



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

**PROCEDIMIENTOS DE INOCUIDAD ALIMENTARIA BASADOS EN EL MODELO
HACCP EN EL CAFÉ ALIBABÁ LOS OLIVOS LIMA 2019**

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

AUTOR:

Juan Pablo Lopez Morales (ORCID: 0000-0002-0069-9507)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Para Martín, que siempre me quiso ver triunfar, y no tuve la dicha de volver a verlo cuando retorné al Perú, un abrazo hasta el cielo.

Agradecimientos

Agradezco a mi asesor Frank Huamaní, por su constante entrega y vocación por la docencia, a mis padres por su incondicional amor y aliento en cada esfuerzo, a la profesora Clara García, por ser referente especialista y motivar la presente investigación, y por la pasión que compartimos por la hotelería que es una carrera de vocación y mucha entrega, a Jean Pool Zapata por el apoyo y su amistad intrínseca desde la primaria y finalmente, a Samir Mejía, por ser luz en la realización de esta tesis.

INDICE DE CONTENIDO

| | | |
|------|---|----|
| I. | INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. | MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. | MÉTODOLOGIA | 40 |
| 3.1 | Tipo y diseño de investigación..... | 40 |
| 3.2 | Categorías, Subcategorías y matriz de categorización..... | 40 |
| 3.3 | Escenario de estudio..... | 45 |
| 3.4 | Participantes..... | 45 |
| 3.5 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 46 |
| 3.6 | Procedimiento | 47 |
| 3.7 | Rigor científico..... | 47 |
| 3.8 | Método de análisis de información | 48 |
| 3.9 | Aspectos éticos | 48 |
| IV. | RESULTADOS..... | 49 |
| V. | DISCUSIÓN..... | 64 |
| VI. | CONCLUSIONES..... | 72 |
| VII. | RECOMENDACIONES | 73 |
| | REFERENCIAS..... | 75 |
| | ANEXOS..... | 81 |
| | ANEXO 1 | 81 |
| | ANEXO 2 | 83 |
| | ANEXO 3 | 86 |
| | ANEXO 4 | 92 |
| | ANEXO 5: Validaciones | 94 |
| | ANEXO 6 | 96 |
| | ANEXO 7 | 99 |

Índice de figuras

| | |
|---|--------------------------------------|
| Figura 1: Codex Alimentarius Fuente: Codex Alimentarius (2003)..... | 23 |
| Figura 2: Turnitin | ¡Error! Marcador no definido. |

Índice de tablas

| | |
|---------------|-----|
| Tabla 1 | 40 |
| Tabla 2 | 42 |
| Tabla 3 | 81 |
| Tabla 4 | 46 |
| Tabla 5 | 83 |
| Tabla 6 | 85 |
| Tabla 7 | 86 |
| Tabla 8 | 132 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad identificar los procedimientos de inocuidad alimentaria que se llevan a cabo en el café Alibabá del distrito de Los Olivos, Lima. Para ello se ha utilizado como instrumento una lista de cotejo y como técnica, la entrevista. El tema está dimensionado con seis indicadores tomados de una ficha de auditoría del modelo HACCP, “Hazard Analysis and Critical Control Points”, que permitió bosquejar y plasmar importantes herramientas para la evaluación en la gestión interna del establecimiento. La investigación es de tipo aplicada y tiene un enfoque cualitativo.

El resultado principal de la investigación fue que existe una gestión aceptable con respecto a la mayoría de indicadores con los cuales se realizó la evaluación, pero siguen existiendo ciertas deficiencias como la falta de consciencia ambiental con respecto a la gestión y disposición de residuos sólidos y orgánicos, lo cual refleja una incipiente cultura ambiental por parte de los gestores en los que cae esta responsabilidad de contribuir con el medio ambiente hoy en día que es vital para subsistir y ser sostenibles con el paso de los años. Por otro lado, también se encontró que el personal de cocina no utiliza un uniforme adecuado como para trabajar cómodamente y garantizar totalmente la calidad de los alimentos que preparan y procesan.

Palabras Claves: inocuidad, procedimientos, gestión, consciencia, cultura ambiental

ABSTRACT

The current research has the objective to identify the safety food procedures taken in Alibaba Café, located in the district of Los Olivos, in Lima – Perú.

A checklist and an interview guide have been taken both as proper instruments to evaluate how well the establishment operates, based on a HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) audit file from the colombian Company INSPECTORATE, which has essential resources for the purpose. The research is applied and has a qualitative approach.

As a main result, it was found that there is acceptable management about the most indicators, even though, it was also found that the lack of environmental awareness is still a problem to be solved as soon as possible, if success is pretended. This reflects an incipient environmental culture on the part of the managers in whom this responsibility falls to contribute to the environment today, which is vital to subsist and be sustainable over the years. On the other hand, it was also found that the kitchen staff does not use a proper uniform to fully guarantee the quality of the food they prepare and process.

Keywords: HACCP, Food safety, procedures, management, awareness, environmental culture.

I. INTRODUCCIÓN

Los negocios gastronómicos mundiales van en aumento todos los años debido a la gran importancia que se le ha dado a la alta cocina y sus estándares globales, sin embargo, poca importancia se le da hoy en día a la seguridad de lo que se consume, y existe por parte de gestores un cierto desconocimiento a instrumentos valiosos que pueden aplicar en sus actividades con la finalidad de realzar el nombre de sus locales para llegar de una mejor manera a los comensales y garantizar la salubridad sobre los alimentos que se consumen.

Sentando las bases que lograron conformar este provechoso sistema que se abordará en la presente investigación (HACCP), una compañía llamada la Pillsbury company, en conjunto con el ejército de los Estados Unidos de América y la Administración Espacial (NASA) lo presentaron en 1971, en una conferencia que abordó el tema de la inocuidad alimentaria en dicho país, y después sirvió de base para que la FDA (Administración de Alimentos y Medicamentos), Food Drugs Administration por sus siglas en inglés, pueda finalmente desarrollar algunas normas legales para la producción de alimentos procesados.

Estos métodos complejos aplicables directamente a la manipulación de alimentos como lo constituye este sistema, son respetables y utilizados por las más prestigiosas compañías de alimentos y bebidas en la alta cocina seguidas de las normas ISO ya implantadas en la calidad del servicio, las cuales cumplen funciones vitales cuando se trata de garantizar la salubridad sobre los alimentos. Se ve necesaria entonces, la utilización de un sistema eficiente de gestión alimentaria para contrarrestar posibles daños relacionados a la salud.

Por ejemplo, Mc Donalds, que es una cadena internacional americana aplica HACCP para prevenir y asegurar la calidad y seguridad de sus alimentos, además de identificar, evaluar y controlar los peligros existentes. Además, cuenta con Buenas prácticas de manufactura, GMP por sus siglas en inglés, lo utilizan para monitorear los locales de preparación de alimentos, procesos, higiene y ambiente.

