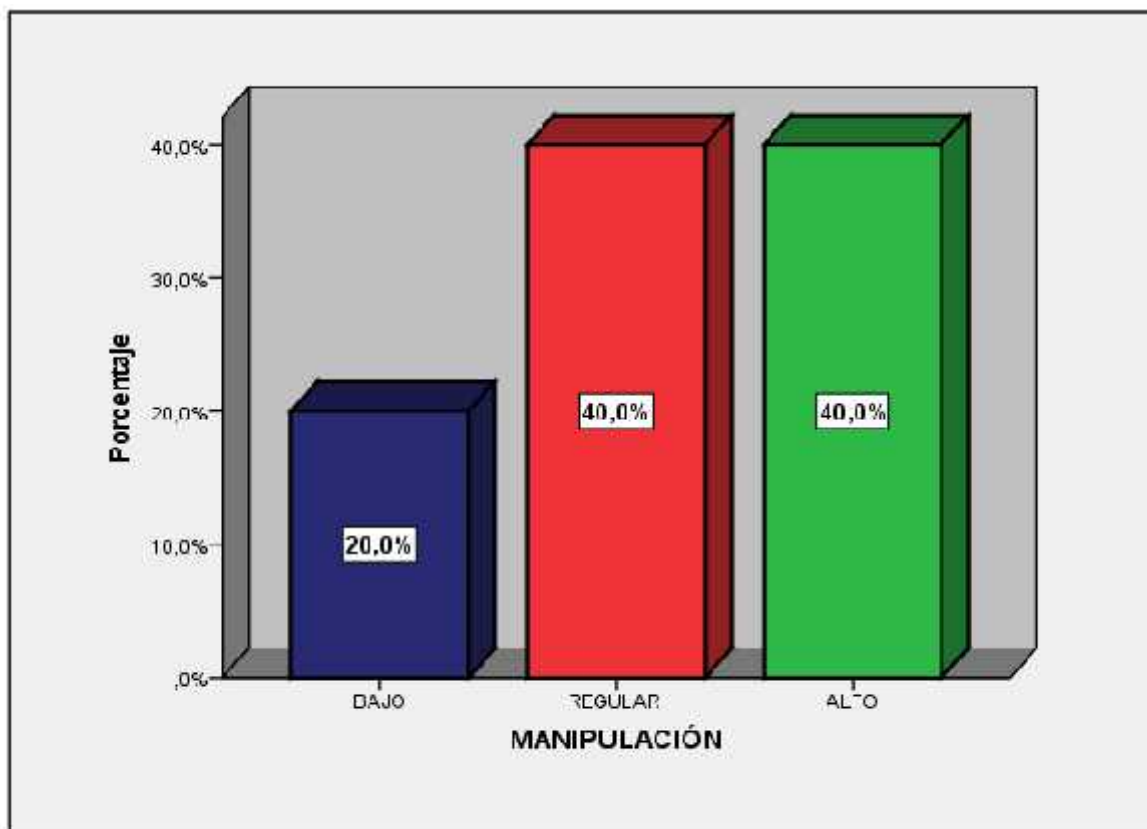


Figura N° 04

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 40% del personal que labora en dichas áreas se observa que tienen conocimiento alto y 40% de los colaboradores en un conocimiento regular sobre el respectivo uso de los utensilios de cocina, el manejo de los alimentos y consecuente al control de registro sanitario; por otro lado, se observa que el 20% de los colaboradores manifiesta poco manejo de dicha manipulación.

GRÁFICO DE BARRAS DE LA DIMENSION N° 04

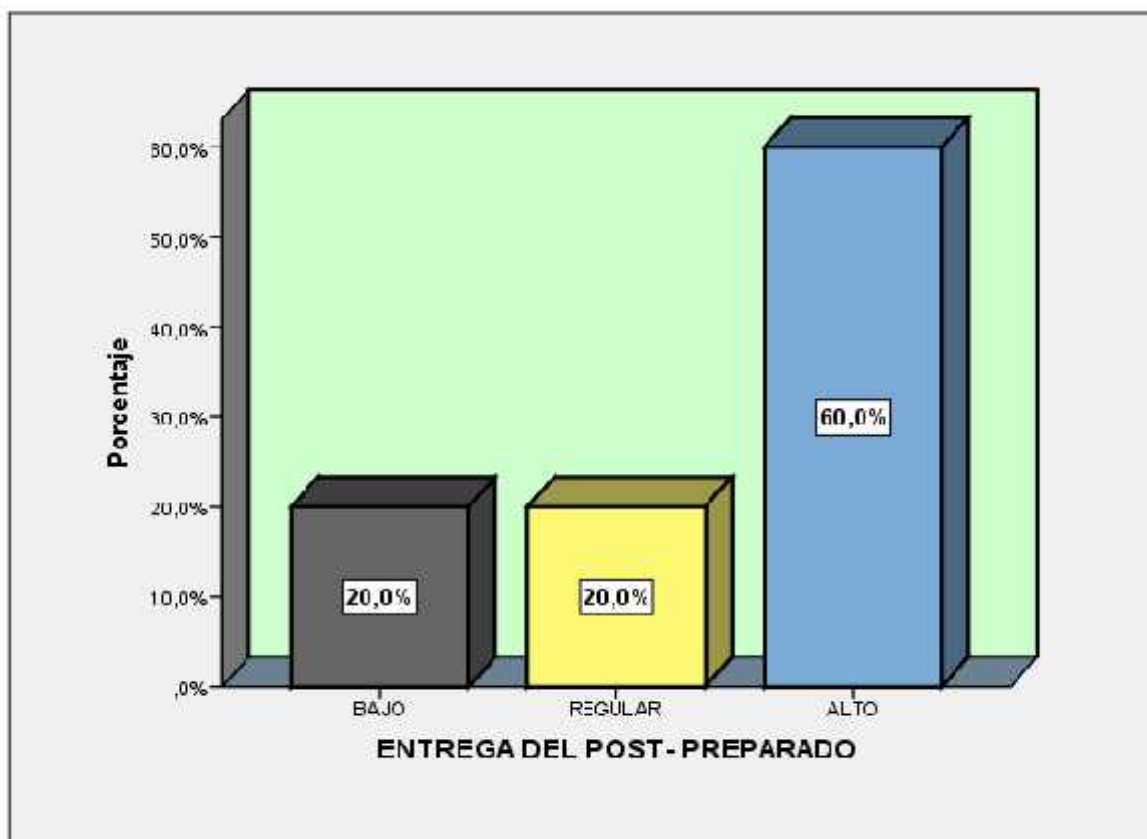


Figura N° 04

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas tiene el entendimiento sobre las medidas de vigilancia, las temperaturas y el control respectivo sobre los consumos que se adquiere a diario; a esto se observa por otra parte que el 20% de los trabajadores saben de manera regular y el otro 20% de los colaboradores de un conocimiento bajo sobre el tema.

GRÁFICO DE BARRAS DE LA DIMENSION N° 05

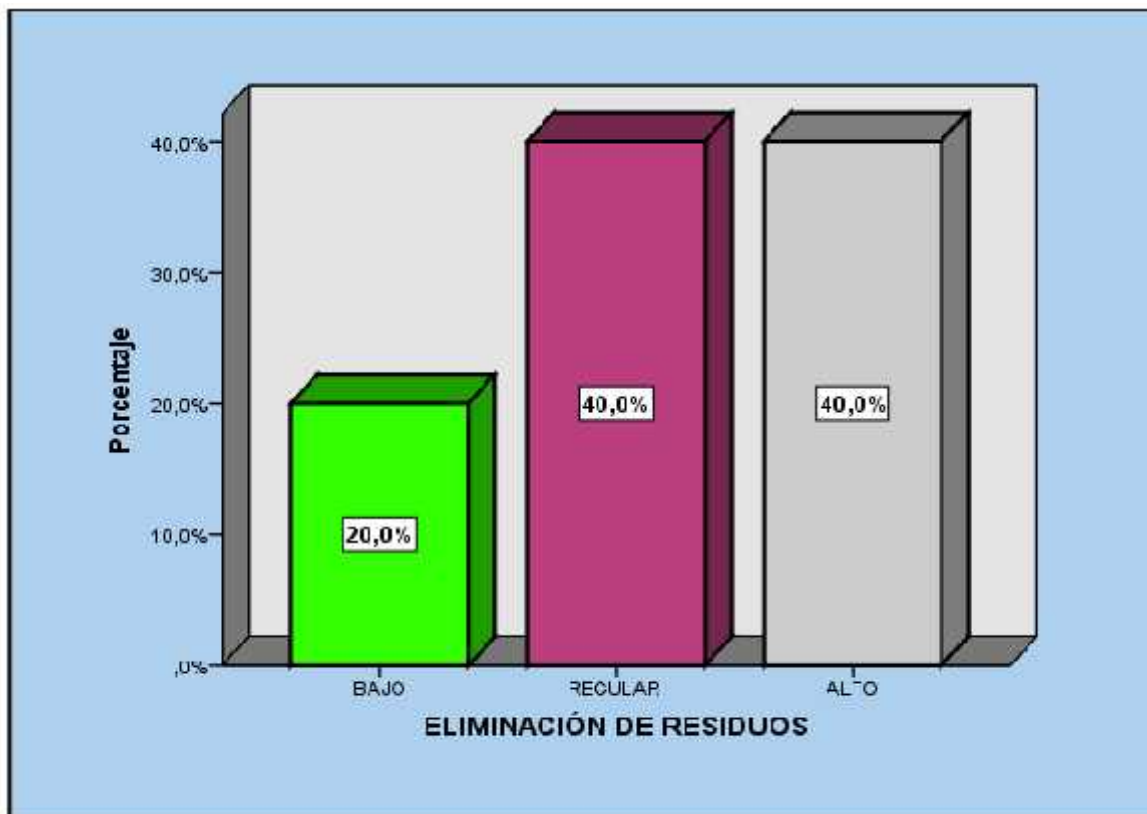


Figura N° 05

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 40% del personal que labora en dichas áreas mantiene el discernimiento de manera alta a la vez el otro 40% de los colaboradores de un conocimiento regular en cuestión a la eliminación de los residuos sólidos, líquidos y gaseosos; a diferencia que el 20% afirma que mantienen un conocimiento bajo sobre la distribución de las mismas.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito determinar el nivel de conocimientos en las buenas prácticas de manipulación de alimentos del personal del área A y B cocina (8 colaboradores), restaurante (8 colaboradores), bar (2 colaboradores) y administración (2 colaboradores) que labora en el hotel San Agustín All Exclusive, Miraflores 2017. Se buscó dicho objetivo en las áreas críticas de toda instalación que presta servicios donde se manipulan los alimentos y bebidas.

Se utilizó las dimensiones identificadas por Armendáriz (2013) donde se propusieron 5 dimensiones que deben ser evaluadas para saber si el establecimiento cuenta con un buen programa de buenas prácticas de manipulación de alimentos y este siendo practicado por sus colaboradores.

Para este se estudió se diseñó un instrumento que nos permitía identificar de manera clara y sencilla como se encontraba el nivel de conocimientos del personal. A continuación, se están discutiendo los principales hallazgos de este estudio:

En la primera dimensión se evaluó el nivel de conocimientos del personal durante la recepción de las materias primas (Gráfico N° 02) siendo preocupante el resultado ya que ningún colaborador tiene un alto conocimiento sino llega hasta un conocimiento regular. Lo que nos demuestra que en el Hotel hay problemas en la recepción de los insumos y se hace factible que los productos recepcionados no cumplan los criterios de calidad que son fundamentales de observar como el color, olor, textura, temperatura de la llegada, empaque y el etiquetado tal como lo refiere OPS (2011).

La segunda dimensión evaluada está relacionada a la conservación de los alimentos, nuestro estudio encontró que solo el 30% de los trabajadores tiene un alto conocimiento (Gráfico N° 03), con estos resultados el hotel no asegura insumos de primera calidad debido a que el 70% de los trabajadores conocen de manera entre regular y bajo la correcta conservación de los diferentes alimentos que reciben de sus proveedores. Es decir, el proceso de almacenamiento (envases, embalajes, temperatura, humedad) y la salida (rotación periódica de los mismos) no están asegurados.

La tercera dimensión está relacionada a la manipulación de los alimentos y encontramos que el 40% del personal tiene altos conocimientos (Gráfico N° 04). La manipulación correcta de los alimentos, ayuda a evitar las contaminaciones cruzadas que pueden causar las ETA OPS, (2011); la preparación de los alimentos de la manera correcta con la finalidad de que sus propiedades alimenticias y de sabor no se pierdan hasta que se produzca el emplatado es importante que los diferentes establecimientos lo garanticen debido a que las empresas necesitan asegurar un servicio de calidad. Y debe de ser más estricta a fin de fidelizar al cliente ante la competencia.

La cuarta dimensión que fue evaluada es la entrega final del producto se encontró que el 60% (Gráfico N° 05) de los trabajadores tiene un alto conocimiento de cómo hacerlo lo que garantiza que exista un adecuado emplatado, mantenimiento con la temperatura correcta, el servido, garantizar el adecuado uso del menaje y cubiertos antes de la ingestión por parte del consumidor. Esta es la parte del circuito de la manipulación de los alimentos que es observable por el cliente, y dependiendo de lo que recibe volverá.

La quinta dimensión que se evaluó está relacionada a la eliminación de los residuos y se reporta que el 40% de los trabajadores tiene un alto conocimiento en esta dimensión (Gráfico N° 06). Si no garantizamos la adecuada eliminación de los residuos (desperdicios) se puede generar contaminación en el proceso de la preparación de los alimentos. Estamos susceptibles a las contaminaciones cruzadas y la presencia de las enfermedades producidas por alimentos.

Se procedió a crear la variable Buenas prácticas de manipulación de alimentos con la información obtenida de las 5 dimensiones, el resultado es poco preocupante, solo el 50% de los trabajadores tiene conocimientos adecuados sobre las buenas prácticas de manipulación de alimentos (Gráfico N°01), resultado que se acerca a lo encontrado en el estudio de Yee Woh (2016) quien reportó un 68% tenían conocimientos correctos sobre las prácticas de manipulación de los alimentos. Lo mismo encontró Iriarte (2003) de que el 68% de los trabajadores conocían las prácticas de manipulación de alimentos en los 5 hoteles evaluados. En el estudio de Baser, Ture, Abubakirova, Sandlier, & Cil (2016) el cual fue realizado en un Hotel en Turquía, reportan porcentajes desde 59% hasta 92% de

conocimiento de sus trabajadores en las diferentes áreas críticas de la producción de alimentos, recalcan la importancia del conocimiento del staff de trabajadores, pero también tiene que ser analizada a las actitudes y el comportamiento. Refieren que los conocimientos influyen en 2.51 veces más en hacerlo bien, las actitudes en 1.97 veces más y el comportamiento en 2.20 veces más.

Las normas propuestas por MINSA- DIGESA (2016) sobre la manipulación de alimentos son claras y exigen asegurar la cadena de producción de alimentos con buenas prácticas de manipulación de alimentos en concordancia con las normas internacionales y después de los resultados el Hotel San Agustín All Exclusive se encuentra expuesto a no pasar las evaluaciones de control y calidad de los alimentos ofrecidos en sus instalaciones.

En los estudios de España, Silvia (2014), Walde (2013) y Valencia (2012) reportan que luego de la implementación de programas de capacitación en buenas prácticas de manipulación de alimentos se ha mejorado el nivel de conocimientos en el personal involucrado en la cadena de producción.

De estos resultado el Hotel San Agustín All exclusive en las áreas A y B necesita implementar un sistema de mejoramiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos teniendo en cuentas las dimensiones propuestas por Armendáriz (2013) incluyéndose los parámetros propuestos por Baser et al (2016) a fin de mejorar sus estándares de calidad y ser competitivos en la industria del turismo y la hotelería.

V. CONCLUSIONES

La presente tesis tuvo como objetivo determinar el nivel de conocimientos en las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el personal del área de A y B, cocina (8 colaboradores), restaurante (8 colaboradores), bar (2 colaboradores) y administración (2 colaboradores) que labora en el Hotel san Agustín All Exclusive, Miraflores 2017, dicha evaluación de conocimientos se realizó en todo el personal involucrado en las áreas A y B, para ello se utilizó las 5 dimensiones propuestas por Armendáriz (2013).

En relación al primer objetivo específico, sobre la recepción de las materias primas, es importante que el personal conozca y practique las diferentes pautas que garanticen que los alimentos entregados por los proveedores tengan la garantía adecuada, lo que en el Hotel San Agustín en sus colaboradores correspondiente de dichas áreas presentan un conocimiento regular.

En relación al segundo objetivo específico, relacionado a la conservación de los alimentos no se está garantizando la conservación adecuada de los alimentos.

En relación al tercer objetivo específico, en relación a la manipulación de los alimentos lo realizan de manera equilibrada dicha acción.

En relación al cuarto objetivo específico, a la entrega final del producto es la única que tiene un alto porcentaje y es la que el cliente ve.

En relación al quinto objetivo específico, la eliminación de los residuos muestra un resultado de no ser muy adecuada ya que el personal la conoce dicha acción de manera equilibrada.

Lo que nos permite concluir en relación al objetivo general es que el personal no cuenta con un alto conocimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos lo que hace necesario la implementación de un programa de buenas prácticas de manipulación de alimentos a fin de que el personal mejore sus conocimientos y estos los implemente en las rutinas diarias del proceso de preparación de los alimentos en las áreas A y B del Hotel San Agustín. Dicho programa debe de tomar en cuenta el componente actitudinal y de comportamiento del personal colaborador del Hotel. La limitación que tiene esta investigación es que

no se han tomado en cuenta los componentes actitudinales y de comportamiento que influyen en el proceso de las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

VI. RECOMENDACIONES

Después del análisis de los resultados obtenidos en la investigación recomendamos:

Implementar el programa de Buenas prácticas de manipulación de alimentos a fin de garantizar la calidad de los alimentos ofrecidos a los comensales en el Hotel San Agustín All Exclusive.

A otros investigadores futuros se recomienda usar un modelo en el cual se tomen en cuenta no solo las dimensiones de las buenas prácticas de manipulación de alimentos sino también los otros aspectos que influyen en la cadena como son los componentes actitudinales y de comportamiento.

Al potencial consumidor, hay muchos procesos en la cadena de producción que no se observan directamente y no traducen lo que se ve en el plato servido, siendo necesario buscar establecimientos certificados con Buenas prácticas de manipulación de alimentos.

VII. REFERENCIAS

- Abdul-Mutalib, N.-A., Abdul-Rashid, M.-F., Mustafa, S., Amin-Nordin, S., Awang, R., & Osman, M. (2012). Knowledge, attitude and practices regarding food hygiene and sanitation of food handlers in Kuala Pilah, Malaysia(Investigación). *Food Control*, 27: 289-293.
- Armendáriz Sanz, J. (2013). *Aplicación de las buenas practicas de manipulación de alimentos*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de <http://go.galegroup.com/ps/i.do?p=GVRL&sw=w&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CCX7062200012&asid=ba3f2e6bad2ff70ec92d0230e9a62e6e>.
- Armendariz, J. (2012). *Seguridad e Higiene en la manipulación de alimentos*. España: Ediciones Paraninfo SA.
- Baser, F., Ture, H., Abubakirova, A., Sandlier, N., & Cil, B. (21 de 08 de 2016). Structural modeling of the relationship among food safety knowledge, attitude and behavior of hotel staff in Turkey. *Food control*, 1-7.
- Buenaño, O. (2010). *Manejo sanitario del area de produccion de alimentos de hotel "El Libertador" de la ciudad de Riobamba*. Riobamba - Ecuador.
- Carrasco, M., Guevara, B., & Falcón, N. (2013). Conocimientos y buenas practicas de manufactura en personas dedicadas a la elaboración y expendio de alimentos preparados, en el distrito de Los Olivos, Lima -Perú. *Salud y tecnología Vet.*, 1:7-13.
- España, S. (2014). *Evaluación de buenas prácticas de manufactura (BPM) en ventas ambulantes de comida y propuesta de manual de control de calidad para BPM ofrecidos por vendedores ambulantes de comida en la cabecera departamental de Totonicapán, Guatemala (Tesis pregrado)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango- Guatemala.
- Iriarte, M., & Fermín , O. (2003). Evaluación del conocimiento sobre buenas practicas de manipulación de alimentos del personal de cocina de los hoteles 5 estrellas , Isla Margarita, Venezuela [artículo en línea]. *Revista del Instituto Nacional de Higiene Rafael Rangel*,

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S079804772003000100004.