Otro ejemplo, es KFC que aplica el programa HACCP en sus restaurantes, utilizado como un sistema de gestión para asegurar la calidad, estos procesos

incluyen la identificación, evaluación y control de peligros, físicos, biológicos y químicos para asegurar la calidad de los productos y almacenajes.

Otro claro ejemplos, es Burger King, que, en uno de sus locales de los Estados Unidos, implementó con éxito, y logró la acreditación de HACCP, en la auditoría para la seguridad con su Menú.

La cadena internacional Pizza Hut, que utiliza ingredientes tales como ensaladas, pastas, chorizos y carnes, para la cadena de restaurante, obtuvo la acreditación GCAS Quality Certifications, además también en el 2013 obtuvo para la cocina central la certificación HACCP, explican que la naturaleza de su negocio demanda una constante vigilancia para seguir con un compromiso de la calidad del producto.

La cadena internacional Starbucks tiene desde el 2013 para la verificación de sus productos un sistema de seguridad, el cual es HACCP, esto le ha permitido tener una continua estabilidad y eficiencia en sus operaciones, los planes HACCP han permitido tener un impacto positivo en la seguridad de sus alimentos, además de tener políticas y objetivos definidos para el cuidado de los mismos.

En el Perú se ha presenciado en la mayoría de establecimientos de alimentos y bebidas algunas falencias tanto mínimas como críticas en lo que refiere a la manera de procesar los alimentos para que, una vez acabados de procesarse, terminen en la mesa del comensal sin las condiciones adecuadas en varias ocasiones. De acuerdo con el portal de noticias BBC (2015), una cucaracha apareció en una pizzería peruana: Domino's pizza. El hecho provocó un escándalo de escala internacional, cuando el comensal se dio cuenta de la presencia del insecto luego de dar un par de mordiscos a su plato de pizza. Su denuncia se hizo viral en redes sociales y desde entonces la franquicia ha perdido posicionamiento en el mercado nacional a tal nivel de casi desaparecer tras haber reabierto sus puertas, atravesando situaciones que fueron difíciles de lidiar luego de los sucesos presentados, que marcaron un antes y después desprestigiando el nombre de la cadena pizzera. Se tiene en cuenta la gran necesidad de anticiparse a los posibles hechos que puedan afectar la salubridad de las personas, pudiendo prevenir situaciones de gravedad y

asumiendo que cada uno es responsable de los alimentos y bebidas que consume, con los cuales forja una consciencia alimentaria habitual cada día.

Cabe resaltar, asimismo, una publicación del diario *El Comercio* (2018), en donde niños de Cañete fueron afectados con intoxicaciones por consumir productos de dudosa procedencia de la Empresa Qali Warma.

Se dice que dichos alimentos eran de origen colombiano y que al final fueron confiscados. De ahí que, los próximos alimentos enviados a esta población estuvieron sujetos a pruebas rigurosas. Sin asegurar ni promover la inocuidad alimentaria, graves consecuencias para la salud se podrían suscitar.

Se conformarán bases para proveer una guía útil y beneficiosa en el sector de restaurantes, ya que toda empresa que busque la competitividad y desmarcarse de las demás observará los más mínimos detalles para mejorar, haciendo retoques y estructurando a partir de todas sus correcciones, sistemas complejos para el aseguramiento de la calidad, como lo es el Sistema HACCP, traduciéndolo al español: Análisis de peligros y puntos críticos de control.

Ana María Coronado, profesional especialista en temas de inocuidad alimentaria y CEO de AMCN Soluciones, ha enfatizado que si bien los restaurantes, desde medianos a grandes, ya tienen políticas de buenas prácticas de manufacturas en su mayoría, así como programas de higiene y saneamiento en general, la valla más alta para estos establecimientos de restauración es conseguir obtener este sistema, de tal manera que puedan brindar más confianza para los comensales.

Coronado también afirma que la inocuidad se puede percibir desde lo más básico y cotidiano, como cuando se percibe el olor, sabor o textura de un alimento fermentado, anotó.

En la actualidad ya se cuenta con evidencia de restaurantes que han implementado el sistema HACCP, por ejemplo, dentro del distrito de San Borja, 16 restaurantes recibieron certificación de Saludables en el 2011, los cuales son: Moche, Quimera, Chifa China City, Oceánica, Embarcadero 41 Fusión, Al Asador, Villa Chicken, Izakaya, Wong, Punto Azul, El escondite del gordo, Palermo, Dallas Parrilladas, Chifa A Tang. Luego de una evaluación de tres meses. Durante el proceso de evaluación se realizó un total de 160 análisis y además de ello se logró

capacitar más de 200 personas entre operadores de alimentos, operarios, mozos y gerentes de locales de alimentos y bebidas, así como a los propietarios de algunos restaurantes.

Otro distrito que cuenta con restaurantes con la certificación del HACCP es Jesus María, donde el alcalde de la anterior gestión entregó certificaciones a 23 centros de alimentación, los cuales han sido elevados a la categoría de establecimientos saludables, entre los principales tenemos a El Aguajal, Madam Tusan, entre otros.

Se ha observado en el Café Bar Alibabá, una gestión aceptable, de acuerdo con las buenas prácticas, pero no el conocimiento necesario que se requiere aplicar en cuanto a la seguridad alimentaria a partir de instrumentos de gran ayuda basados en el sistema referente. Los gestores del local conocen maneras adecuadas de realizar sus operaciones relacionadas con la seguridad de los alimentos y del lugar respecto a conservación e higiene, de tal modo que sean responsables en cada acción y no generen riesgos en contra de los comensales. Sin embargo, no conocen de lleno criterios de sistemas eficientes que puedan arraigar a sus actividades diarias, para que así refuercen conocimientos en materia de inocuidad alimentaria y todas sus acciones sean aún más seguras, garantizando que todos los procedimientos que se lleven a cabo se supervisen y estén exentos de posibles peligros de cualquier índole.

Por tal motivo, la presente investigación pretenderá responder la siguiente pregunta: ¿Qué procedimientos de inocuidad alimentaria basados en el modelo HACCP se identifican en el café Alibabá Los Olivos – Lima 2019?

Existen diversos trabajos científicos que respaldan la presente investigación. Resulta interesante que sea cada vez mayor la importancia que se le da al sector de la agroindustria con el debido respaldo por parte de organizaciones que tienen protagonismo a nivel mundial. Entre algunos autores, se han encontrado investigaciones de países europeos desarrollados más avanzadamente en cuestiones de calidad, así como otras publicaciones de países latinoamericanos que son igual de relevantes.

II. MARCO TEÓRICO

Oyarzabal et al Rowe (2017) evalúan la efectividad en un módulo de aprendizaje activo para enseñar conocimientos acerca del Análisis de peligros y puntos críticos, que aborda dicho modelo, provisto por un programa de extensión de la Universidad de Vermont en 2015 y 2016. Este módulo comprende un cuestionario, la discusión de los términos peligro y riesgo, y un cuestionario para evaluar la enseñanza de este sistema. De 71 adultos participantes que completaron este módulo, 40 participantes (56%) dieron la más apropiada definición de *hazard*, 19 participantes (27%) dieron la más apropiada definición de *risk*, 14 participantes (20%) dieron la más importante definición para ambos términos y 23 participantes (32%) no dieron apropiada definición para ninguno de los términos. Los datos mostraron que lo más valioso que aprendieron estos participantes fue que su entendimiento sobre los dos términos mejoró considerablemente. Lo cierto es que un tercio de estos participantes respondió propiamente a las definiciones. Aun así, los resultados realzaron la necesidad de incorporación de más módulos para discutir estos importantes términos de seguridad alimentaria e incluir más aprendizaje activo de módulos para su enseñanza. Este estudio sugiere que el aprendizaje activo ayuda al personal de alimentos a comprender mejor los términos importantes de seguridad alimentaria que sirven como bloques de construcción para la comprensión de temas de seguridad alimentaria más complejos.

En esta investigación se evalúa exclusivamente la comprensión, mas no la aplicación o medidas que se consideran para identificar qué tan eficiente puede resultar la gestión de alimentos y bebidas del establecimiento. En otras palabras, aborda términos generales asumiendo que los trabajadores tienen un conocimiento previo básico del tema relacionado.

Dentro de los citados antecedentes, se pudo encontrar información pertinente valiosa de gran aporte para la investigación presente, dentro de la cual se obtuvieron datos relevantes; referentes de países europeos protagonistas ejemplares en este sistema de Calidad, como lo son Polonia, entre otros.

En primera instancia, los próximos autores evalúan si algunos programas son conformes en su aplicación en restaurantes y cadenas de servicios de alimentos y bebidas hoteleras.

Tavakkoli et al Khatibi (2015) tuvieron como propósito evaluar el estado de conformidad en los programas de prerequisites y determinar la factibilidad del programa de análisis de peligros y puntos críticos de control “Hazard Analysis and Critical Control Points” (HACCP) en los restaurantes de las diferentes ciudades de Iran. Mediante el diseño, metodología y aproximación, en total 58 grandes cadenas de restaurantes fueron asignadas aleatoriamente para su observación, siendo entrevistadas y cuestionadas. Los principales prerequisites para la implementación del sistema abordaron la higiene personal de empleados, enjuague, programas de desinfección y limpieza, área y locación del restaurante, diseño de las herramientas, facilidades en las construcciones, ambiente interior de las construcciones, higiene ambiental, almacenes, almacenamiento en frío, refrigeradores y documentación. Se encontró que solamente el 17 % (10) de los restaurantes contaban con un nivel adecuado de cumplimiento, mientras que el 95 % (55) (locación, la factibilidad del HACCP en los restaurantes evaluados estuvo en el más alto nivel. Toda la cadena de restaurantes evaluados había provisto de grandes cantidades de comida y tenían relativamente más facilidades y recursos para la implementación desde los pre requisitos. Por lo tanto, los descubrimientos de esta investigación pueden ser aplicados para restaurantes pequeños e independientes, entre otros establecimientos de comida.

Particularmente, esta investigación se abordó teniendo en cuenta que en los lugares del desarrollo de la investigación se asumió que contaban con una serie de prerequisites del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control, además que la muestra fue mucho más amplia porque se realizó en cadenas de restaurantes; mientras que en el presente trabajo se tomó una muestra reducida, dada la extensión que supone el lugar en el que se investigó.

Los siguientes autores, a continuación, enfatizan la incidencia en algunos de los procedimientos con respecto a los alimentos.

García y Pulido (2014), por lo tanto, realizaron una investigación en la cual la inocuidad cobró una mayor relevancia, dado que forma parte de la seguridad que se puede brindar a los clientes, con énfasis en la imagen y posicionamiento como tal. El rol que juega el talento humano vinculado a la elaboración de los alimentos, es en definitiva indiscutible, todas las personas a cargo son pues, encargadas de velar para que las normas higiénicas se cumplan. Este trabajo tuvo como propósito inferir en las competencias necesarias para la implementación del sistema que es la base de nuestro estudio (HACCP). El estudio utilizó la técnica del análisis documental y la observación de especialistas. Al final se pudo identificar competencias laborales para los procesos elementales y los requisitos mínimos que requiere este sistema.

Específicamente, el trabajo versa sobre los elementos útiles antes de implementar dicho sistema, y toma como instrumentos el análisis documental y la observación de expertos en la materia, por el otro lado, el presente trabajo toma dos instrumentos distintos, que son la lista de cotejo y una guía de entrevista y aparte de ello, enfatiza criterios de inocuidad basados en un modelo de auditoría que aborda el mencionado tema.

El análisis del siguiente párrafo también es de importancia, por resaltar la reducción de costos que supone implementar un plan de seguridad alimentaria antes de iniciar cualquier actividad en locales de expendio de comidas y bebidas, así como la eficiencia de los procesos que estas actividades implican.

Nicola y Del Signore (2016), tuvieron como objetivo analizar las características principales de la gestión en el sistema HACCP, las dificultades relacionadas a su aplicación y la relación de los gerentes con los sistemas de control público de los alimentos. Se realizaron encuestas a los gerentes de restaurantes, hoteles y bares. Los cuestionarios fueron completados mediante entrevistas cara a cara, entrevistas telefónicas y por correo electrónico. Los participantes evaluaron su conformidad y

disconformidad con las declaraciones propuestas. En los resultados se encontró que los gerentes de estos establecimientos percibieron que los beneficios derivados de la aplicación HACCP son mejores que los costos que este supone. Adicionalmente, creyeron que es imposible llegar a la inocuidad alimentaria sin su utilización. También creyeron que la alta rotación del personal constituía una gran barrera para la eficiencia de este sistema. Además, creyeron que el control público del sistema alimentario brinda elementos para hacer posible el mejoramiento continuo de este sistema.

Aquí, se podría deducir que quizá existe un ligero desacierto con la manera de proceder con los instrumentos, especialmente en las entrevistas, que se hicieron con dos alternativas de manera no presencial muy aparte de la presencial, lo cual aleja los hechos de la exactitud y precisión con la que se pueden interpretar los resultados para el fin concreto de investigación. Lo que permite una entrevista presencial es tener certeza y dar amplitud para los fines requeridos.