Jose, A., Valera, J., & Cruz, A. (15 de 01 de 2011). *Las buenas practicas de higiene en los alimentos [post]*. Recuperado el 10 de 10 de 2016, de Excelencias Gournet: <http://www.excelenciasgourmet.com/noticia/las-buenas-practicas-de-higiene-en-los-alimentos>

MINSA. (2016). *MINSA-DIGESA*. Recuperado el 09 de 10 de 2016, de Consulta de Leyes y reglamentos: <http://www.digesa.sld.pe/Expedientes/Leyes-Reglamentos.aspx>

MINSA. (2016). *Reglamento sobre Vigilancia y control sanitario de Alimentos*. Recuperado el 04 de 10 de 2016, de Ministerio de Turismo del Perú: http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/20/Documentos/Notificaciones/PRT_Vigilancia_Control_Sanitario_Alimentos.pdf

MINSA-DIGESA. (19 de Abril de 2012). Norma sanitaria para los servicios de alimentación en establecimientos de salud". *Resolución ministerial N°308-2012/MINSA*, 1-24. Lima, Perú.

OPS. (2011). *Capacitación en higiene para manipuladores de alimentos-Panamá: Organización panamericana de la Salud*.

Redacción Bogota. (1 de Julio de 2016). Lupa del distrito a restaurantes populares de Bogotá. *El espectador*, págs. [versión on line] Recuperado en <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/lupa-del-distrito-restaurantes-populares-de-bogota-articulo-640928>.

Salgado, M., & Castro, K. (2007). Importancia de la buena practicas de manufactura en cafeterias y restaurantes. *Vector*, 2: 33-40.

Sistema HACCP. (2016). *Sistema HACCP: Siatema base para redicir , controlar o eliminar los peligros que puedan impactar la inocuidad de los alimentos*. Recuperado el 07 de 10 de 2016, de GlobalSTD Certification: <http://www.globalstd.com/certificacion/sistema-haccp>

- Tannus, L., Barbosa, L., Silva, L., Rios, A., Nazaré, M., & Comastri, R. (2016). Food safety knowledge and practices of food handlers, head chefs and managers in hotels' restaurants of Salvador, Brazil.[Artículo en línea]. *Food Control*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.foodcont.2016.08.026>.
- Valencia, Y. (2012). *Diagnostico de buenas practicas de manufactura con medidas preventivas, correctivas y plan de mejoramiento en la empresa AREPAS El Carriel.(Tesis pregrado)*. Universidad abierta y a distancia, Bogotá - Colombia.
- Walde, J. (2013). Conocimientos y practicas sobre higiene en la manipulacion de alimentos que tienen las socias de comedores populares, Distrito de Comas, 2013.
- Yee Woh, P., Lin Thong, K., Behnke, J., Watkin Lewis, J., & Mohd Zain, S. (2016). Evaluation of basic knowledge on food safety and food handling practices amongst migrant food handlers in peninsular Malaysia. *Food control*, 70, 64-73.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Nivel de conocimiento de las BPM en el área de A y B del Hotel San Agustín All Exclusive, Miraflores 2017”

Problema	Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Variables Estadísticas	Escala de Medición	Diseño Metodológico	
Problema General	Objetivo General	Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	Para Amendáriz Sanz (2013) "es una actividad en la que los alimentos están expuestos a una sucesiva serie de riesgos de contaminación en cualquiera de sus fases de producción. Desde el cultivo, pesca o cría, hasta que lleguen al consumidor final. De nada sirven una serie de medidas estrictas en una fase, si en la siguiente, o la anterior, el producto está contaminado".	La variable Buenas prácticas de manipulación de alimentos es un tema que todo establecimiento que brinda servicios de alimentación se debe tener en cuenta y a través de un cuestionario se medirá el nivel de conocimientos que poseen los trabajadores de dicho tema tomando como puntos principales las dimensiones e indicadores que se mencionaran a continuación.			Cualitativa	Nominal	Tipo:	Básica, Descriptiva,
¿Cuál es el nivel de conocimientos de las buenas prácticas de manipulación de alimentos del personal que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017?	Determinar el nivel de conocimientos en las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el personal que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive Miraflores, 2017.				Recepción de la materia prima	Proveedores Transporte de Alimentos comprobación de calidad			Diseño:	No experimental - Transversal
					Conservación de los alimentos	Cámaras de conservación Área de cocina Revisión y/o limpieza			Método:	Descriptivo
					Manipulación de los alimentos	Chef y/o cocinero Productos alimenticios Registros			Población:	Hotel San Agustín Exclusive
					Entrega final del producto	Medidas de vigilancia Temperaturas Control			Muestra:	20
					Eliminación de los residuos	Sólidos Líquidos Gaseosos			Técnica:	Cuestionario
Problemas Específicos	Objetivos Específicos									
a). ¿Cuál es el nivel de conocimientos de la Recepción de la materia prima que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017? b). ¿Cuál es el nivel de conocimientos de la Conservación de los alimentos en el personal que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017? c). ¿Cuál es el nivel de conocimientos de Manipulación de alimentos en el personal que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017? d). ¿Cuál es el nivel de conocimientos de la Entrega final del producto en el personal que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017? e). ¿Cuál es el nivel de conocimientos de Eliminación de los residuos en el personal que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017?	a). Determinar el nivel de conocimientos en Recepción de las materias primas del personal que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017. b). Determinar el nivel de conocimientos en Conservación de los alimentos en el personal que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017. c). Determinar el nivel de conocimientos de Manipulación de alimentos en el personal que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017. d). Determinar el nivel de conocimientos en relación a la Entrega final del producto en el personal que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017. e). Determinar el nivel de conocimientos en Eliminación de los residuos en el personal que labora en el Hotel San Agustín All Exclusive, en el distrito de Miraflores en el año 2017.									

Fuente: Tomado del manual del proyecto de investigación, por la Universidad César Vallejo, 2017.

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO

Manipulación de Alimentos (BPM) en el Hotel San Agustín Exclusive, distrito de Miraflores – Lima, 2017

Buenos días/tardes, se realiza este cuestionario para recopilar datos y a la vez medir el nivel de conocimientos de las BPM en el personal que labora en el Hotel San Agustín Exclusive, Miraflores.

CUESTIONARIO

Instrucciones:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si (1) – No (0)

Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos		
RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS		Escala
1. Proveedores		
		1
		2
01.	Mantienen en buen estado sus productos hasta la llegada de establecimiento.	
02.	La elección del proveedor dependerá de factores como la garantía higiénica, adecuación a la necesidad de la empresa y precios competitivos.	
2. Transporte de alimentos		Escala
03.	Los alimentos que se transportan lo entregan en forma ordenada e higiénica.	
04.	Se tiene contenedores o receptáculos capaces de mantener la temperatura adecuada de los productos alimenticios.	
3. Comprobación de la calidad		Escala
05.	Se observa el estado de envases y embalaje, el etiquetado y el grado de frescura del producto alimenticio.	
06.	Está presente el personal encargado de recepcionar los productos alimenticios.	
CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS		Escala
4. Cámaras de conservación		
07.	Se mantienen los productos a temperatura entre 0 a 8 °C en el caso de las verduras.	
08.	Se establecen las cámaras de frío para cada género alimenticio.	
5. Área de cocina		Escala
09.	Se tiene suficientes estanterías para la separación de los alimentos y evitar el contacto con el suelo.	
10.	Se guarda los alimentos cocinados en recipientes tapados y con su respectiva rotulación.	

6. Revisión y/o limpieza		Escala	
11.	Se realiza el respectivo control de salubridad.		
12.	A diario se realiza la limpieza correcta del área de cocina.		
MANIPULACIÓN		Escala	
7. Chef y/o cocinero			
13.	Realizan el lavado de manos utilizando el dosificador de jabón correctamente antes y después de manipular los alimentos.		
14.	Van provistos de ropa de trabajo adecuada y limpia.		
8. Productos alimenticios		Escala	
15.	Aquellos productos que no se utilizan en su totalidad pasan a otro recipiente y no lo guardan en el mismo.		
16.	Se descongela el producto de manera rápida y sin superar los 10 °C.		
9. Registros		Escala	
17.	Realizan el control de la ficha semanal y la ficha de diario de temperatura.		
18.	Cada manipulador y personal que esté en contacto con los alimentos tiene vigente el carnet de sanidad.		
ENTREGA DEL POST - PREPARADO		Escala	
10. Medidas de vigilancia			
19.	Se controla la temperatura de los platos antes de salir al salón de comensales.		
20.	Se controla las condiciones inocuas del plato a entregar.		
11. Temperaturas		Escala	
21.	La conservación de alimentos fríos se entrega entre un 0 y 3 °C.		
22.	La conservación de alimentos calientes se entrega en un 70 °C.		
12. Control		Escala	
23.	Se realiza el paloteo respectivo de las ventas que se realiza en cada turno.		
24.	Se realiza la prueba del plato antes de que salga al salón.		
ELIMINACIÓN DE RESIDUOS		Escala	
13. Sólidos			
25.	Se utiliza los contenedores adecuados para cada uno de los tipos de residuos. (amarillo= latas, envases) (verde= vidrio) (azul= papel y cartón) (gris, verde o marrón= basura orgánica)		
26.	Se deshecha con totalidad los residuos de los productos orgánicos.		
14. Líquidos		Escala	
27.	Recoge los aceites de cocina en recipientes adecuados para que los recojan las empresas autorizadas para su gestión.		
28.	Utilizan en los lavaderos las mallas de congestión de residuos.		
15. Gaseosos		Escala	
29.	Se mantiene en actividad la campana para eliminar los gases procedentes de la cocina.		
30.	Realizan la limpieza y mantenimiento periódicamente de los filtros y sistemas de extracción.		

ANEXO N° 03

**Parámetros estadísticos obtenidos
por la variable BUENAS PRACTICAS
DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS,
por indicadores**

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 01

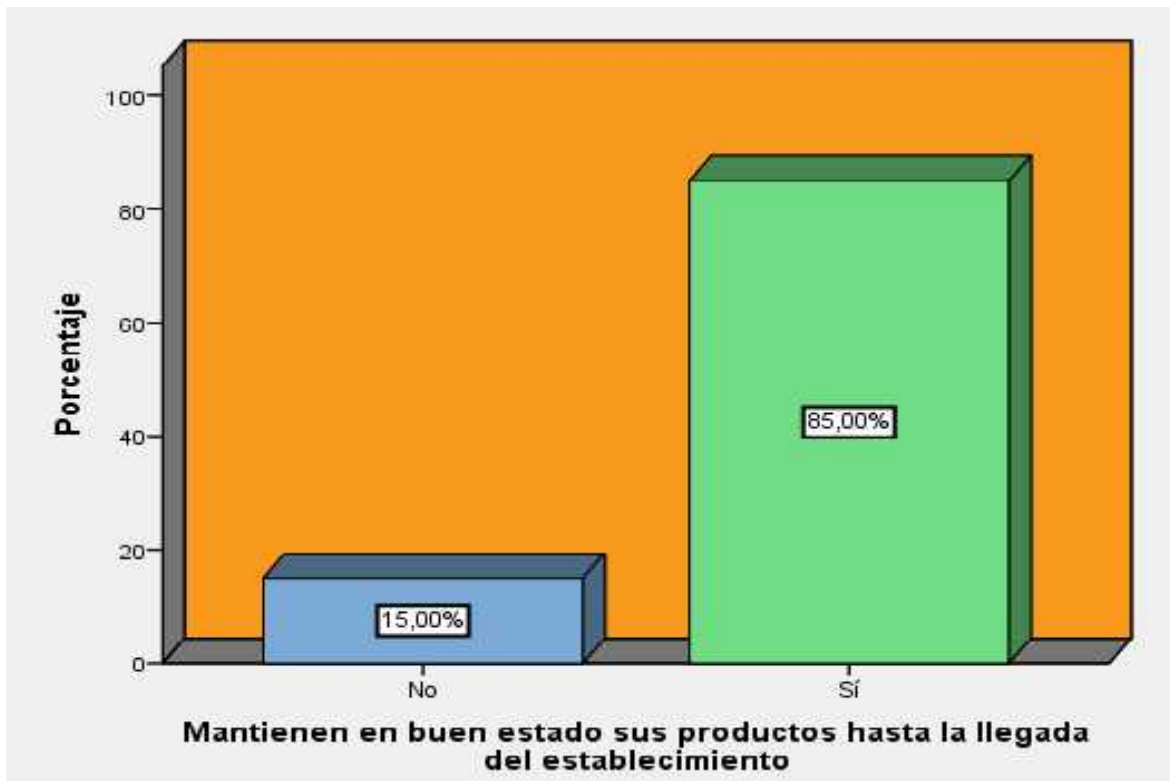


Figura N° 07

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 85% del personal que labora en dichas áreas tiene el entendimiento sobre el manejo del buen estado de los productos de los proveedores hasta la llegada del establecimiento, por otro lado, el 15% del personal muestra desconocimiento de dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 02

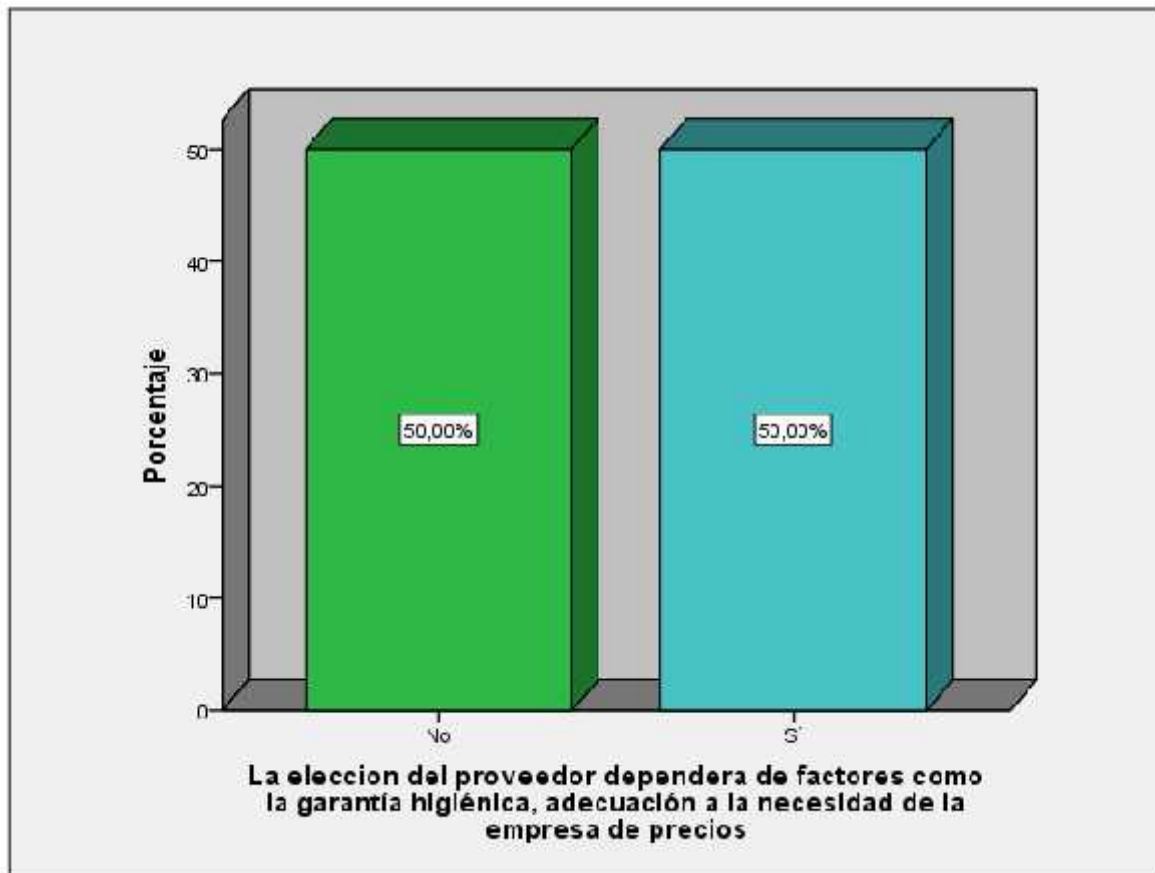


Figura N° 08

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 50% del personal que labora en dichas áreas tiene el entendimiento sobre el conocimiento de la elección de proveedores, a la vez el otro 50% del personal resulta que no indican el conocimiento de los factores que implica sobre dicha elección de los proveedores como es principal punto es de la garantía higiénica.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 03

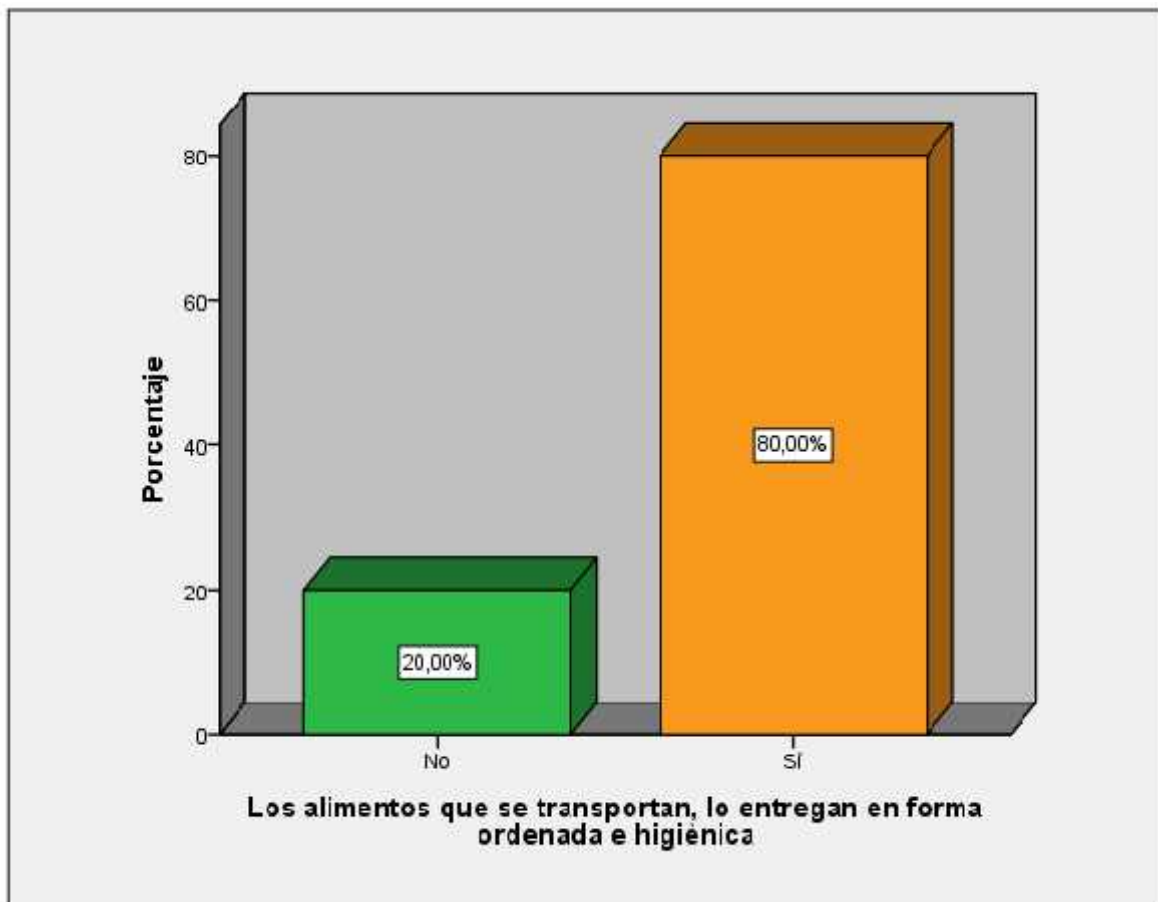


Figura N° 09

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACION:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 80% del personal que labora en dichas áreas conocen sobre la entrega de los productos al establecimiento, por otro lado, el 20% del personal resulta que no cuentan con el conocimiento del modo de transporte de los alimentos.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 04