Gubernamentalmente, es importante regular las políticas con respecto a la salubridad y garantías de inocuidad, como lo explica el autor siguiente.

Idriss (2017) menciona que muchos gobiernos están tratando de mejorar la salud pública mediante la reducción de las enfermedades transmitidas a través los alimentos y el establecimiento de un clima para la implementación de sistemas de gestión para la seguridad alimentaria basada en el HACCP. Así, en su investigación, el equipo reconoció los recursos limitados y la diversidad en los niveles educativos, los orígenes étnicos y la cantidad de idiomas hablados entre los gerentes, supervisores y manipuladores de alimentos, como puntos de preocupación en el subsector de pequeños restaurantes independientes (SIR). Así, se desarrolló una iniciativa para capacitar sobre la implementación de un conjunto de procedimientos operativos seguros para mejorar el cumplimiento de los códigos y medidas de seguridad alimentaria.

Si bien tal investigación expande conocimientos que son importantes a nivel colectivo, está más enfocada en el aspecto social, que empresarial, y en el educativo, más que en temas prácticos que puedan ser de utilidad para los establecimientos de comida y bebida pequeños, medianos y grandes.

En el siguiente párrafo, por ejemplo, se explica la importancia de la seguridad alimentaria en la industria hospitalaria.

Yousuf et al Salem (2015) Estudiaron el desarrollo de guías HACCP para la seguridad alimentaria en un artículo que tuvo como propósito brindar códigos para el desarrollo de prácticas sobre estas bases en ocho subsectores de establecimientos de hospitalidad en Abu Dhabi. El artículo reunió una discusión teórica y práctica de los estándares de seguridad alimentaria en la industria de la hospitalidad con una visión única de aplicación práctica. El artículo sería de valor para practicantes, investigadores, responsables políticos y otros involucrados en la industria de los alimentos.

Estas guías utilizadas en tal trabajo, por lo general, acumulan exceso de información y es probable que algunos criterios esenciales que sean ejes más centrales se hayan desviado, convirtiéndose en una investigación más general y menos acertada como lo es la presente investigación, que, a diferencia, se centra en lo que es esencial de acuerdo a cada dimensión que se aborda para ayudar a identificar factores que pretenden una mejora.

Los siguientes autores, evaluaron requisitos fundamentales en el país iraní, a continuación, se explica en resumen en qué constó su investigación.

Trafialek y Kolanowski (2017), investigaron sobre la implementación y funcionamiento de los principios HACCP en negocios de comida certificados y no certificados, en donde el propósito fue examinar la efectividad del funcionamiento de estos principios.

Los datos se recolectaron de 40 negocios relacionados en varios sectores de la industria alimentaria. Todos estos negocios localizados en Polonia, donde la certificación HACCP es obligatoria. Los resultados obtenidos llegaron a la conclusión de que fueron más los restaurantes certificados que no certificados, lo cual fue un factor valioso para tal investigación. Aun así, a pesar de la certificación, se cree que los principios aplicados están incompletos la mayoría de las veces, y esos factores afectan las operaciones para asegurar la seguridad de los alimentos. En este extracto de análisis de investigación, se puede tomar mayor conciencia respecto al tema, sabiendo que en ese país europeo tal certificación es obligatoria, mientras que en países latinos sigue siendo voluntaria. Por tanto, hay una brecha que divide la gestión de mayor eficiencia, siendo Europa, el viejo continente, el gran ejemplo en tales fines.

Para esta investigación, existe una diferencia con la presente, primero, por la zona geográfica. Se abordan varios negocios del sector en un país desarrollado el viejo continente como lo representa el país polaco. Mientras que en la presente, el enfoque es local y puede tener un impacto nacional, dado que los procesos operativos en restaurantes y negocios afines están evolucionando en el Perú y con ello, llegando a tener mejores herramientas de apoyo gracias a diversos hechos como la capacitación constante de manipuladores de alimentos, la conciencia que se forma en los trabajadores y la limpieza que debe estar presente en todos los procesos de la cadena, por ello es importante exponer el tema en lugares de mediano alcance, sobre todo en países de un avance integral promedio, más que en los que ya existe una cultura que se aferra a los avances acelerados como sucede en Europa y también en Asia.

Por otro lado, se tiene también presente la investigación del Ministerio de Salud del Perú, institución suprema en el rubro de la salubridad del país.

El MINSA (2018), por lo tanto, ha diseñado una guía aplicativa de los principios fundamentales del sistema HACCP en la elaboración de productos de la línea panadera y repostera. Este artículo científico brinda una orientación sobre buenas

prácticas en cuanto a la higiene puesta en práctica, programas relacionados, desinfección y otros controles básicos requeridos.

Este artículo, expresa que los fines se basaron concretamente en una línea de aplicación para negocios de panadería y repostería, únicamente, lo cual se limita a tener a disposición elementos más generales del giro, y a partir de ello poder comprender todo el panorama sistemáticamente, y no sobre una línea en específico.

En otra instancia, también se cuenta con una investigación proveniente de México, en la cual los siguientes autores abordaron la aplicación de sistemas de calidad en la elaboración de alimentos.

Bueno y Ugarte (2014), evaluaron cerca de un centenar de restaurantes del distrito de Jesús María, en Lima, en los cuales la intención fue conocer los parámetros de calidad que se cumplen como requisitos para la inocuidad alimentaria, siendo el sistema HACCP un modelo base para aplicar sus criterios. Sostuvo el fin de aplicar planes de calidad HACCP era básicamente crear una nueva imagen que garantice la calidad gastronómica peruana y un desarrollo óptimo de herramientas de gestión empresarial que mejoren los productos ofertados. Con esta investigación se intentó proponer elementos que permitan mejorar el servicio de los establecimientos de restauración, basados en los sistemas internacionales HACCP, y que estos se adopten como una realidad y propuesta en el expendio de comidas.

Si bien se toman en cuenta elementos esenciales, la investigación se aborda en un distrito que de por sí ya posee más reputación, mientras tanto, la investigación vigente, aborda el tema en un distrito que sale de ser emergente para convertirse en creciente con una oferta gastronómica variada en donde es más necesario profundizar acerca de los aspectos de administración de restaurantes para llevar esta realización a un nivel más avanzado que permita generar competencia en los mercados que se van solidificando con fines de integrar calidad y garantías.

Con respecto a las teorías en servicios, primordialmente, el servicio se focaliza en la calidad de estos para satisfacer las necesidades de los clientes.

Como indica Zapata, la competencia va en aumento exponencial al igual que la cartera de clientes disponibles, gracias al servicio óptimo y las buenas atenciones que se brindan. Para determinar qué servicios son los que el cliente exige, se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer a futuro y ver qué estrategias y técnicas se utilizarán con ello (2014).

Como ha de entenderse, las tecnologías avanzan a una velocidad sumamente exponencial y con ellas, crece la oferta y la demanda de los negocios, pero principalmente la de los servicios, que son negocios no tan comunes, dado que requieren de una atención oportuna y especializada, precisa y satisfactoria. Por ello, se deben realizar todos los esfuerzos necesarios disponibles para mejorar en cuanto a estrategias, ofertas y sobre todo en cómo llegar a los clientes que adquieren servicios, porque se sabe que se requiere ser detallistas en estos casos. No obstante, es necesario estar en constante movimiento en cuanto a nuevas tendencias en el sector para saber cómo se viene desarrollando a nivel global el panorama en el área de los servicios, un área que definitivamente comienza por la vocación y la exclusividad.

Según Kotler (tal como se cita en Collins, 2006, p.9)

“Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer”.

Es esencialmente, el conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de los clientes para lograr que puedan estar satisfechos con todo lo que se les brinda y está a disposición de ellos, porque son la prioridad de cualquier negocio, el motor para empujar el carrito que conlleva hacia la rentabilidad y el éxito de cualquier empresa.

Con respecto a las teorías de calidad, es importante señalar que los sistemas de gestión de la calidad están principalmente orientados en el enfoque de procesos y los modelos de excelencia empresarial, que también facilitan una base para la mejora continua de las organizaciones. El hecho de contar con un compendio de teorías de calidad, definitivamente, favorecerá el enfoque hacia los procesos basados en las normas ISO.

Díaz (2003) resalta que:

La gestión de calidad o de la calidad total es una forma eficiente de mejorar constantemente el rendimiento en todos los niveles operativos, en cada una de las áreas funcionales de una organización utilizando sobre todo el talento humano y otros capitales disponibles. El mejoramiento está orientado a alcanzar metas amplias como los costos, calidad, la participación en el mercado, los proyectos, el crecimiento y la expansión de la organización. (p.118)

Por lo tanto, esta depende más que todo, del factor humano. Hablamos de cada una de las personas que integran la organización y no solamente de unos cuantos que ocupen cargos importantes directamente relacionados en los objetivos que se pretendan cumplir, sino en cada nivel, bajo o alto, depende de la comunicación entre colaboradores de distintas áreas hacia un enfoque de filosofía laboral implantada para la mejora continua. De constantes esfuerzos hacia el perfeccionamiento y orientación hacia el mejoramiento para satisfacer las necesidades de los clientes y desempeñar labores efectivas, e impecables.

Asimismo, se dice que los japoneses fueron los pioneros en implantar la calidad, sin embargo, se discuten este argumento, porque los opositores a ello, dicen que los americanos la implantaron primero sin casi darse cuenta y luego se tomó más importancia referida al tema. Como sea, la gestión de la calidad no es “administración a la japonesa”. (Díaz, 2003).

No depende como tal del país, continente, de un idioma o dialecto distinto, ni mucho menos del factor humano, como se ha entendido de algunos textos modernos. Para tener éxito en este sentido, solo se tiene que incorporar una cultura de cambio.

Para Crosby (Como se cita en Díaz, 2003)

“La calidad viene a ser la conformidad con lo requerido, factor que se mide por los costos que los procedimientos suponen. La calidad alta o baja no existen como tal, solamente la conformidad o no conformidad”. (p.15)

Esto quiere decir que, al utilizar este enfoque, se llega a una meta de cero defectos. O bien se llega a tener la conformidad de que llegan con las expectativas, o bien simplemente no se cumple este requerimiento, dado el caso, como para decir que no existe calidad.

Sosteniendo otras teorías, para Deming, en cambio, calidad no quiere decir lujo. La calidad es un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo costo y adaptado al mercado. (Como se cita en Díaz, 2003)

Los requerimientos del consumidor son por lo general constantemente cambiantes, por eso mismo, se deberán rehacer propuestas de alto valor para satisfacer sus necesidades. El control de calidad está implícito y es una necesidad, ya que todas las cosas varían.

Por otro lado, Deming (2013) asegura que

“La dirección es responsable del mayor porcentaje de los problemas que puedan surgir a lo largo del trayecto y señala que es una tarea de este departamento asistir al personal para que trabaje con entusiasmo” (p.18).

Se deduce que una de las primeras medidas se basa en eliminar las barreras que impiden realizar una tarea de manera eficiente, aquí vendrá arraigado el compromiso de los trabajadores y se reflejará en su desempeño mediante buenas actitudes en sus labores.

En los modelos de evaluación de calidad, se tiene el modelo SERVQUAL de calidad del servicio, que fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (como se cita en Alteco Consultores) (s.f).

Este modelo pretende mejorar la calidad de servicio que las organizaciones ofrecen. Para ello, se aplica un cuestionario de manera estandarizada, aunque puede ajustarse a las necesidades de cada organización. Al hacer ciertos ajustes, se puede obtener un mejor instrumento de evaluación con criterios válidos para su aplicación. Este es al parecer un modelo muy referente respecto a estos temas

De esta manera, este modelo mide lo que el cliente espera de la organización con criterios directamente relacionados con el servicio que se brinda. Es así que en tal modelo el cliente define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones que posee.

El modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009). Estas son:

Fiabilidad, referida a que las operaciones sean transparentes y las promesas se cumplan. El segundo criterio es la sensibilidad, en lo que se verá qué tan conectados están los trabajadores con los clientes a tal punto de comprender sus necesidades. Luego, el factor seguridad es igual de importante, ya que sin tener seguridad el cliente no realiza la compra, las empresas deben ser de confianza e inspirar ese sentimiento, al igual que los colaboradores deben ser empáticos para atender personalmente a cada individuo.

Para el primer criterio de estos, se tiene más que todo el grado de confianza, a lo que refiere la fiabilidad del negocio. Este puede en definitiva garantizar a la vez, la fidelidad de algún cliente. Para el segundo criterio, el hecho de tratar de conectar con cada cliente, de manera que exista una sinergia y se comprendan sus necesidades en el tiempo requerido, sentir ese deseo de compra de servicio como si fuera propio. Otros criterios igual de importantes son los que siguen como la seguridad, porque sin ella no sería tan conveniente realizar una compra. Se necesitan conocer detalles, información al alcance para saber que nuestra compra tendrá los elementos que estamos pensando antes de realizar la compra.

Aparte de ello, la empatía también es un criterio imprescindible, dado que, nada es más valioso que comprender el estado de ánimo, la motivación y todo lo que necesita el cliente para realizar una compra y se vaya satisfecho con ello.

En cuanto a los elementos tangibles, tiene que ver con los lugares, los arreglos exclusivos y todo lo que hace único algún lugar con sus complementos. Este factor también debe cobrar igual importancia.