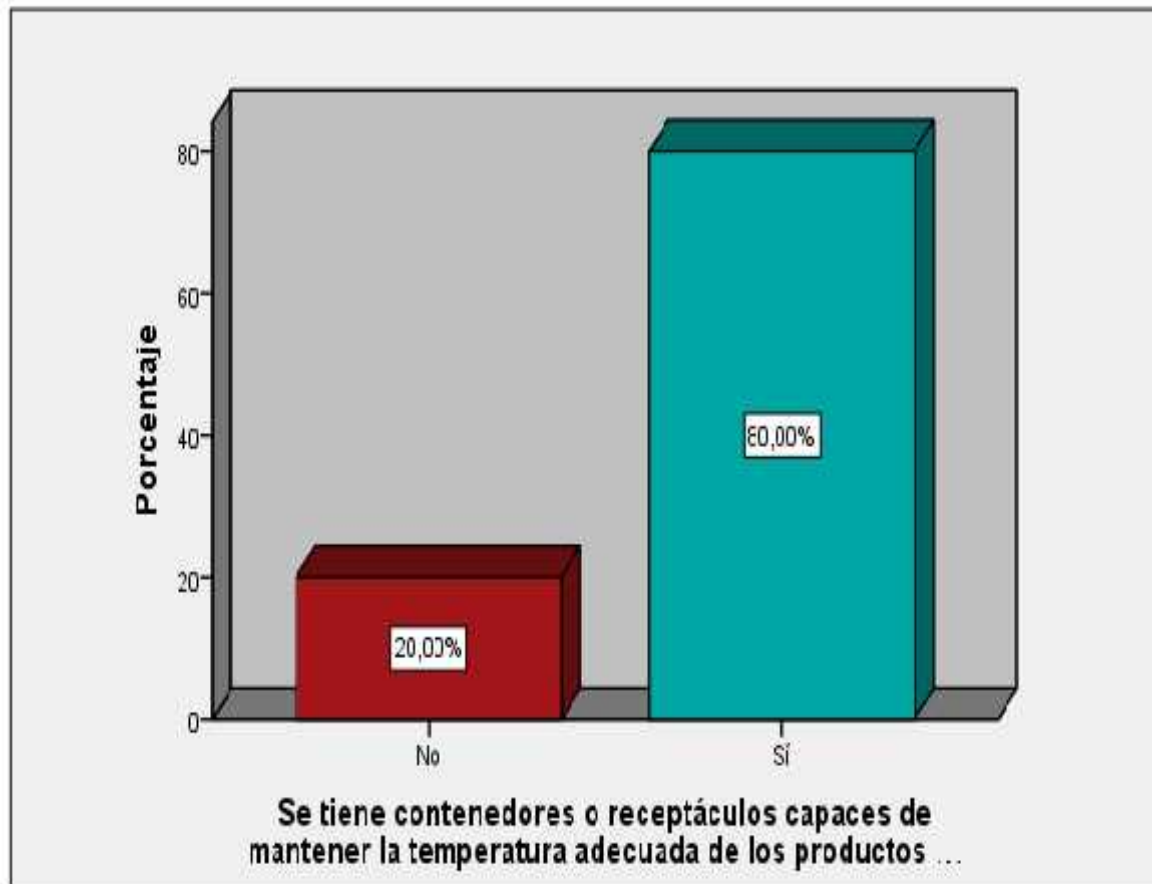


Figura N° 10

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 80% del personal que labora en dichas áreas tiene conocimiento del uso de los contenedores para mantener la temperatura establecida para los alimentos, en cambio, el 20% del personal resulta que no cuentan con el conocimiento establecido.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 05

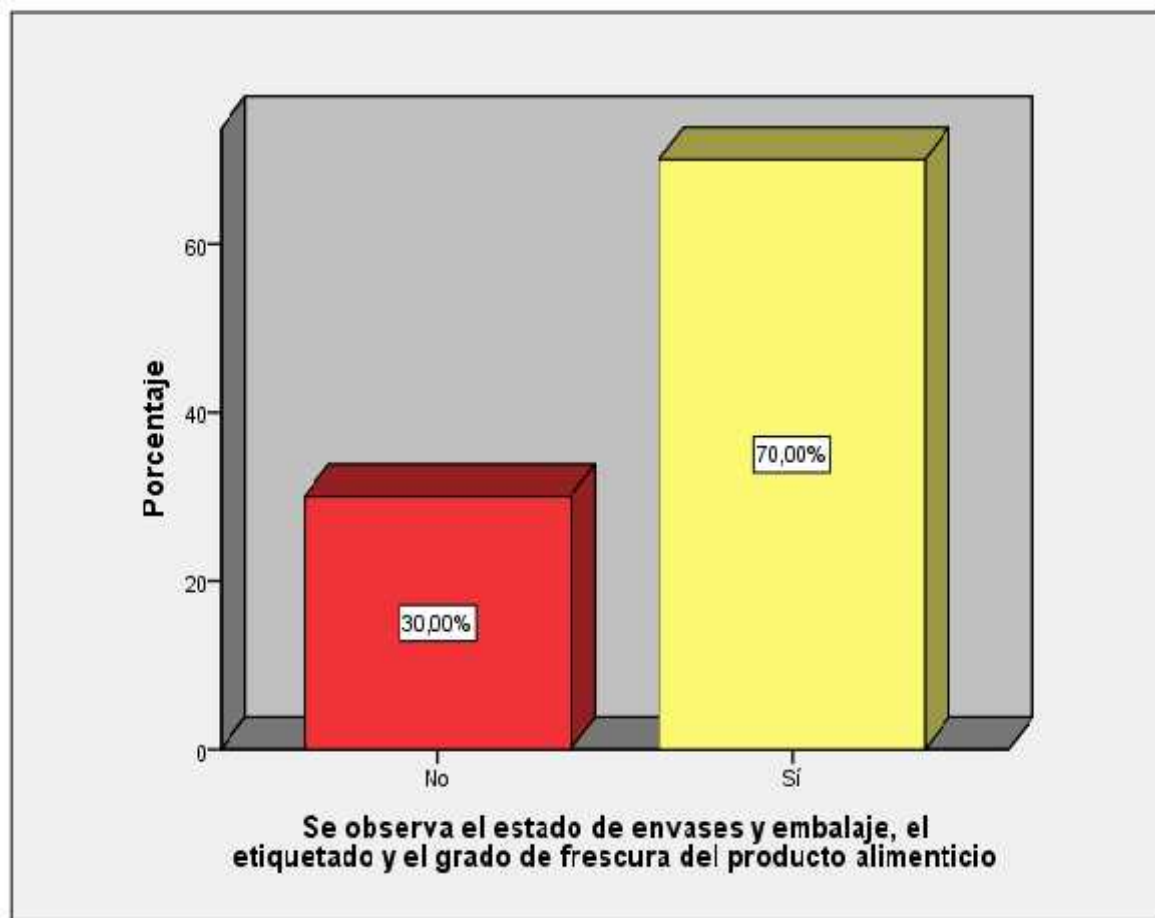


Figura N° 11

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 70% del personal que labora en dichas áreas tiene conocimiento del estado del producto cuando llega al establecimiento, por otro lado, el 30% del personal resulta que no visualizan el grado de frescura del producto a llegar.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 06

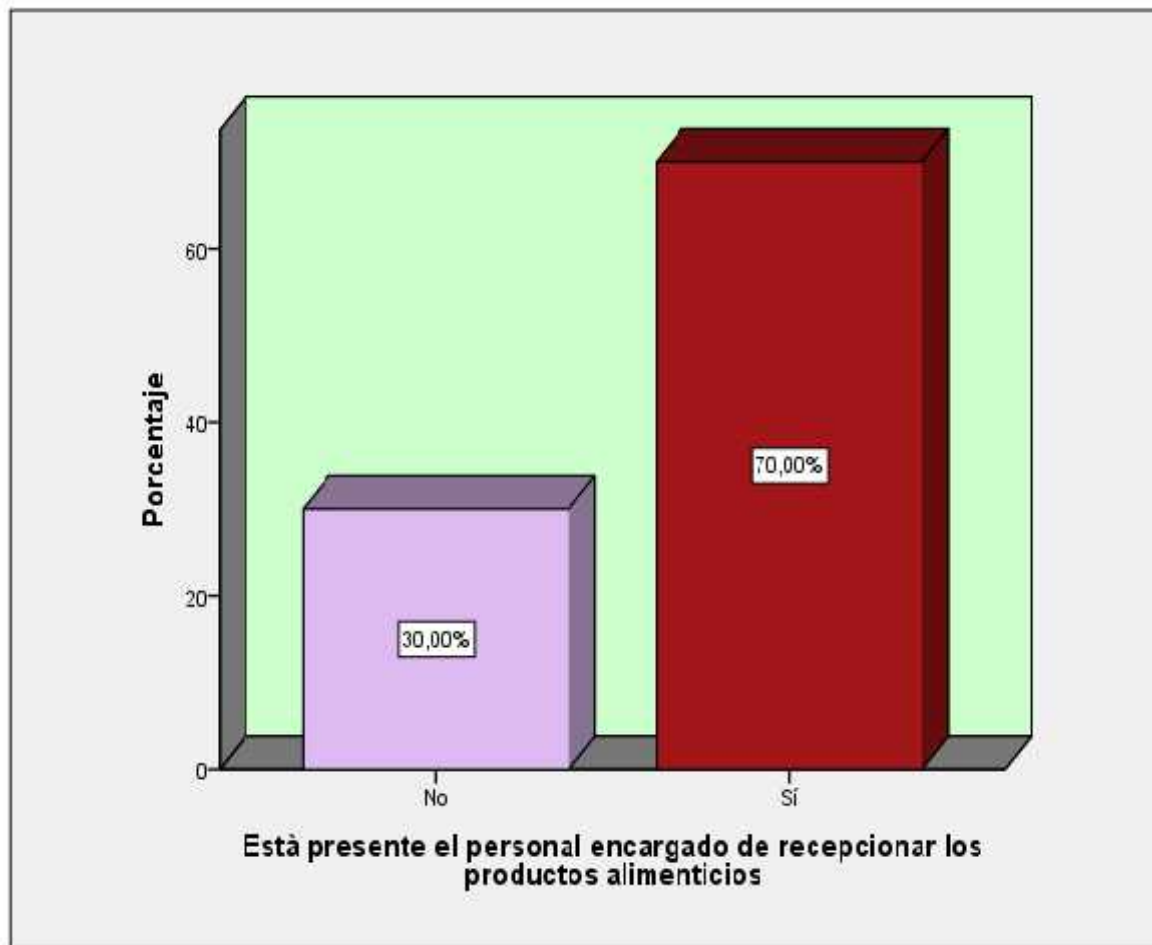


Figura N° 12

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 70% del personal que labora en dichas áreas indica que se apersona un encargado de recepcionar los productos antes de ingresar al almacén, por otro lado, el 30% del personal indica que no hay un encargado para dicha recepción.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 07

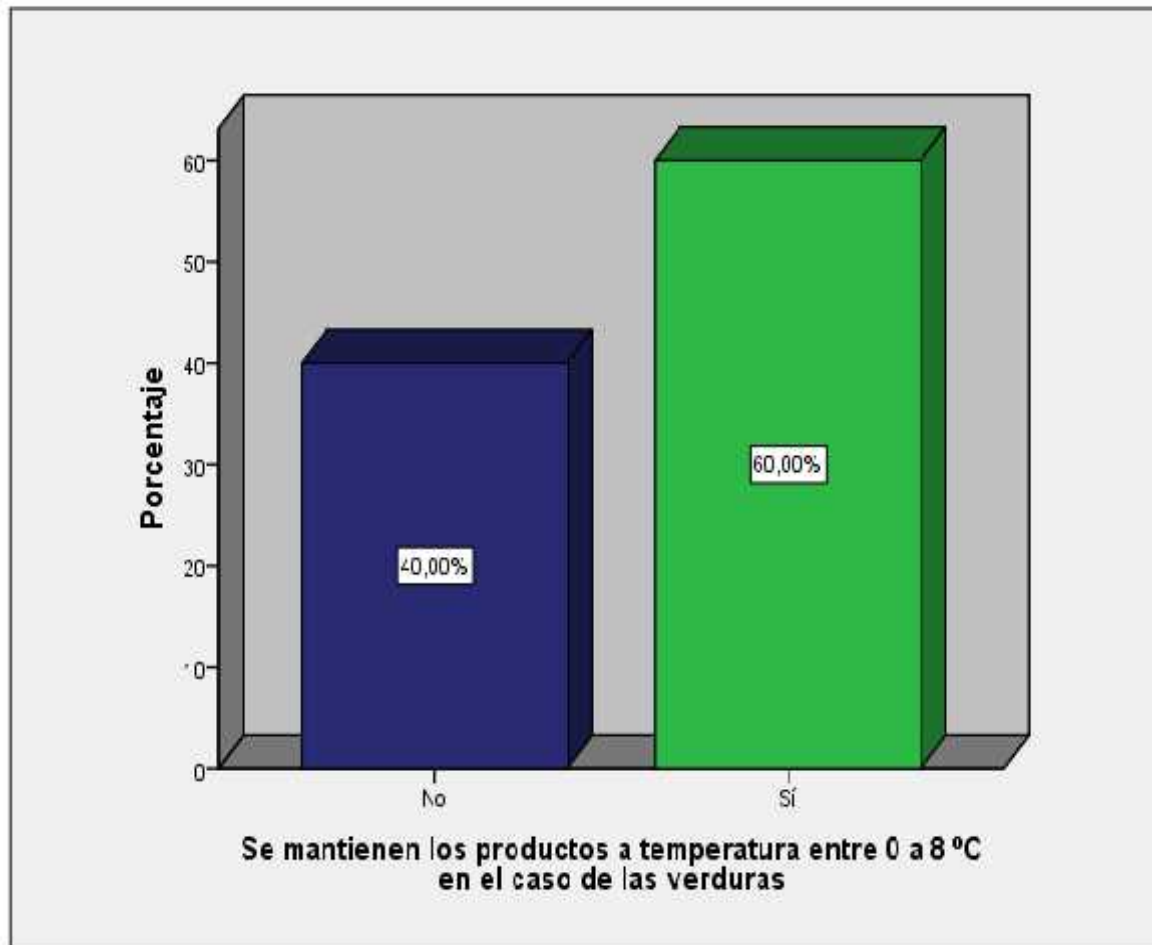


Figura N° 13

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas mantienen el conocimiento sobre el manejo del buen estado de los productos de los proveedores hasta la llegada del establecimiento, por otro lado, el 40% del personal resulta que no cuentan con el conocimiento establecido.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 08

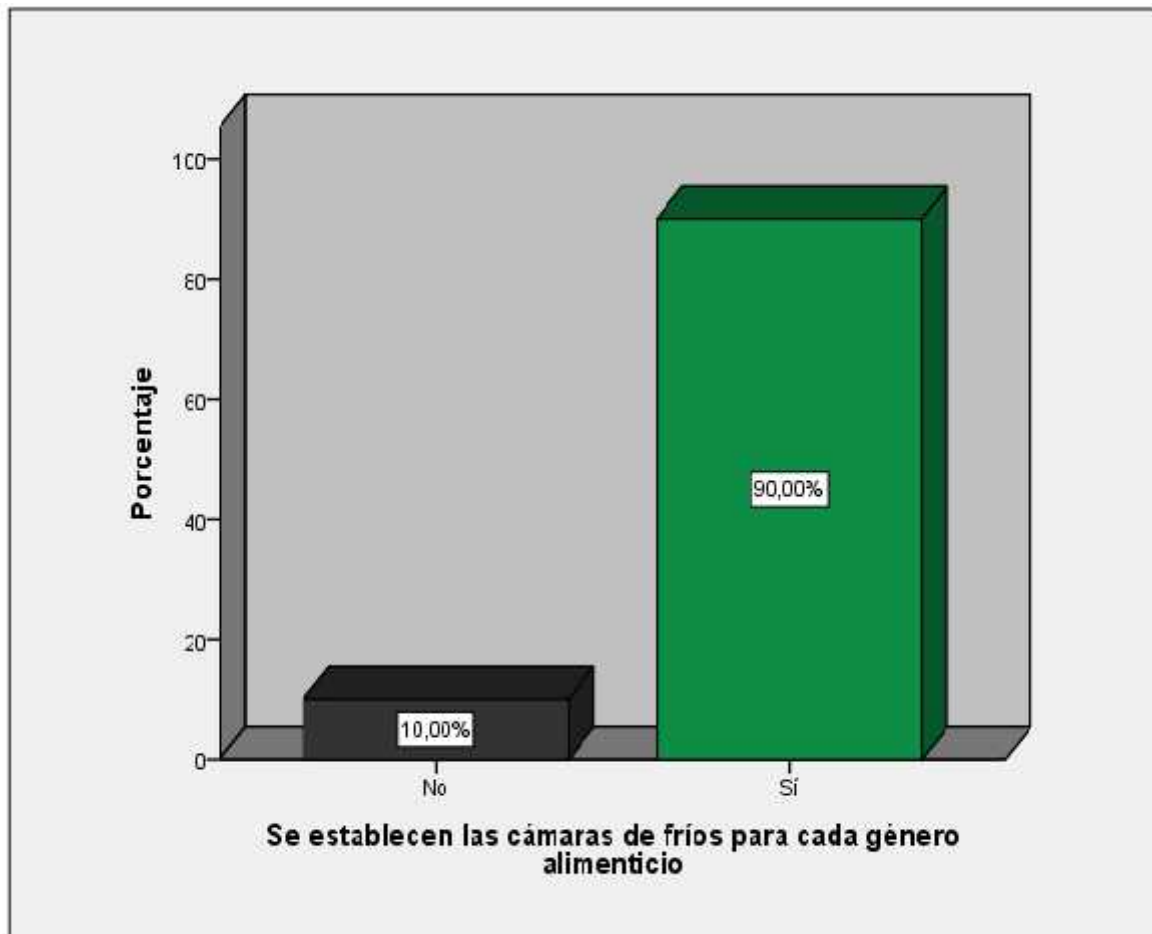


Figura N° 14

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 90% del personal que labora en dichas áreas establecen conocimientos sobre la distribución de las cámaras de frío para cada género de alimentos, por otro lado, el 10% del personal resulta que no cuentan con el conocimiento establecido.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 09

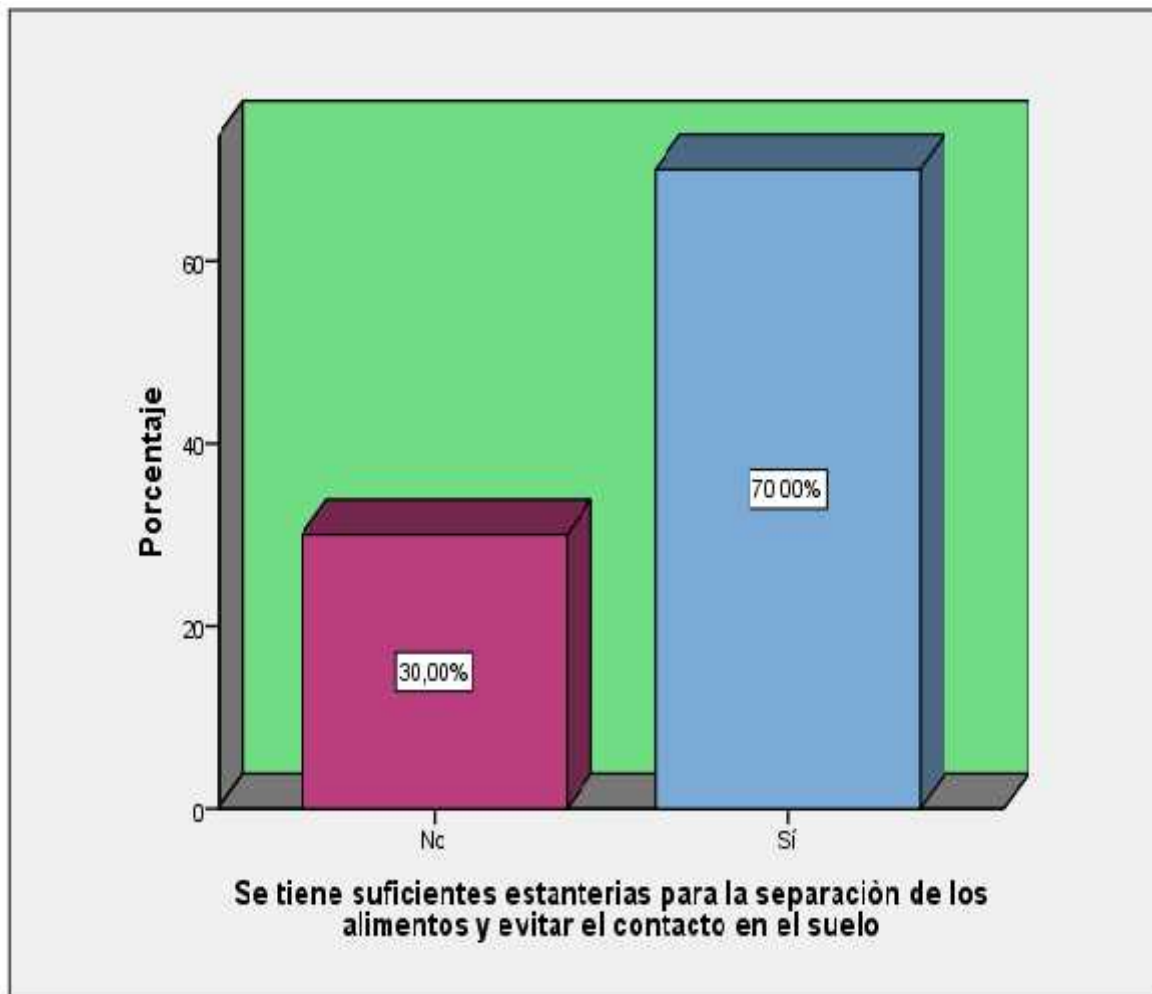


Figura N° 15

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 70% del personal que labora en dichas áreas manifiestan que se cuenta con suficientes estanterías para la separación de los diversos alimentos, por otro lado, el 30% del personal indica bajo conocimiento de dicho indicador.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 10

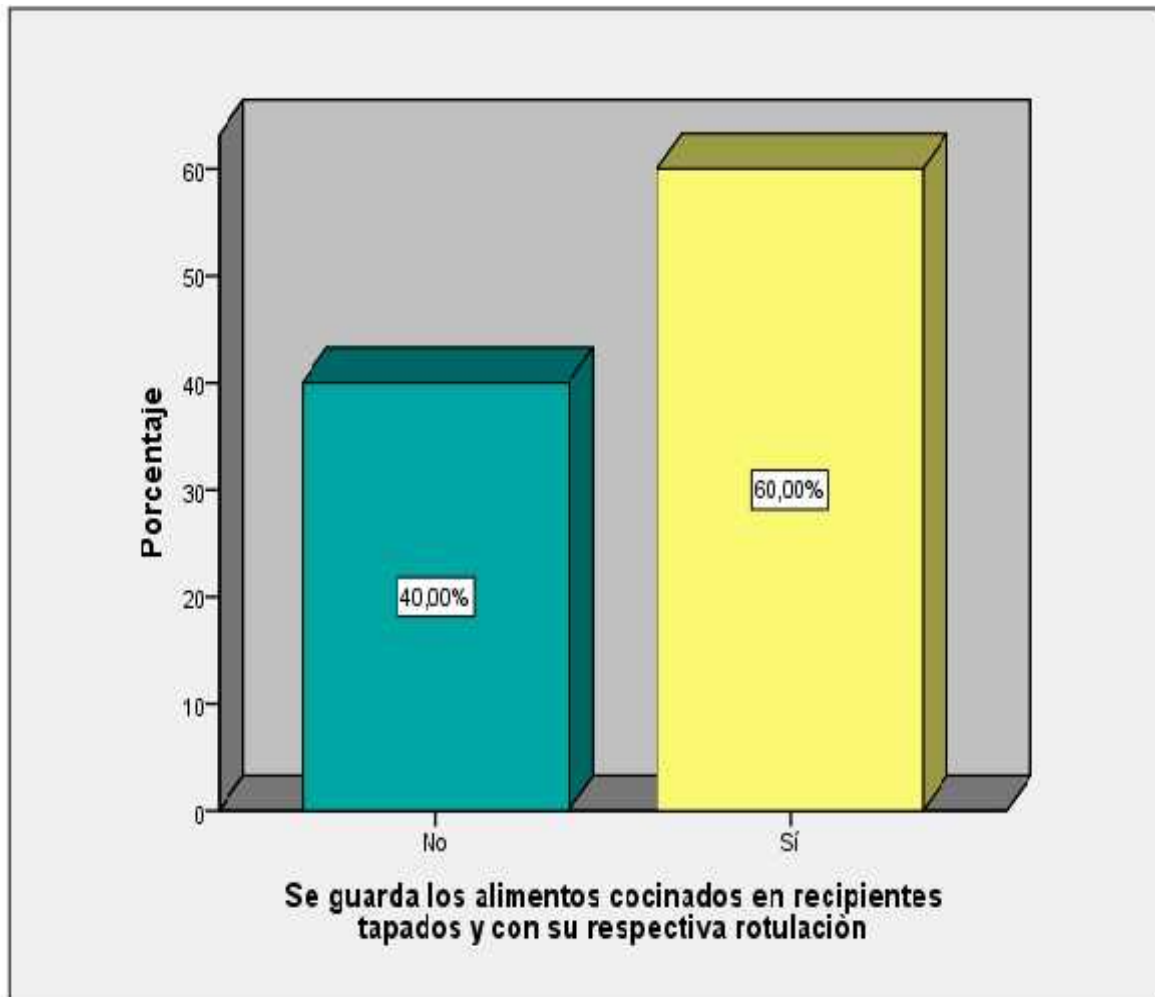


Figura N° 16

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre el guardado de los alimentos ya cocinados en los respectivos recipientes y a la vez con las rotulaciones, por otro lado, el 40% del personal resulta que cuentan con bajo conocimiento establecido en el tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 11

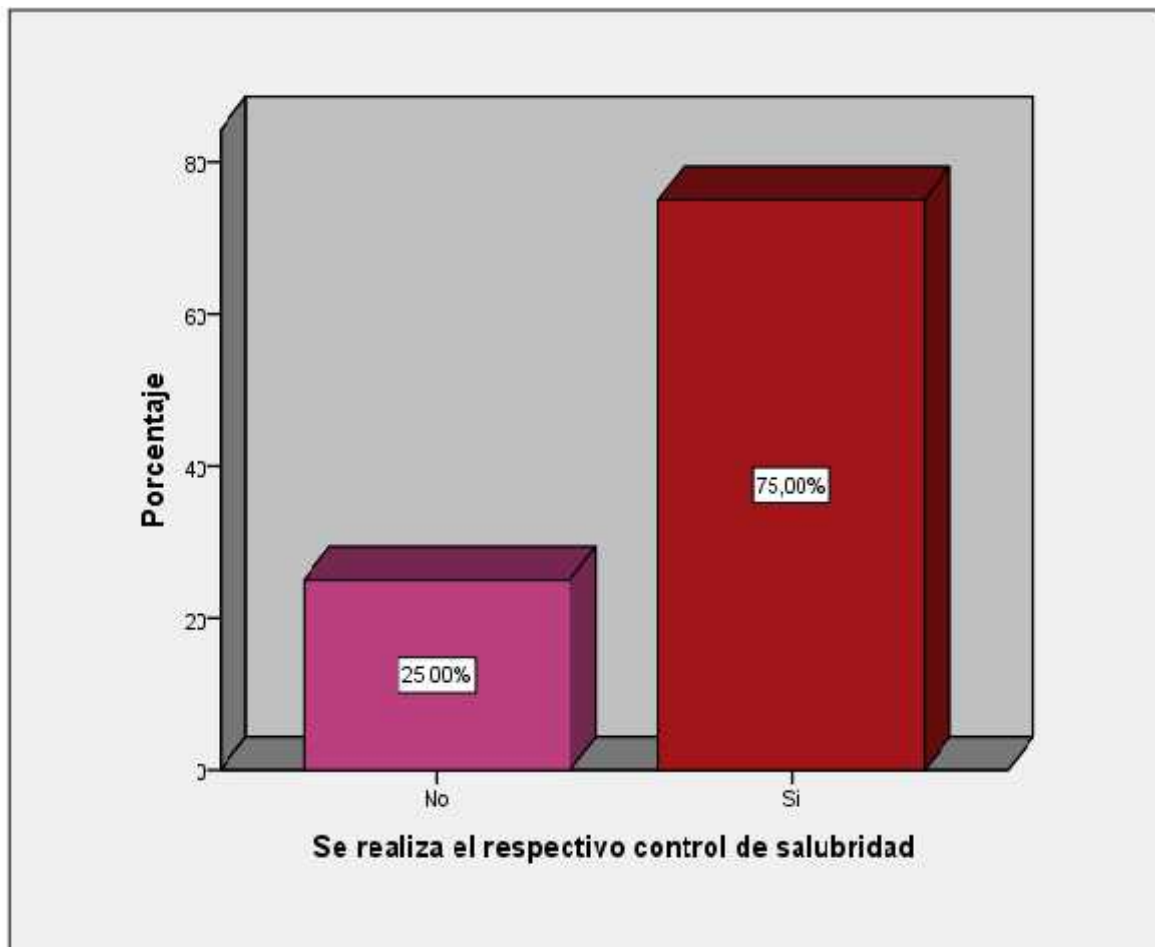


Figura N° 17

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 75% del personal que labora en dichas áreas tienen conocimiento efectivo sobre el control necesario de salubridad de los productos alimenticios para la realización de los platos, por otro lado, el 25% del personal resulta que cuentan bajo conocimiento establecido en el tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 12

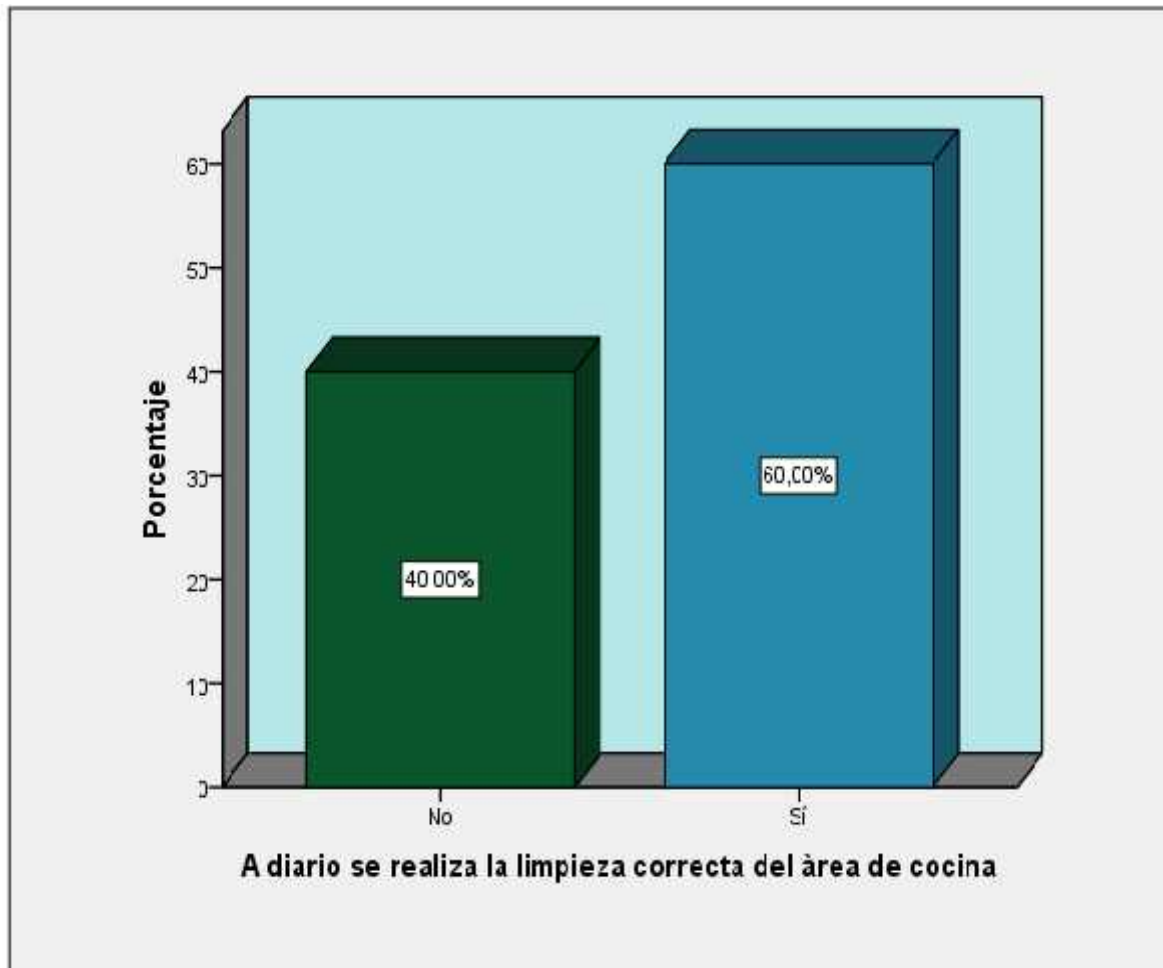


Figura N° 18

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre la limpieza correcta que se realiza en el área de cocina diariamente, por otro lado, el 40% del personal indica que cuentan con un bajo conocimiento establecido en el tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 13

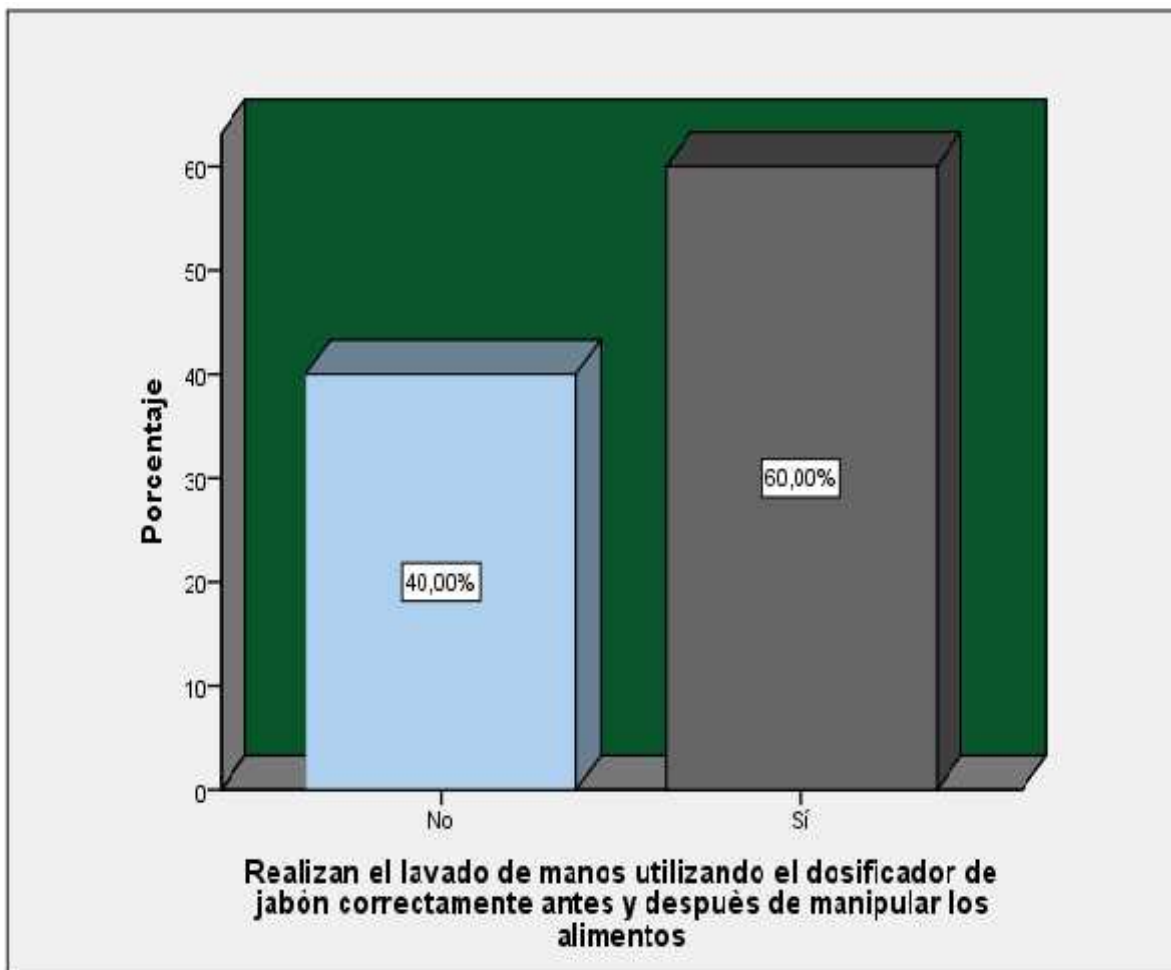


Figura N° 19

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre el lavado de manos correctamente antes y después de la manipulación de alimentos, por otro lado, el 40% del personal resulta que tiene bajo conocimiento sobre dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 14