También está la teoría de calidad del servicio de Gronroos, Torres y Vásquez (2015) afirman que Christian Gronroos, líder en temas relacionados a la gestión de servicios y del marketing, propone un modelo integrador en función a tres componentes:

La calidad técnica, la calidad funcional, y finalmente, la imagen corporativa, que es una de las más esenciales.

Posteriormente, J. Cronin y S. Taylor en 1992 sugieren que la conceptualización y operacionalización de la calidad del servicio (SERVQUAL) es

inadecuada, [...] sin embargo coinciden con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), al afirmar que la calidad del servicio percibido conduce a la satisfacción del consumidor. (Como se cita en Nuñez y Juárez, 2018). Los autores establecieron una escala más concisa a la que la llamaron SERVPERF.

Los autores delimitan a tres componentes siempre presentes en la calidad en el servicio: el servicio y sus características, el ambiente dentro del servicio y el servicio entregado, finalmente.

De acuerdo a la normativa internacional y nacional, se tiene que las normas internacionales se basan en El Codex de por sí ha establecido más de un centenar de códigos con respecto a las directrices operacionales a ejecutar para reducir la contaminación y asegurar la higiene de los alimentos durante sus diversas etapas. (s.f.)

Estas normativas se actualizan mientras la tecnología para el mejor empleo de los recursos para la gestión de suministros en los alimentos va avanzando. Así también este ente supremo de regulación para la calidad de los alimentos establece códigos de conducta, como el de para la utilización de plaguicidas, el cual ayuda a regular los productos y su uso, especialmente cuando no existen leyes al respecto. (s.f.)

En el I ISO 22000, La organización SGS Group (2016) se asegura que esta norma, emitida en el año 2005, es de carácter voluntario y se refiere específicamente al área de la seguridad alimentaria y su disponibilidad de uso para su aplicación a nivel internacional. Por ello, los encargados de la directiva en empresas del sector alimentario deben comprender sus implicaciones y los beneficios de aplicarla.

Se trata de un estándar que se puede certificar mundialmente y que especifica requisitos para un sistema de seguridad alimentaria incorporando los elementos a tomarse en cuenta, de tal manera han de cumplirse los reglamentos estipulados complementarios a los sistemas que abordan esta norma.

Dentro de los beneficios de la norma se pueden mencionar:

“El mejoramiento de la comunicación en la cadena, la disminución de peligros, el cumplimiento de requisitos de carácter legal y la integración de los principios sólidamente”. (p.5)

Estos elementos permiten tener transparencia en las actividades para todos los protagonistas de la cadena. Estos actores son los proveedores, quienes transportan la materia prima; los productores y los fabricantes de las máquinas, entre los principales. De igual manera no se puede dejar de mencionar a los manipuladores de alimentos dentro del establecimiento: cocineros, baristas, ayudantes de cocina, etc.

Para Vivanco (2008) estas regulaciones son aplicables en todas las actividades alimentarias desde inicio a fin, e incluye a todos los protagonistas en las diferentes etapas. Se puede mencionar que es aplicable en distintos terrenos como aéreo (aviones comerciales), marítimo (barcos de cruceros) y terrestre (buses interprovinciales).

Se ve pues que las normas de código alimentario son respetadas y aplicadas a nivel mundial, en todo tipo de elaboración que tenga que ver con los alimentos, tanto orgánicos como químicos, etcétera.

Se debe tener bien en cuenta todo lo que este reglamento estipula porque así se tendrá mejor conciencia en el manejo de los productos alimenticios, dado que como se ha indicado, las normas están a disposición a nivel global. En el rubro del turismo y de la hotelería se encuentra presente en aerolíneas, embarcaciones como cruceros, restaurantes, bares, etcétera. A partir de ella se pueden desglosar criterios que involucren sistemas como el que se aborda en la presente investigación, desde elementos que se han tomado en cuenta a partir de este y otros elementos que pueden seguir siendo modelos de referencia para los futuros años.

Con respecto a las normas nacionales, el ministerio de salud del Perú (MINSA) ha elaborado una resolución ministerial en la cual hace hincapié en dos prioridades. Primero, señala que:

La salud es uno de los factores de más importancia en el desarrollo de la humanidad y principal factor para alcanzar niveles altos de calidad de vida tanto individual como colectivamente. Proteger la salud es un asunto de interés público y promover la buena salud y sus regulaciones es esencial. También se ha establecido funciones especiales que competen a los municipios y otras entidades de provincia a regular normas en la gestión de alimentos y bebidas, al igual que los controles y vigilancia

correspondiente al transportar y producir alimentos, estas funciones están a cargo de las entidades gubernamentales locales. (2019)

El objetivo de estas normas, de hecho, es contribuir a la protección de la salud de la población bajo el establecimiento de condiciones sanitarias que deben cumplirse de manera estricta.

Se tendrá un control por sobre todos los procesos, actividades (desde las más simples hasta las más complejas) y conciencia del trabajo que se viene y se vendrá realizando día a día, enfatizando la supervisión para obtener las garantías que el local necesita y que nuestros clientes merecen tener.

En la manipulación, limpieza e higiene de las instalaciones, una investigación realizada por estudiantes de la escuela de Ciencias Biológicas de la Universidad Autónoma de Coahuila en México, dio a conocer qué tan necesario era el trabajo de saneamiento en instituciones públicas para que los niños de guarderías, albergues y orfanatos estén protegidos de las enfermedades.

Por lo tanto, diremos que la eficiencia de la higiene está determinada por varios factores en las distintas etapas tanto como en la distribución, transformación, y producción de los alimentos y que, si no se le presta el debido cuidado a toda la cadena, algún proceso puede seriamente repercutir en el daño contra nuestra salud. Es preciso de igual forma, conocer las condiciones de estructura, maquinaria, limpieza, elaboración y conservación de los alimentos.

Dados los servicios en el siglo actual, existen necesidades que se relacionan con las tecnologías de la información y las comunicaciones, las urgentes problemáticas ambientales, diferentes estilos de vida de los individuos, la rapidez del proceso de creación e innovación, la participación activa del consumidor en el proceso de creación del producto, la necesidad e importancia de los servicios en economías consolidadas, entre otros, que acentúan la transición de una economía manufacturera a una de prestación de servicios de alto valor agregado. (Toledo 2011, tal como se cita en Castellanos 2017).

Las necesidades, como se evalúa, son diversas, por ello surgen problemáticas y con ellas también las soluciones a los problemas, los avances tecnológicos, las tecnologías cada vez más modernas y cambiantes, desafiantes, y siempre los

valores agregados llamados también en muchos casos la ventaja competitiva. Algún factor destacable del negocio. En los servicios, claro está, este tipo de ventajas será la mayor atención y calidad en lo que no se puede tocar, pero sí se percibe. Una buena sonrisa, un anticipo de atención, algún detalle ofertado, entre otros.