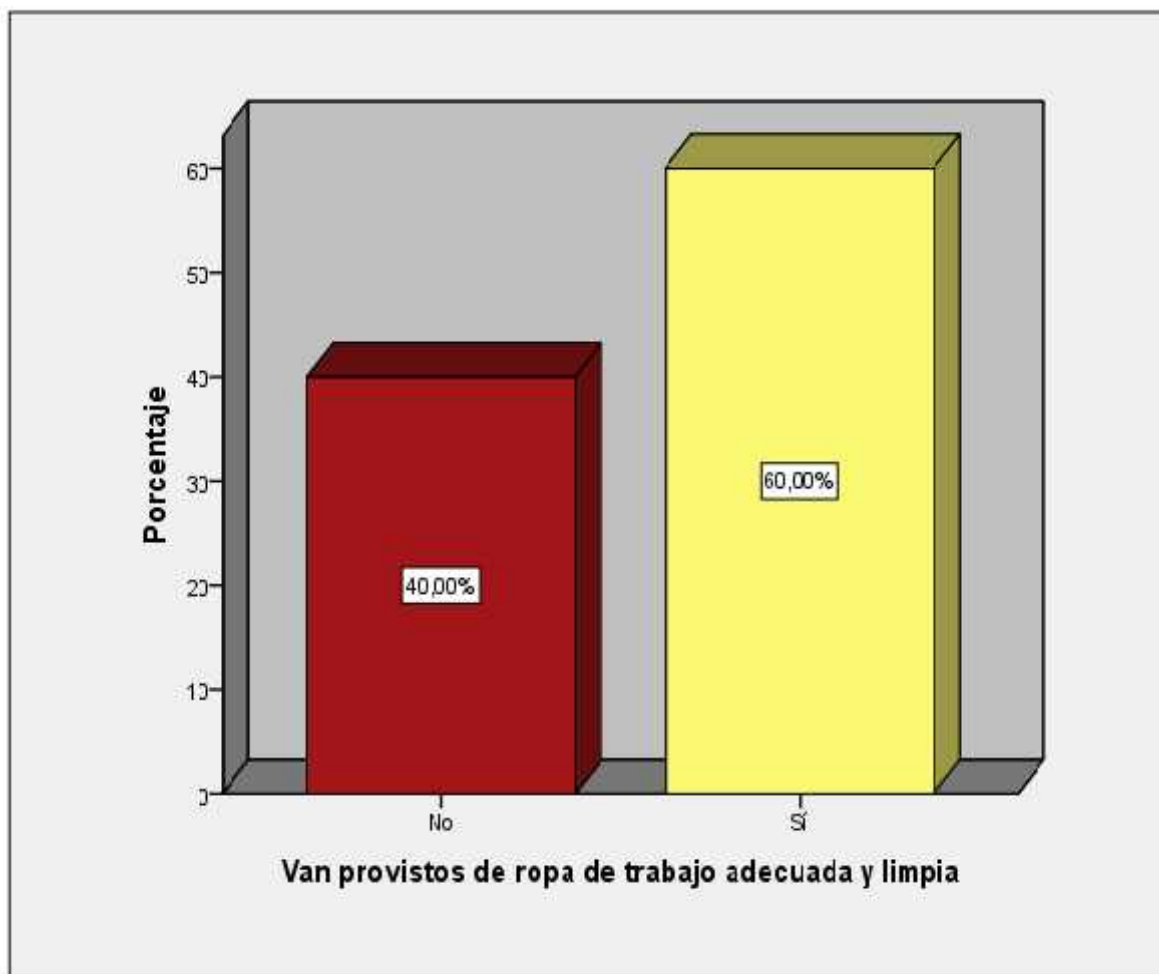


Figura N° 20

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas se dirigen al área respectiva con los uniformes adecuados, por otro lado, el 40% del personal mantienen un conocimiento básico de la ropa adecuada para el área correspondiente.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 15

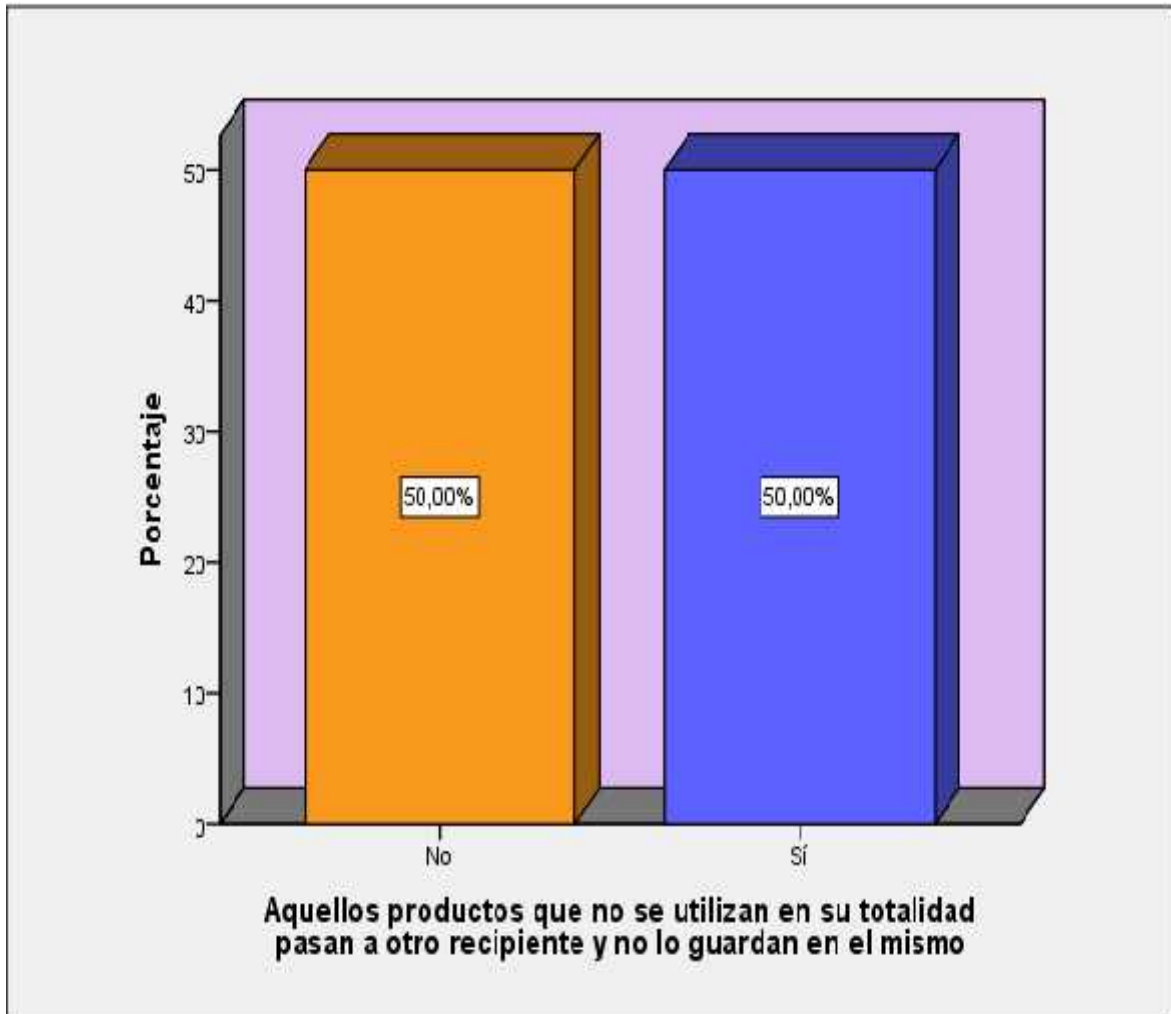


Figura N° 21

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 50% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre la distribución que se le da a los alimentos ya habiéndose utilizado y el guardado de las mismas, por otro lado, el 50% de los colaboradores indica bajo conocimiento de dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 16

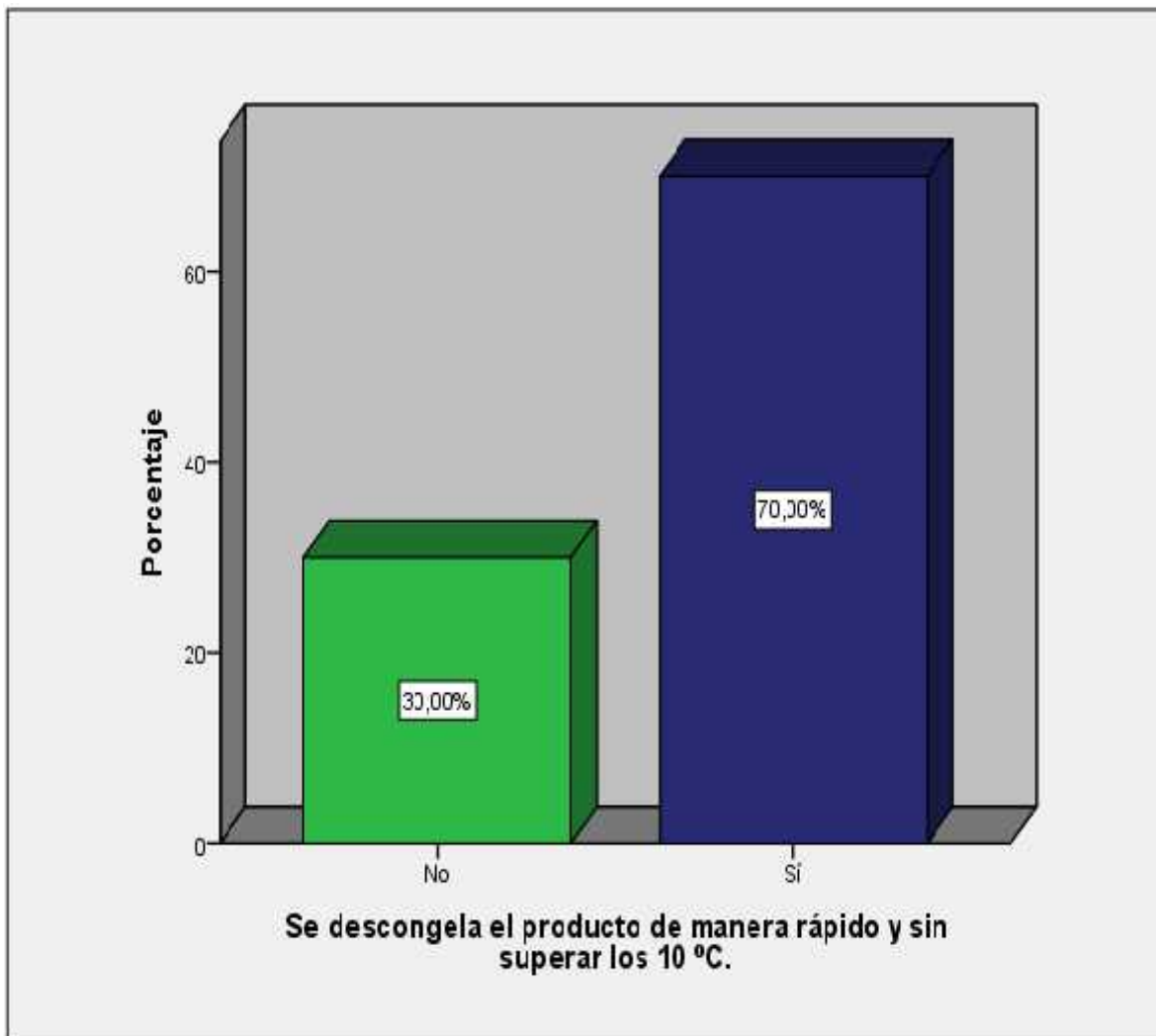


Figura N° 22

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 70% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre la manera correcta de descongelación de los alimentos, por otro lado, el 30% del personal resulta que tiene bajo conocimiento de dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 17

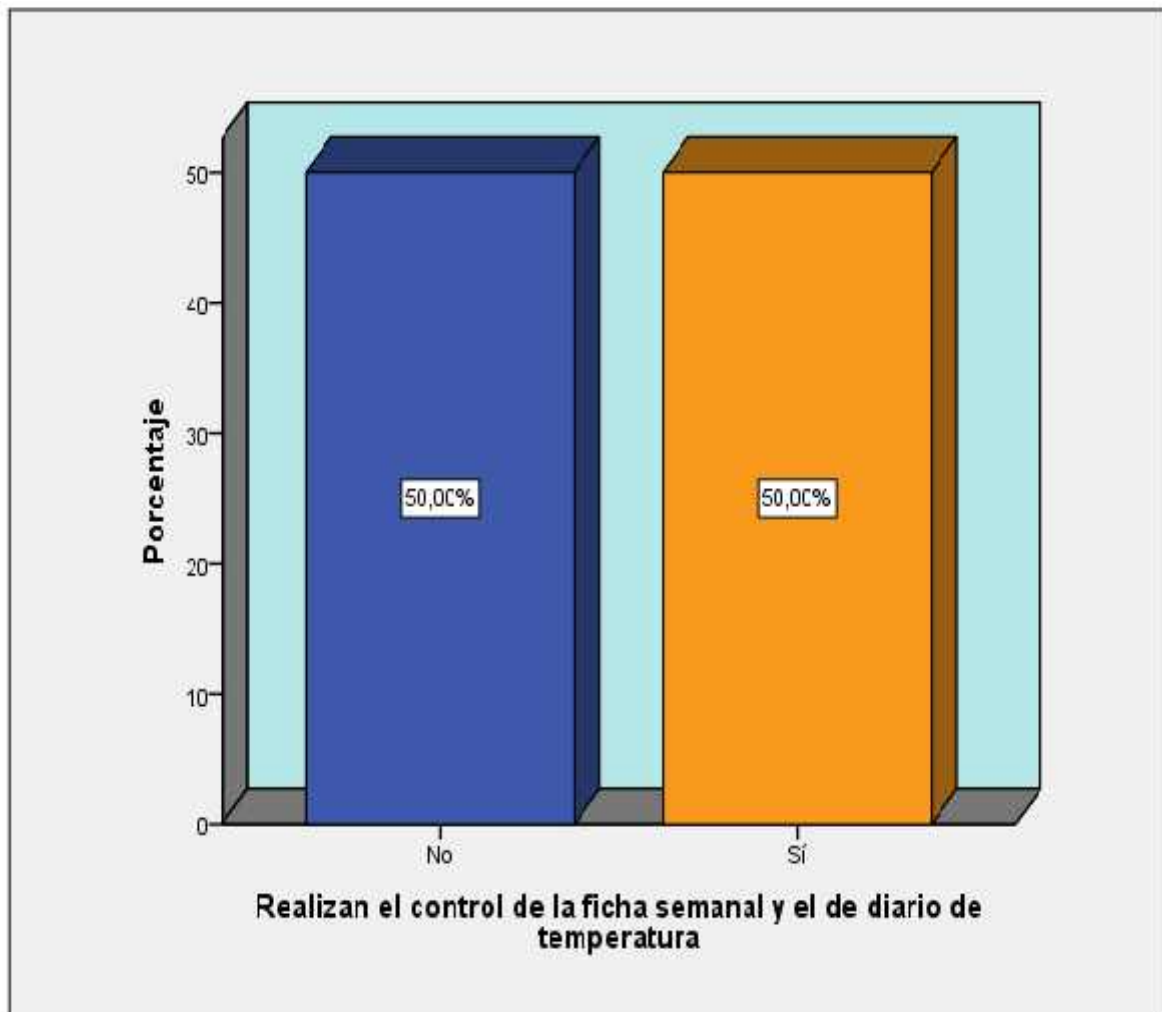


Figura N° 23

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 50% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre las fichas diarias y semanales que se maneja en cada área correspondiente a los alimentos, por otro lado, el 50% del personal indica que mantiene un bajo conocimiento sobre dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 18

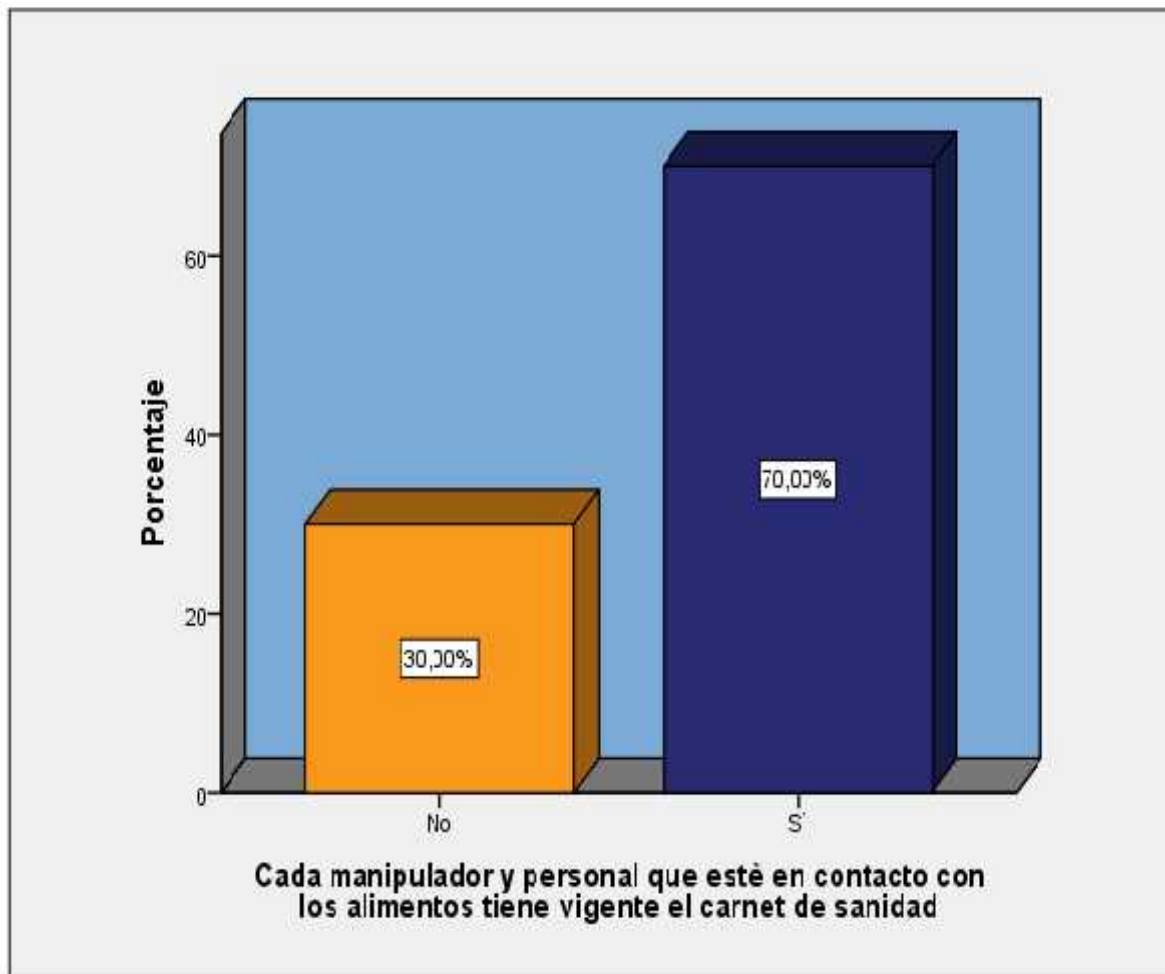


Figura N° 24

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 70% del personal que labora en dichas áreas tienen el carnet de sanidad, por otro lado, el 30% del personal resulta que conocen poco la importancia del carnet de sanidad ya que ciertos colaboradores indican que no son manipuladores de alimentos directo, correspondiente a su área.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 19