Es de vital importancia resaltar la calidad para el cliente actual, dado que Nuñez y Juárez (2018) afirman que, desde criterios organizacionales, en los que se enfoca siempre la mejora continua, la calidad del servicio es reunir recursos de toda la empresa para lograr llegar a satisfacer a los clientes y empleados de igual manera.

Desde el inicio de la organización hasta el enfoque la preferencia está siempre orientada hacia los clientes y se trabaja para satisfacerlos, porque ellos son la fuente de ingresos y el sostén de la empresa, por eso el compromiso por cumplir con estándares de calidad es importante y ético. Mientras más y mejor se trabaje en base a los objetivos mejores también serán los resultados, cada vez más favorables, y repercutirán por lo tanto en los resultados económicos de las empresas y la fidelidad que adquirirán los clientes. Trabajar con vocación es una misión que se debe cumplir tarde o temprano. Y todo ello depende netamente de cada uno de los colaboradores.

En el modelo HACCP, Carro y Gonzales (2016) sostienen que el principal objetivo de este sistema es mejorar notablemente el nivel de inocuidad de los alimentos y a la vez ayudar significativamente a reducir peligros que puedan arriesgar la salud de los consumidores. Este sistema es además flexible y sus principios no son complejos, sino prácticos. Su uso es voluntario y funciona de acuerdo a los reglamentos alimentarios correspondientes.

Así, por lo tanto, el sistema representa una filosofía que se implanta sobre la calidad en la gestión alimentaria, que además aporta beneficios sobre la seguridad en el manejo adecuado de los productos a consumir y evita consecuencias negativas por sobre los consumidores (comensales), resguardando su salud y conservando una línea de salubridad sostenida. Hoy en día se ha recobrado la importancia respecto a la salubridad alimentaria, dado que son cada vez más los casos de enfermedades por alimentos que surgen a nivel mundial y por tanto, las personas han tomado mayor conciencia del caso. Son ahora más conscientes de lo que comen, de cómo comen los alimentos, de la manera de asimilarlos y sobre todo de

dónde comen sus alimentos, con ello se puede decir que por lo menos están conscientes de que cada vez que visitan un lugar fuera de casa tienen la noción de cómo y en qué condiciones les preparan sus alimentos, así como también la tranquilidad de comer en donde comen. Explican también que cuando se logra identificar y analizar peligros para realizar acciones de acuerdo a los problemas que se puedan ir presentando. Se deben considerar las consecuencias de no tomar acción requerida con respecto a los productos provistos.

Aquí se puede dar a entender que todo el enfoque por tomar las medidas de seguridad alimentaria es sumamente necesario, oportuno y no se debe pasar desapercibidos desde el primer paso de toda la cadena para la producción de alimentos y bebidas.

Las ventajas del sistema HACCP son diversas, Carro y Gonzáles (2016) también indican que este sistema cuenta con algunas fortalezas, como el hecho de que representa un planeamiento más sistémico, evita varias debilidades e inconvenientes y brinda confianza. Además, establece prioridades, ayuda con los temas de planificación, y se anticipa para evitar problemas de gravedad, siendo algo bastante favorable.

Así pues, se puede decir que este sistema es confiable, aporta seguridad y minimiza futuros riesgos, permitiendo establecer una serie de patrones a seguir para garantizar que los alimentos estén en óptimas condiciones. Accionar controlando y estableciendo prioridades de por sí dará sus resultados en todas las consideraciones de las observaciones que puedan tomarse, teniendo únicamente consecuencias favorables. El foco de análisis es por lo tanto por y para el cliente y por la salubridad de las personas.

Este tipo de gestiones aportan beneficios muy significativos, con lo que las debilidades pasan a un lado para revertirse y convertirse en fortalezas que se toman con estas herramientas de gestión interna en materia de planificación. Tomar tantas consideraciones como sean posibles para tener suficiente rigor y control sobre la gestión de los alimentos desde su llegada hasta su elaboración y finalización con el alimento o bebida puestos en la mesa será de vital utilidad si se quieren obtener buenos resultados

Mortimore y Wallace (2013) aseguran que el verdadero beneficio de este sistema es reducir la probabilidad de fracasar y elevar los niveles de seguridad de un producto. Está basado en prevenir, más que en inspeccionar. Aparte de ello, ayuda a tomar mejores decisiones con evidencias que se deben plasmar física y virtualmente, de acuerdo a como sea más conveniente según el tamaño del establecimiento en el que se opera.

Sin embargo, aun habiendo elaborado los controles necesarios para asegurar la inocuidad de los productos, se sabe que los peligros microbianos y químicos son en muchas ocasiones difíciles de excluir en la cadena de alimentos la mayor parte del tiempo ya que pueden emerger de distintos lados, lo que significa que el control no puede llegar a reducir los riesgos a cero porcentualmente hablando, pero lo que sí puede hacer es aplicar todas las metodologías técnicas a favor para contrarrestar estos posibles riesgos y no se conviertan en peligros. (Uyttendaele, Franz y Schluter, 2015.)

En síntesis, este sistema busca anticiparse ante posibles fallas en el manejo de los alimentos y garantiza confianza en los consumidores. Además de ello, prevé alteraciones por sobre el sistema de producción de los alimentos, lo cual resulta beneficioso también en el ahorro de costos innecesarios. Por lo tanto, resulta de por sí muy favorable el simple hecho del ahorro en ciertos costos conociendo los beneficios que los sistemas de gestión pueden aportar a las corporaciones, sean estas medianas, pequeñas o grandes. En cada uno de los casos se puede adecuar el mejor contexto. Es por eso que es adecuado ahondar más en el tema y tomar los criterios necesarios para realizar mejores tareas, de la mano del uso de este tipo de herramientas disponibles. Los conceptos de este y su aplicación con todo lo que conlleva dan como resultado tener efectividad en los procedimientos en cuanto a gestión de alimentos y bebidas se puede hacer referencia, como también los instrumentos y a maquinaria que se utiliza, además del aseguramiento de la limpieza y criterios como el orden y el control de plagas, la desinfección de los espacios de trabajo, entre otros.

Existen motivos comunes para la implementación de este valioso sistema, según el artículo “Inocuidad de Alimentos – Control sanitario – HACCP” de la Organización Panamericana de la Salud” (2015), el sistema HACCP es compatible con varios

otros, lo que engloba factores de inocuidad, mejor productividad y calidad al mismo tiempo. Todo lo mencionado persigue una dirección que repercute positivamente en beneficios para la salubridad y economía de las naciones.