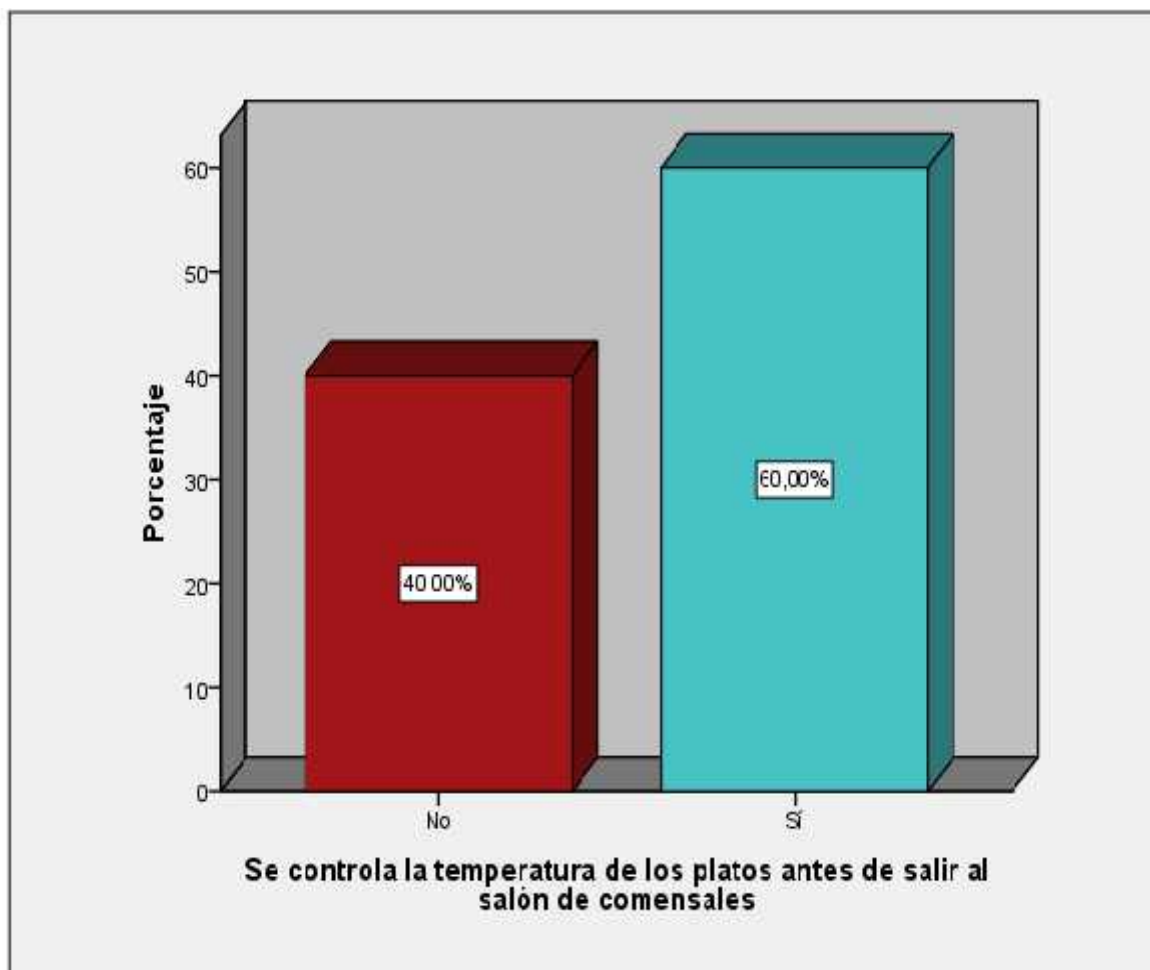


Figura N° 25

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre la temperatura correcta de los platos antes de salir a salón, a la vez teniendo en cuenta que el 40% del personal conocen poco del tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 20

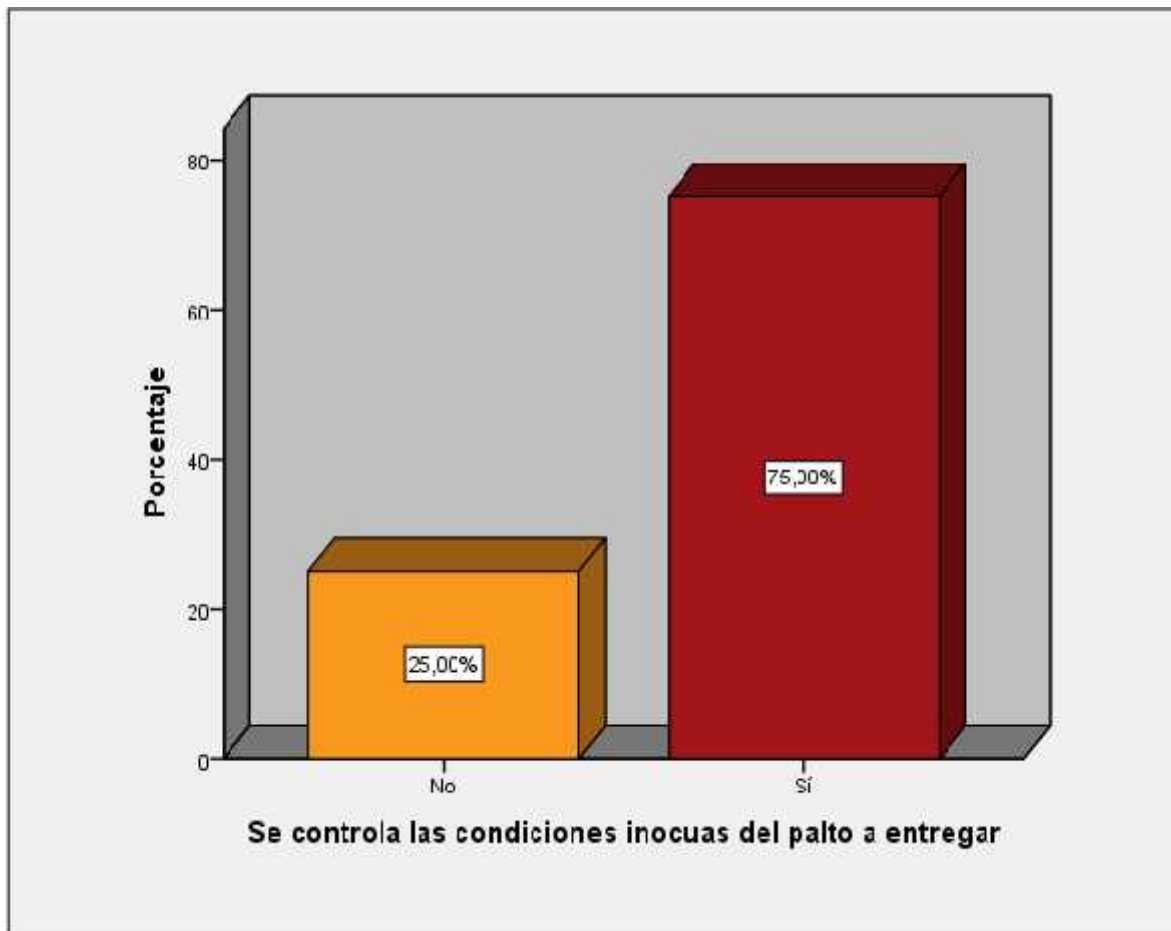


Figura N° 26

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 75% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre las condiciones inocuas del pato a entregar, por otro lado, el 25% del personal resulta que conocen poco de dichas condiciones.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 21

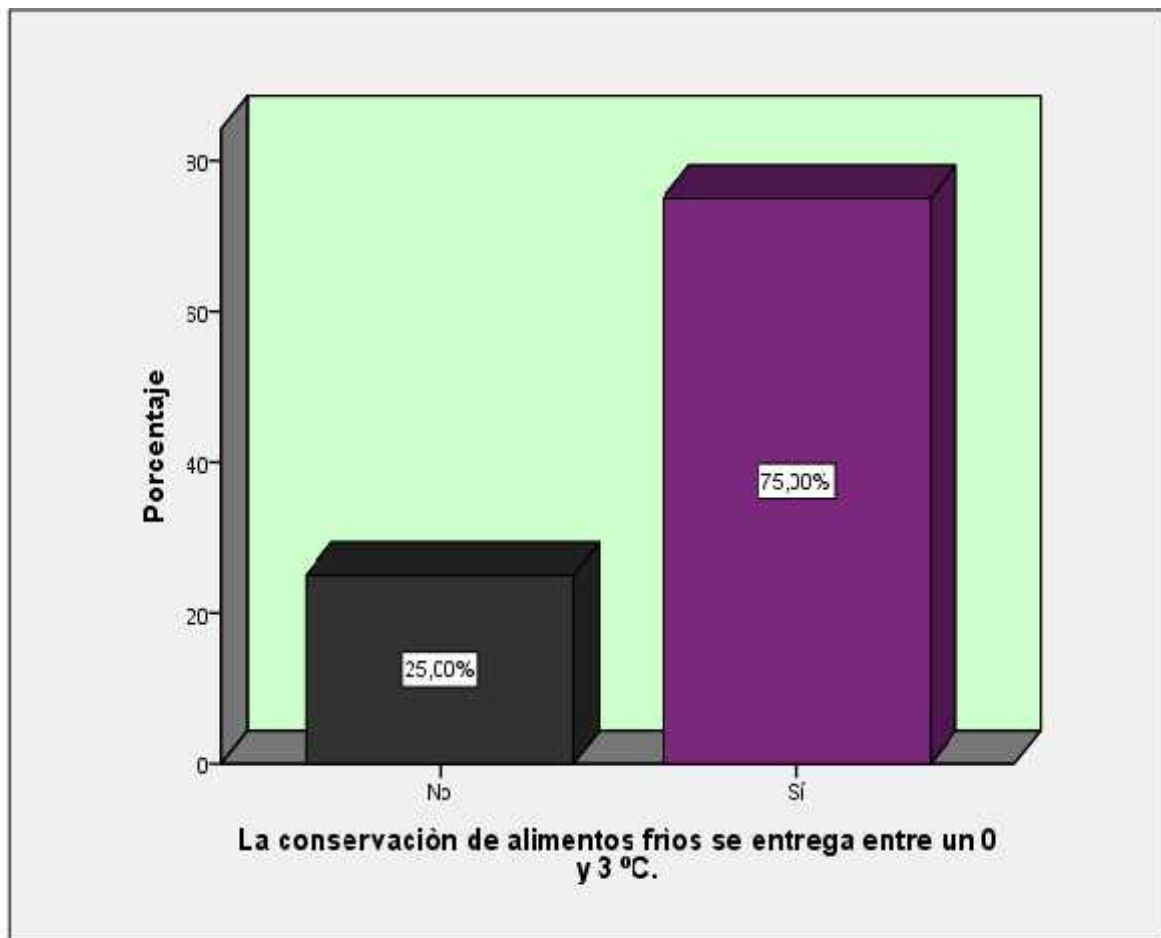


Figura N° 27

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 75% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre la conservación de entrega en el caso de los platos fríos, por otro lado, el 25% del personal mantienen un bajo conocimiento de dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 22

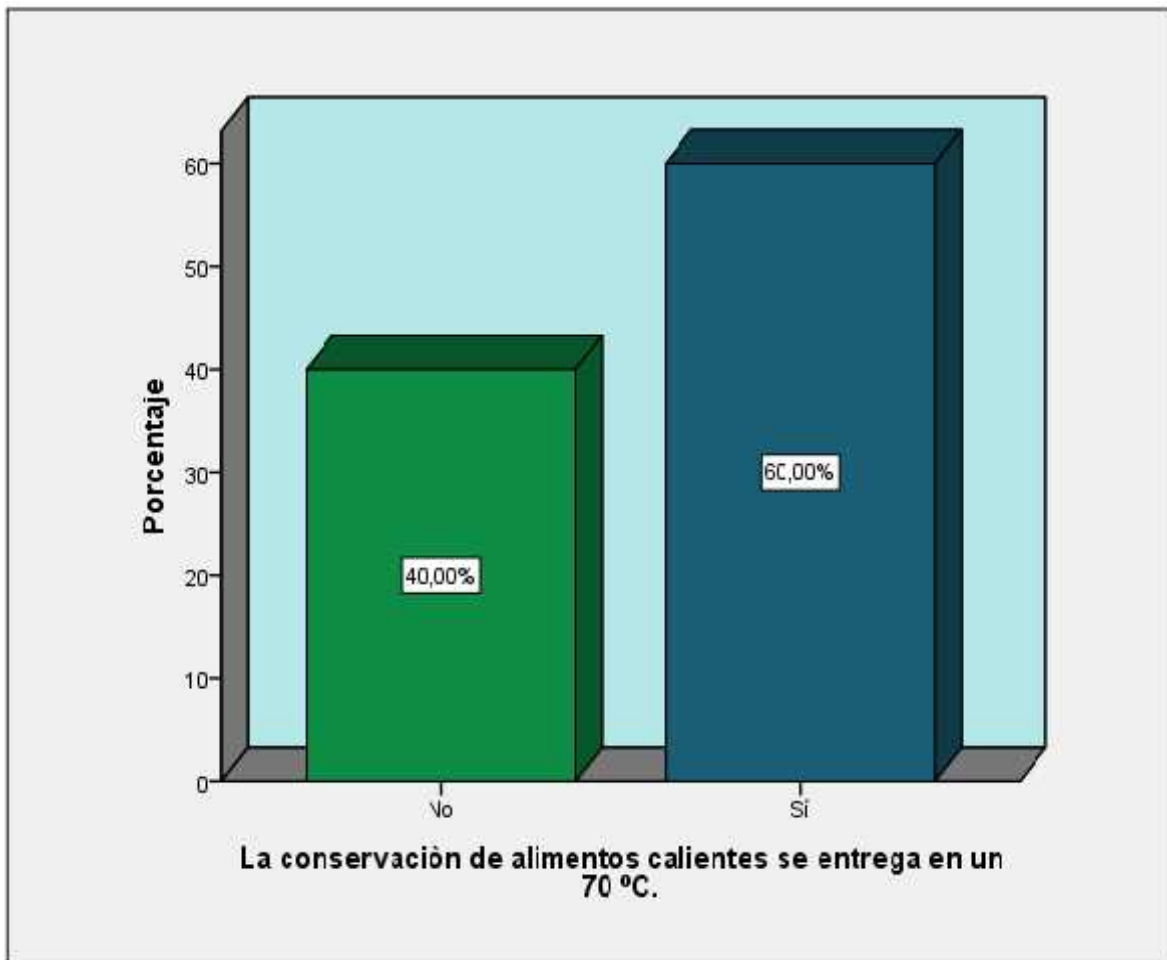


Figura N° 28

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre la conservación de entrega en el caso de platos calientes, por otro lado, el 40% del personal mantienen bajo conocimiento de dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 23

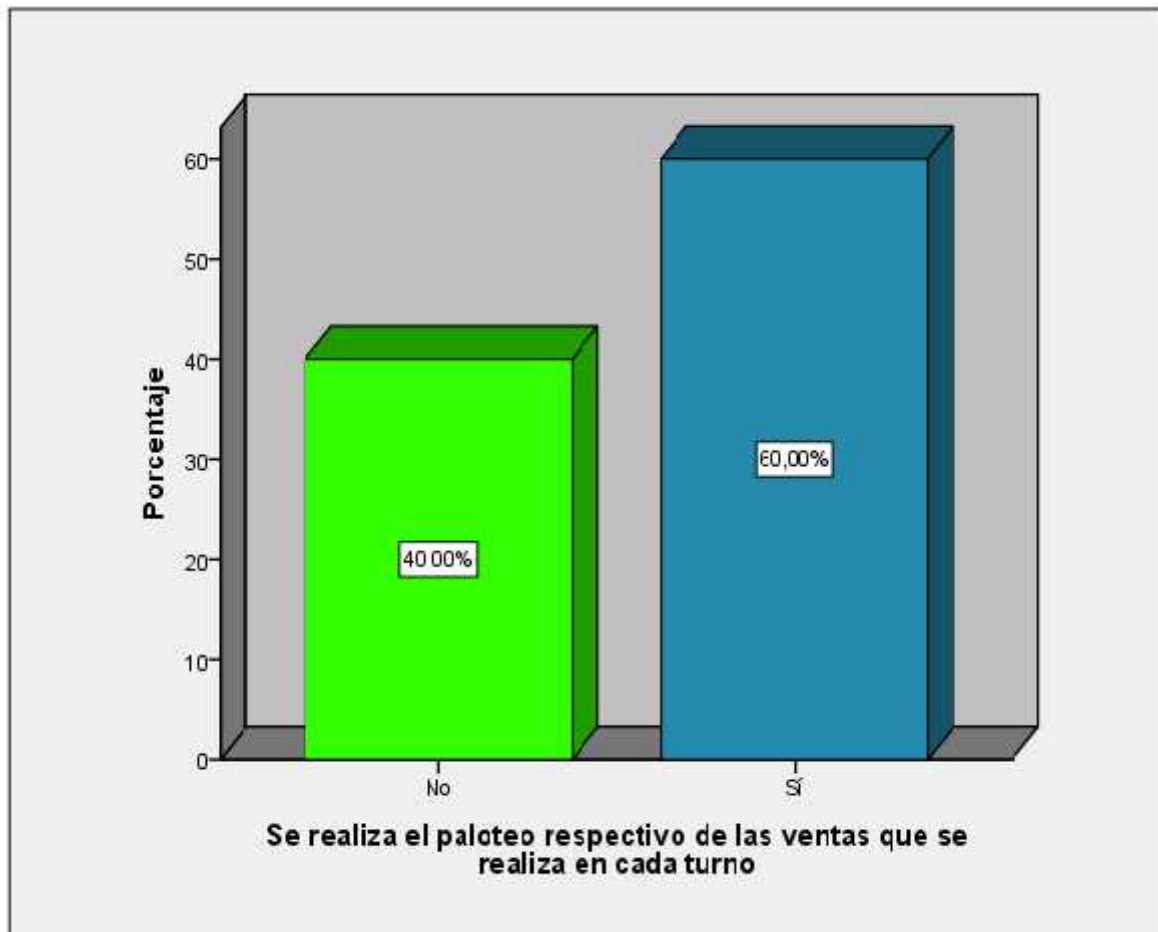


Figura N° 29

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre la realización de los paloteos correspondientes a cada área que se brinde un servicio de alimentos para el control de las mismas, por otro lado, el 40% del personal por ser ingresantes nuevos conocen poco de este tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 24

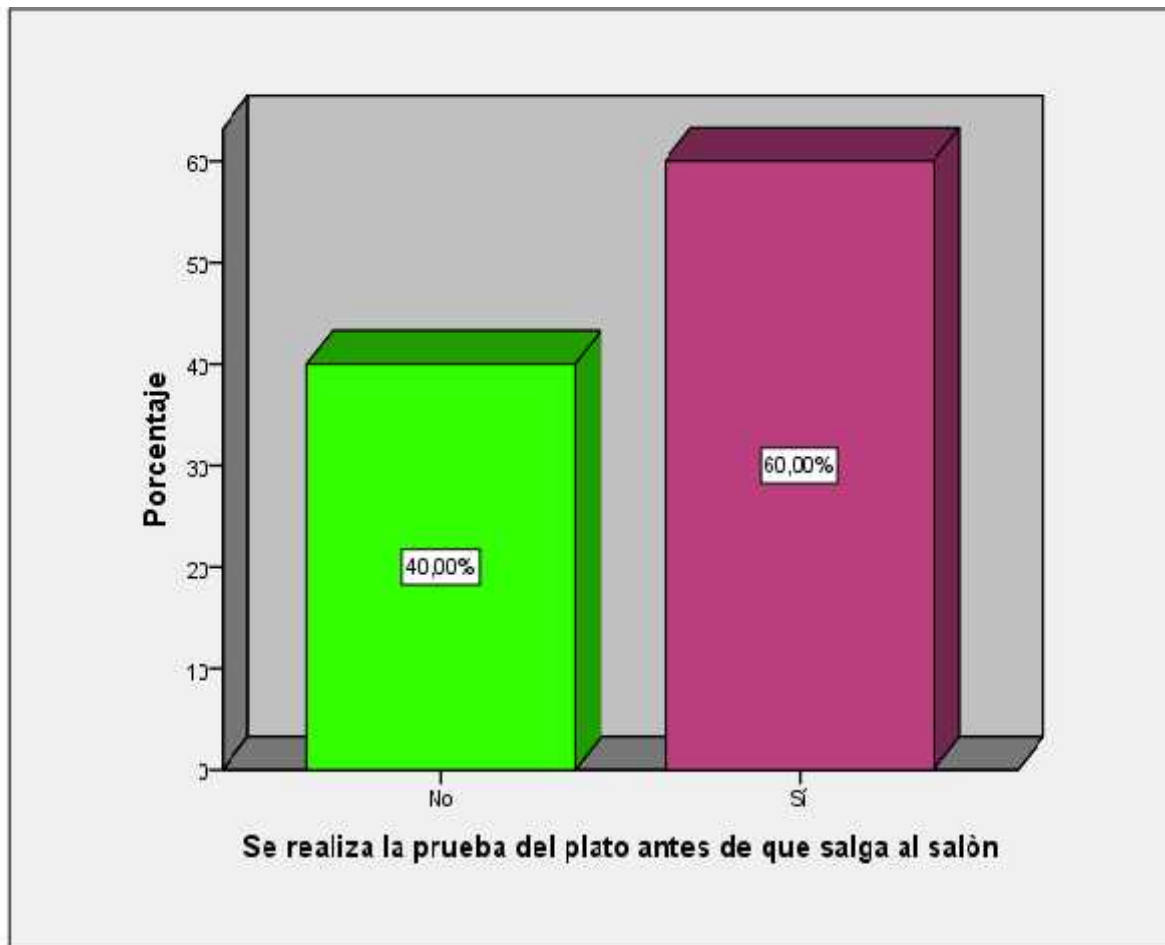


Figura N° 30

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre la prueba de platos antes de la salida a los comensales, por otro lado, el 40% del personal indica que conocen sobre dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 25

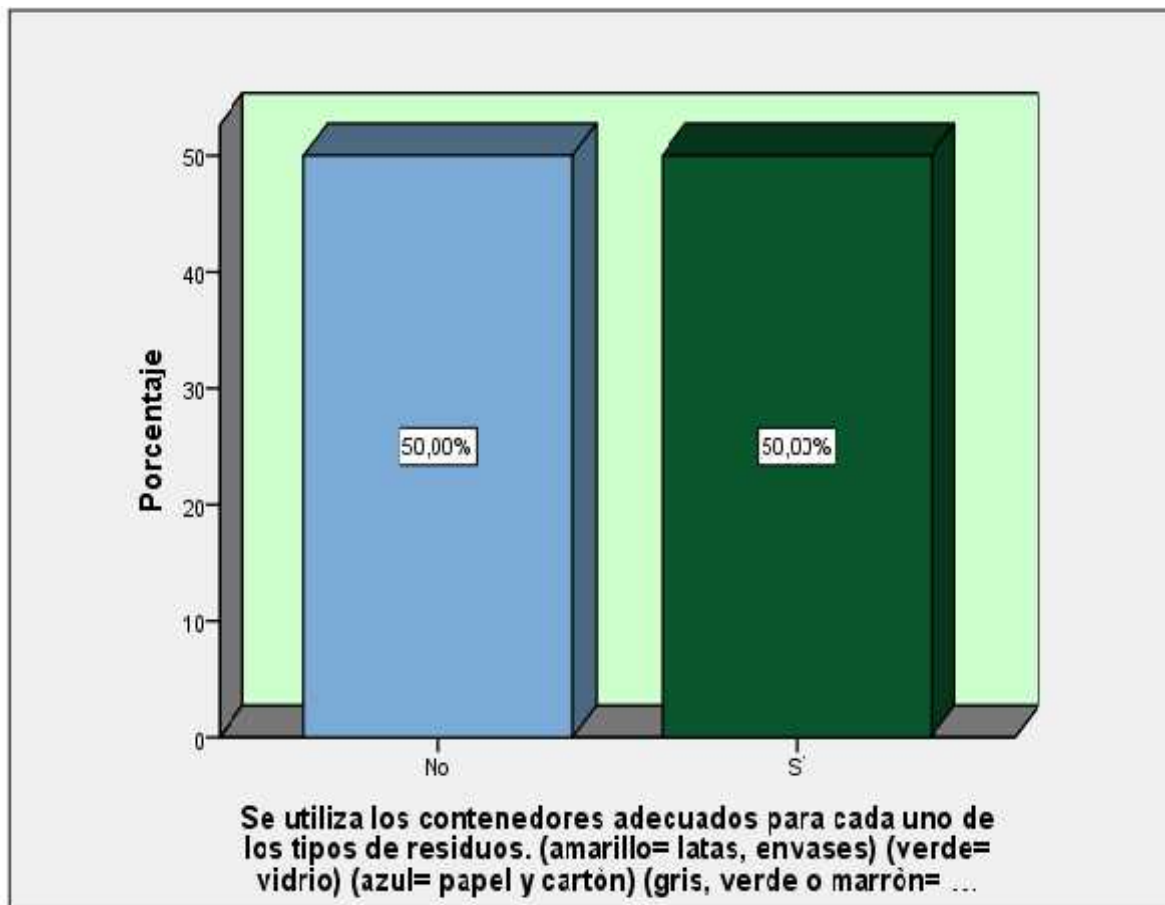


Figura N° 31

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 50% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre la distribución de envases para los tipos de residuos a eliminar, por otro lado, el 50% de los colaboradores tienen poco conocimiento sobre lo expuesto.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 26

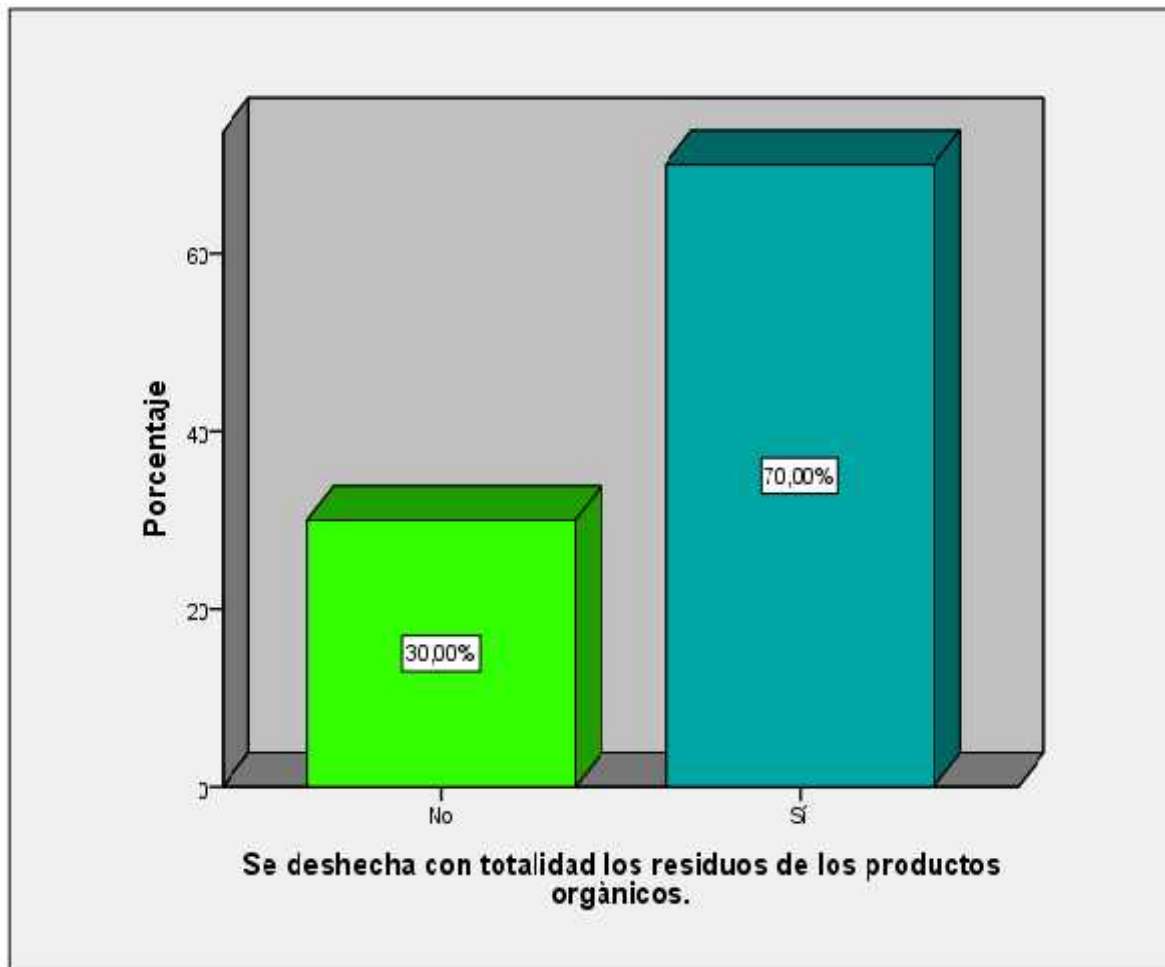


Figura N° 32

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 70% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre los desechos de los productos orgánicos, por otro lado, el 30% del personal resulta poco conocimiento sobre la eliminación de las mismas.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 27

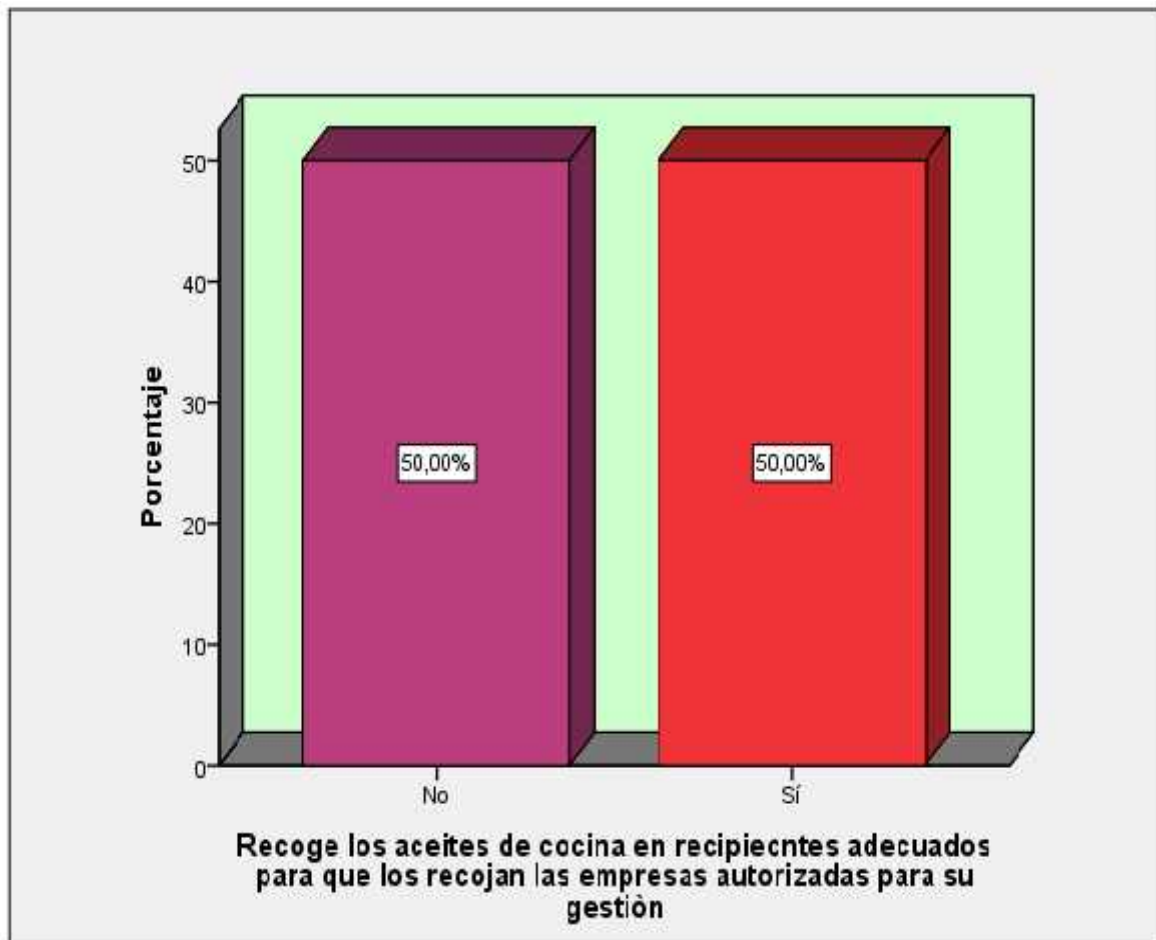


Figura N° 33

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 50% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre la recolección de aceites, por otro lado, el otro 50% de los colaboradores indica bajo conocimiento sobre la gestión de las mismas.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 28

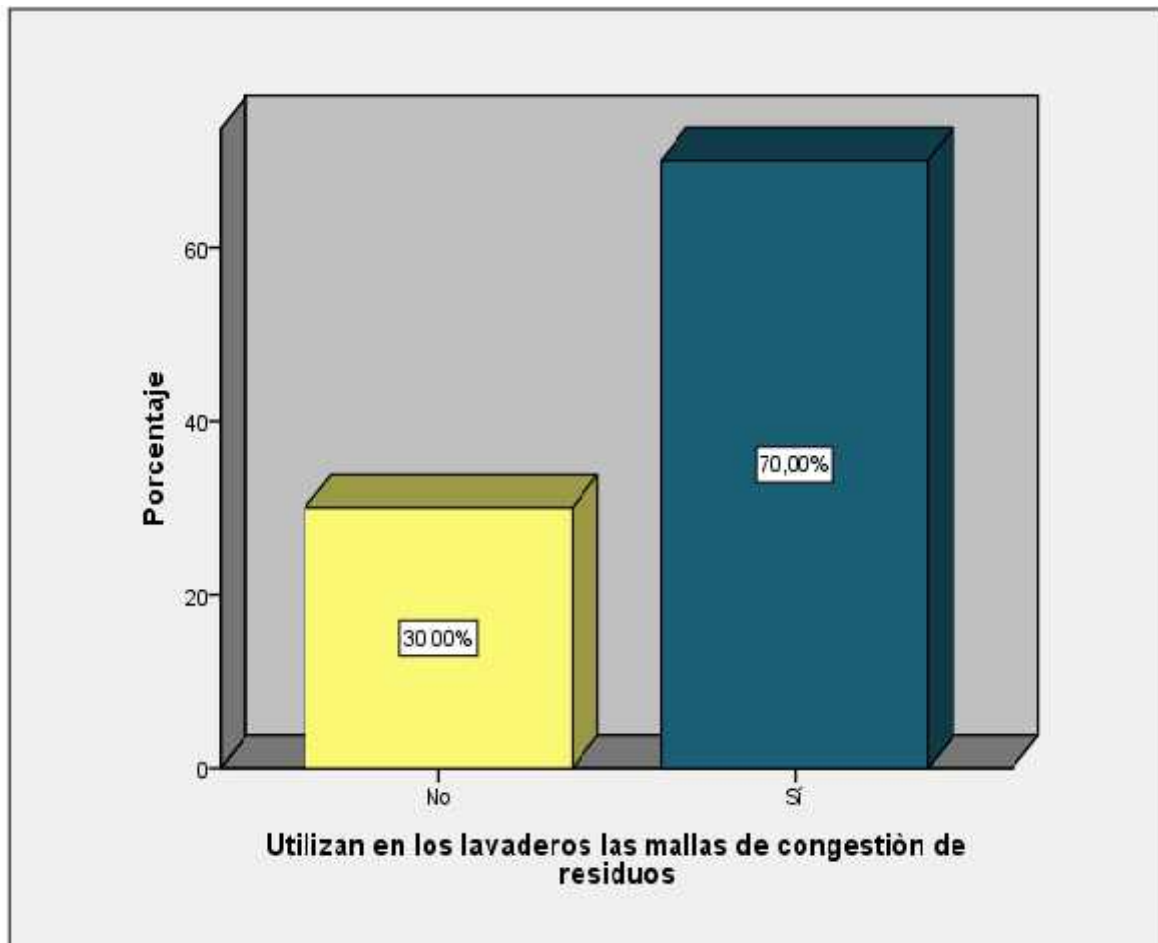


Figura N° 34

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 70% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre el uso de las mallas de congestión de residuos en los lavaderos de cada área, por otro lado, el 30% del personal resulta un bajo conocimiento de dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 29

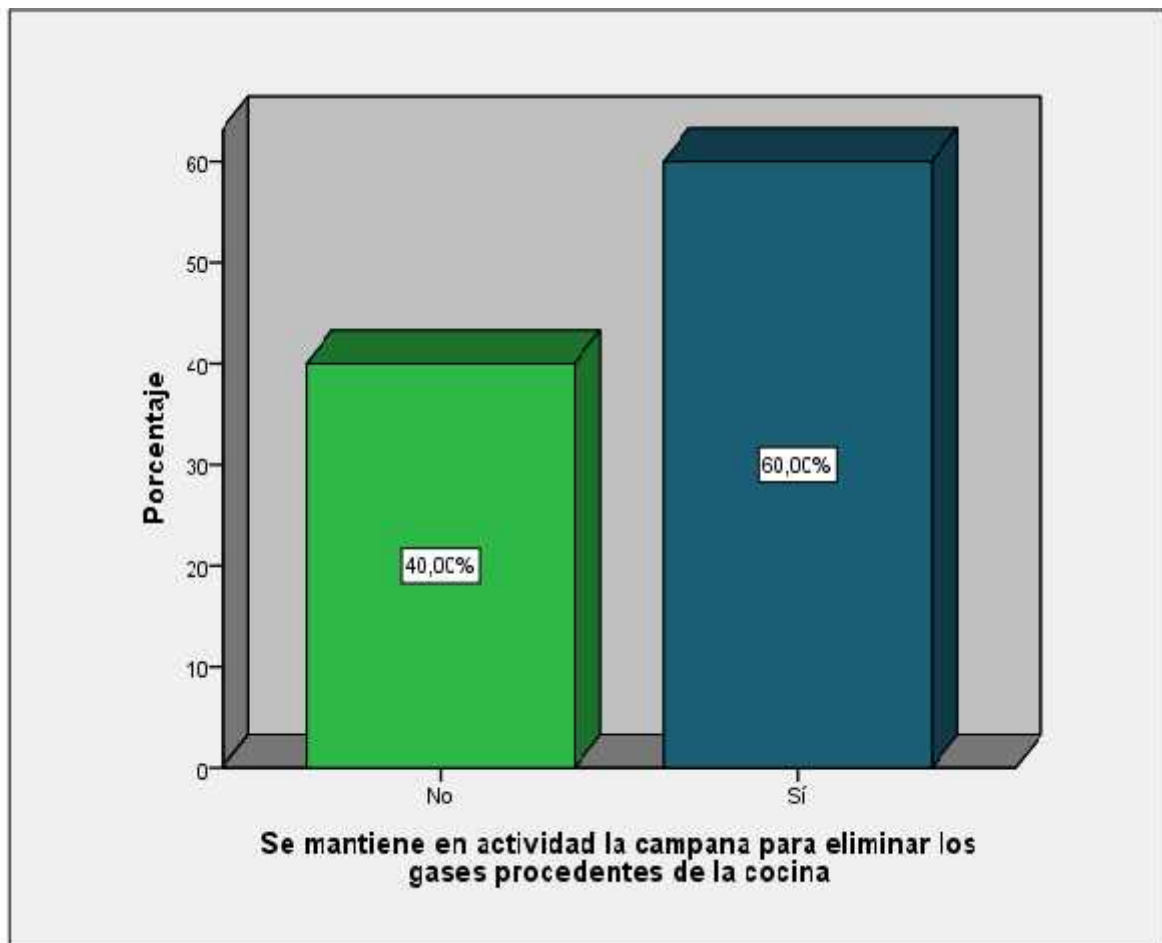


Figura N° 35

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 60% del personal que labora en dichas áreas mantienen un conocimiento básico sobre la función de la campana para eliminar los gases que proviene del área de cocina, por otro lado, el otro 40% del personal manifiesta poco conocimiento sobre dicho tema.

GRÁFICO DE BARRAS DEL ÍTEM N° 30

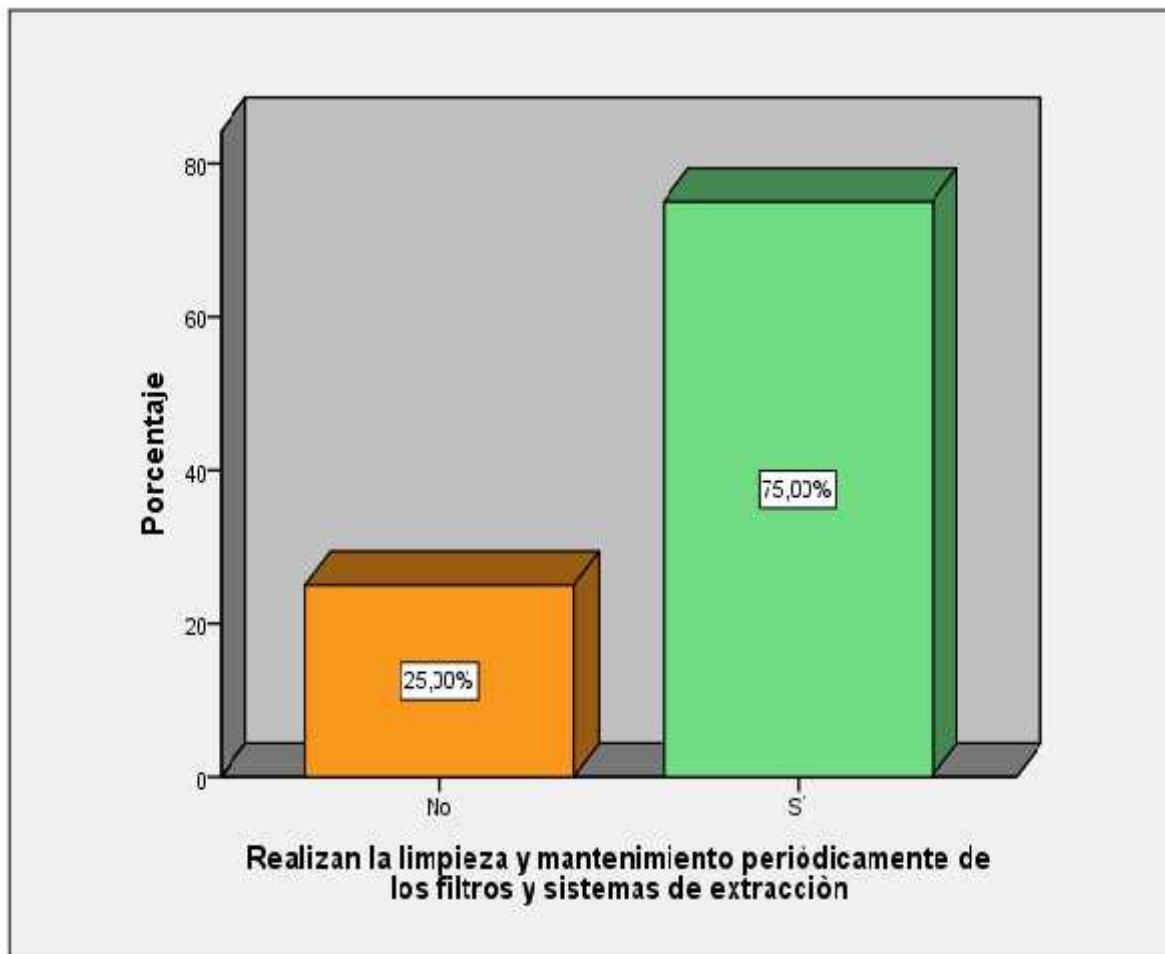


Figura N° 36

Fuente: Programa SPSS Statistics 24.

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

El resultado que se obtuvo y que se aplicó a los 20 colaboradores del área de A y B, indica que el 75% del personal que labora en dichas áreas mantienen conocimiento sobre la limpieza y mantenimiento de los filtros y sistemas de extracción que se maneja en el área de cocina, por otro lado, el otro 25% del personal tiene bajo saber sobre dicho tema.

ANEXO N° 04

FICHAS DE REGISTRO

PALOTEO DE MERCADERIA

PALOTEO DIARIO DE MERCADERIA CARTA

Fecha: / /

Día Mes Año

PRODUCTOS	TURNO I			TURNO II			TURNO III					
	STOCK INICIAL	INGRESO	VENTA	STOCK FINAL	STOCK INICIAL	INGRESO	VENTA	STOCK FINAL	STOCK INICIAL	INGRESO	VENTA	STOCK FINAL
Lomo cortado												
Lomo medallón												
Bistec												
Pollo filete												
Pescado carta												
Pescado menú												
Chita												
Mero												
Corvina												
Atun												

Encargado I : _____

Encargado II : _____

Encargado III : _____

OBSERVACIONES :

Jefe de area : _____

Firma de conformidad

Fuente: Tomado del hotel San Agustín Exclusive.

REGISTRO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DEL AREA

registro de limpieza y desinfeccion del area							
Fecha	Area	Estado	Responsable	Producto	Aplicado	Revisado	Observaciones
29.6.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien
30.6.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien
01.7.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien
02.7.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien
03.7.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien
04.7.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien
05.7.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien
06.7.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien
07.7.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien
08.7.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien
09.7.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien
10.7.17	Recepcion	✓	✓	Sanidex	Gomez	Gomez	bien

REGISTRO DE HIGIENE PERSONAL DE CADA COLABORADOR

REGISTRO DE HIGIENE DEL PERSONAL					
Fecha	Hora	Trabajador	Lavado de Manos	Limpieza Uniformes	Responsable
29.6.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
30.6.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
01.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
02.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
03.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
04.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
05.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
06.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
07.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
08.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
09.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
10.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
11.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
12.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
13.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
14.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
15.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
16.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
17.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
18.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
19.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez
20.7.17	7:00	Gomez	✓	✓	Gomez

Fuente: Tomado del hotel San Agustín Exclusive.

REGISTRO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE VERDURAS

REGISTRO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE FRUTAS Y VERDURAS

FECHA	HORA	PRODUCTO	LAVADO	DESINFECCIÓN	ACLARADO	OLOR	OBSERVACIONES	RESPONSABLE
22-6-17	3:45	lechuga tomate	cloro	✓	✓	✓	bien	Gómez
23-6-17	3:50	lechuga tomate	cloro	✓	✓	-	bien	Gómez
23-6-17	3:50	tomate	cloro	✓	✓	✓	bien	Gómez
24-6-17	4:40	lechuga	cloro	✓	✓	-	bien	Gómez
30-6-17	3:50	tomate papa	cloro	✓	✓	✓	bien	Gómez
01-7-17	3:10	papa	cloro	✓	-	✓	bien	Gómez
02-7-17	3:40	lechuga	cloro	✓	✓	✓	bien	Gómez
03-7-17	4:10	lechuga papa	cloro	✓	✓	✓	bien	Gómez
04-7-17	3:20	lechuga	cloro	✓	✓	✓	bien	Gómez
05-7-17	8:00	lechuga	cloro	✓	✓	✓	bien	Gómez
05-7-17	4:10	lechuga tomate	cloro	✓	✓	✓	bien	Gómez
06-7-17	3:45	papa	cloro	✓	✓	✓	bien	Gómez

Fuente: Tomado del hotel San Agustín Exclusive.

INIDCACIONES DE ALMACENAMIENTO

TABLA DE ALMACENAMIENTO EN REFRIGERADOR Y CONGELADOR					
<p>Dado que las fechas de los productos no constituyen una guía para el uso seguro de dichos productos, consulte esta tabla y siga los siguientes consejos. Estos límites de tiempo breves pero seguros ayudarán a mantener los alimentos refrigerados a 40° F (4° C), para que no se echen a perder ni sean peligrosos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compre el producto antes de la fecha "vender antes del" o la fecha de vencimiento. • Siga las recomendaciones de manipulación incluidas en el producto. • Mantenga la carne de res y el pollo en el envase hasta el momento de usarla. • Si congela carne de res y el pollo en el envase original durante más de 2 meses, cúbralo con un papel aluminio hermético resistente, envoltorio plástico o con papel para congelador, o bien colóque el envase dentro de una bolsa de plástico. <p>Dado que congelar alimentos a una temperatura de 0° F (-18° C) los mantiene seguros por tiempo indefinido, los siguientes tiempos de almacenamiento recomendados se proporcionan sólo por motivos de calidad.</p>					
Producto	Refrigerador	Congelador	Producto	Refrigerador	Congelador
Huevos			Sopas y guisos		
Huevo, con cáscara	4 a 5 semanas	No congelar	Las verduras a carne de res y salsas de estos alimentos	3 a 4 días	2 a 3 meses
Huevo y platos crudos	2 a 4 días	1 día	Tortas y sándwiches		
Huevo	1 semana	No se congelan bien	Tortas	7 días	1 mes
Huevos pasteurizados líquidos o sustitutos de huevos			Sándwiches, carne cruda de vacío, res, pollo o pavo	1 a 2 días	1 a 2 meses
almofar	2 días	No congelar	Sándwiches ensamblados para desayuno, sándwiches para desayuno, sándwiches para desayuno "Mantener refrigerado" (Mantener refrigerado)	7 días	1 a 2 meses
sustituto	10 días	1 día	Sándwiches de verduras con la etiqueta "Mantener refrigerado" (Mantener refrigerado)		
Margarina, comercial			ensalada	2 meses	1 a 2 meses
Requesón, desmenuado de agua	2 meses	No congelar	salsa	3 semanas	1 a 2 meses
Comidas listas para calentar, queso congelado. Mantenerlos congelados hasta el momento de consumirlos.			2 a 4 meses		
Productos de panadería y suaves al vacío			Carne de res fresca (Carne de res, ternero, cordero y cerdo)		
Deshidratada con hierba, pollo, vacío, jamón, resaca, resaca preparada en la tienda de carnes al vacío	3 a 5 días	No se congelan bien	Huevo	3 a 5 días	8 a 12 meses
Croquetas de queso y de verduras, potestad, patatas de pollo, cebolla y calabacín	1 día	No se congelan bien	Chorizo	3 a 5 días	4 a 6 meses
Croquetas crudas preparadas en la tienda	2 a 4 días	No se congelan bien	Carne para moler terneros, cerdos, vacas, aguja, venado, cordero	1 a 2 días	3 a 4 meses
Croquetas ensaladas al vacío de mariscos convincentes con salsa del USDA, ensalada	2 semanas	No se congelan bien	Sobras de carne de res		
Hamburguesas, carne molida y surto para guiso crudos			Carne de res molida y guiso de carne de res		
Hamburguesas y surto para guiso	1 a 2 días	3 a 4 meses	Salsa y caldo de carne	1 a 2 días	2 a 3 meses
Para sándwich, cerdo y vacas molidas	1 a 2 días	3 a 4 meses	Carne de pollo fresca		
Jamón, carne de res en conserva			Pollo a pavo, entero		
Carne de res en conserva	3 a 7 días	Indefinida, 1 mes	Pollo o pavo, piezas	1 a 2 días	9 meses
Jamón, en lata, con etiqueta "Mantener refrigerado" (Mantener refrigerado)			Morcilla	1 a 2 días	3 a 4 meses
Sopa (Mantener refrigerado)			Sobras de pollo cocido		
ensalada	6 a 8 meses	No congelar	Pollo frío	1 a 4 días	1 mes
salsa	3 a 5 días	1 a 2 meses	Tronco de pollo cocido	3 a 5 días	1 a 2 meses
Jamón, tipo curado, entero	7 días	1 a 2 meses	De vacas, res, molida, resaca	1 a 4 días	4 meses
Jamón, tipo curado, rodad	2 a 5 días	1 a 2 meses	Tronco rubicundo con salsa, salsas	1 a 2 días	8 meses
Jamón, tipo curado, salmón	3 a 4 días	1 a 2 meses	Tronco de pollo, hamburguesas de pollo	1 a 2 días	1 a 2 meses
Sándwiches y sándwiches			Pescados y mariscos		
Sándwiches		en estufa para congelar	Pescado magro	1 a 2 días	6 meses
ensalada	1 semana	1 a 2 meses	Pescado grasoso	1 a 2 días	3 a 4 meses
ensalada rellena	2 semanas	1 a 2 meses	Pescado cocido	3 a 4 días	1 a 2 meses
panadito			Pescado ahumado	14 días	2 meses
ensalada ensalada	3 a 5 días	1 a 2 meses	Calamar, camarón, langosta y camarón fresco	1 a 2 días	7 a 8 meses
ensalada rellena	2 semanas	1 a 2 meses	Pescado instantáneo Productos de despojos, salsa	después de abrir	para el 10 días
				1 a 4 días	2 meses

Fuente: Tomado del hotel San Agustín Exclusive.

INDICACIONES DE LAVADO DE MANOS

¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica.

 Duración de todo el procedimiento: 60 segundos.

- 

1 Mojese las manos con agua.
- 

2 Aplique suficiente jabón para cubrir todas las superficies de las manos.
- 

3 Frotese las palmas de las manos entre sí.
- 

4 Frotese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
- 

5 Frotese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
- 

6 Frotese el dorso de los dedos de una mano contra la palma de la mano opuesta, manteniendo unidos los dedos.
- 

7 Rodeando el pulgar izquierdo de la palma de la mano derecha, frotéselo con un movimiento de rotación y viceversa.
- 

8 Frotese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
- 

9 Enjuáguese las manos.
- 

10 Séquese con una toalla descartable.
- 

11 Utilice una toalla para cerrar el caño.
- 

12 Sus manos son seguras.

Por un mejor cuidado en nuestra salud y tratamiento de alimentos.

 HOTELES SAN AGUSTIN

Fuente: Tomado del hotel San Agustín Exclusive.

REGISTRO DE RECICLAJE DE ACEITE

Registro de reciclaje de aceite quemado

fecha	hora	cantidad	personal de cocina	P. manito	observaciones	firma
02-01-11	3:00	3 galones	Paty	David	bien	David
15-01-11	7:00	3 galones	Conce	Hugo	bien	Conce
23-01-11	3:45	2 galones	Paty	David	bien	Paty
10-02-11	7:00	3 galones	Paty	David	bien	Paty
18-02-11	3:00	2 galones	David	David	bien	David
28-02-11	7:00	2 galones	Luis	David	bien	David
13-03-11	3:00	5 galones	Luis	David	bien	Luis
20-03-11	7:00	2 galones	Luis	David	bien	Luis
26-03-11	3:00	2 galones	Paty	Hugo	bien	Paty
03-04-11	7:00	2 galones	Paty	David	bien	Paty
9-04-11	3:00	2 galones	Paty	David	bien	Paty
15-04-11	3:00	2 galones	Paty	David	bien	Paty
20-04-11	7:00	2 galones	Conce	Vanes	bien	Paty
30-04-11	3:00	1 galón	Conce	Vanes	bien	Conce
6-05-11	3:00	1 galón	Paty	David	bien	Conce
18-05-11	3:00	2 galones	Paty	David	bien	Conce
25-05-11	3:00	3 galones	Paty	David	bien	Paty
30-05-11	3:00	1 galón	Paty	David	bien	Paty
05-06-11	3:00	2 galones	David	David	bien	David
09-06-11	3:00	1 galón	Patricia	David	bien	Paty
12-06-11	7:00	1/2 galón	Patricia	Hugo	bien	Paty
17-06-11	18:00	1/2 galón	Conce	David	bien	Conce
22-06-11	11:00	1 galón	Conce	David	bien	Conce
25-06-11	8:00	1 galón	Conce	David	bien	Conce
28-06-11	10:00	1/2 galón	Conce	David	bien	Conce

el área de mantenimiento deberá firmar con conformidad lo entregado.
 registro se queda en el área de cocina.

Jessica Vasquez
chef HSA

Fuente: Tomado del hotel San Agustín Exclusivo.

ANEXO N° 05

FICHAS DE VALIDACIONES DE EXPERTOS



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: WALTER ENRIQUE ZÚÑIGA FERRAZ
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE ASesor INVESTIGACIÓN UCV LIMA-ESIE
 1.3. Especialidad del experto: MAESTRÍA ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Shayla Dayaira Barro Chiquillan

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					92%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					92%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					92%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					92%
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.					92%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15		/		
16	/			
17		/		
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28		/		
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Coherencia en las preguntas 15, 17 y 28

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

92%

San Juan de Lurigancho, 16 de Mayo del 2017.

[Firma manuscrita]
Firma de experto informante

DNI: 48024012

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Mg. Asencio Rojas Luz
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Coord. de investigación UCV
 I.3. Especialidad del experto: Turismo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionario
 I.5. Autor del instrumento: Shayla Deyanira Barria Chiquillon

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				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 16 de Mayo del 2017.



 Firma de experto informante
 DNI: 42367609

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Mario de los Mercados Vigo Gálvez
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 I.3. Especialidad del experto: Turismo e Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Shayla Deyanica Barra Choquillon

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 mejora					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 esta 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%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90%

San Juan de Lurigancho, 16 de Mayo del 2017.



 Firma de experto informante
 DNI: 42367134

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Adriano Siquiera
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Doc.
 I.3. Especialidad del experto: Doc. Lv.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Shayla Dayanira Barra Chiquillan

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				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 16 de Mayo del 2017.



Firma de experto informante

DNI: 07744062

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Cello Ruiz Samonte Hilda
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente en UCV Lima Este
 I.3. Especialidad del experto: Mg Sc. en Ecoturismo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Barro Chiquillan, Sheila Degantira

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 mejora					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 esta 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%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

nº 06 (item)

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90%

San Juan de Lurigancho, 16 de Mayo del 2017.


Firma de experto informante

DNI: 41859609