Uno de los motivos necesarios para implementar el HACCP, además de que se compatibiliza con otros sistemas de calidad, es principalmente el enfoque en la salud de las personas, que es una de las cuestiones que más importa.

“La Organización Mundial de la Salud ha reconocido la importancia del sistema HACCP para la prevención de las enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS) por más de 20 años y ha tomado un papel protagónico en su desarrollo, aplicación y difusión”. (Organización mundial de la salud y Organización de las naciones unidas para la Agricultura y la Alimentación, p.4, 5) (Tal como se cita en Ordoñez, 2015, p.14)

Por ende, no se debe perder el foco en reconocer que la prioridad de los sistemas de calidad alimentaria actuales radica en prevenir enfermedades y difundir las buenas prácticas de manufactura tomando las medidas correspondientes de la mejor manera, haciendo los procesos difíciles más simples. Tal es la envergadura de los sistemas hoy en día que las entidades supervisoras mundiales las apoyan y se sostienen en ellas, para poder difundirlas y ampliar conocimientos que lleguen a ser de gran utilidad.

De acuerdo a los 7 principios del HACCP, La FAO, en su artículo “Los siete principios del sistema de APPCC y las actividades estratégicas específicas en las empresas pequeñas y/o menos desarrolladas” (2003) los establece claramente:

El primer factor considerado es el de realizar un debido análisis de riesgos que los procesos puedan suponer. Luego de ello, también se deben establecer los puntos críticos, que representan los límites, lo que representa el segundo principio. A continuación, se explica una gráfica sobre los puntos críticos a tomar en cuenta y cómo se debe proceder.

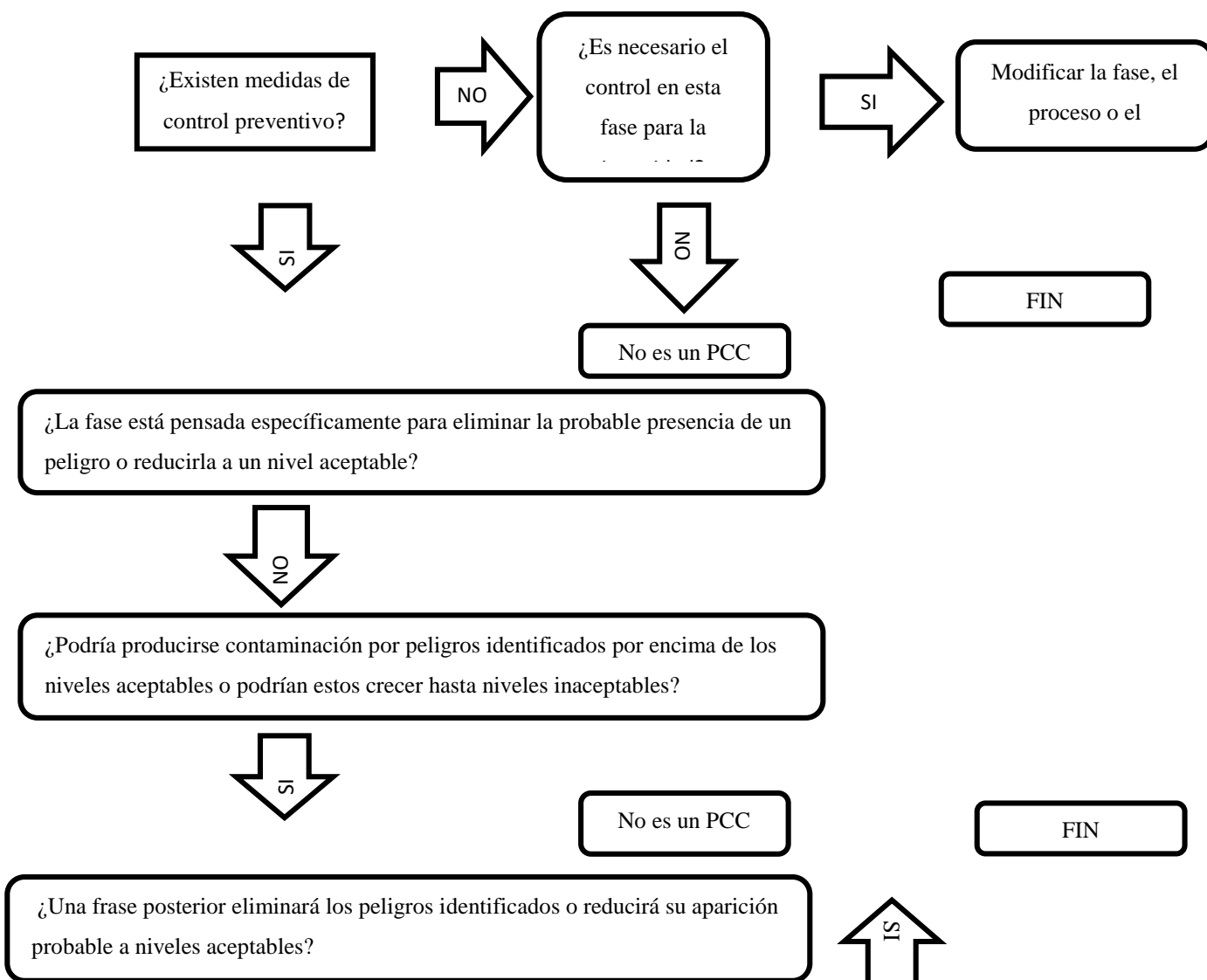


Figura 1: Codex Alimentarius Fuente: Codex Alimentarius (2003)

El tercer principio se basa fundamentalmente en el establecimiento de los límites para ser controlados, el cuarto de poner en práctica una vigilancia correspondiente, y en este proceso, tomar las mejores medidas necesarias. Después de esto, el quinto principio, está relacionado con instaurar medidas de corrección de las actividades y el sexto, con todo lo que tenga que ver con verificar para estar conformes. Finalmente, pero no menos importante, el último principio será respecto a la documentación y la creación de registros que puedan dar evidencia.

Pasos para la aplicación de los principios del HACCP

Tal como señala la comisión asesora del gobierno chileno para el Ministerio de Agricultura ACHIPIA (2018), en su publicación “Guía para el diseño, desarrollo e implementación del sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control en establecimientos de alimentos HACCP”, es recomendable hacer uso de esta guía anexando las instrucciones detalladas correspondientes según las normas vigentes.

Antes que todo, se debe formar un equipo encargado de la verificación del sistema. Este equipo lo deben conformar varios o pocos funcionarios, no necesariamente de la misma área de trabajo, pero sí con un solo objetivo y con ganas de aportar su experiencia. Luego de ello, se deberá tener descripción detallada de los productos alimenticios resaltando todas sus características. El objetivo de esto es esencialmente brindar todo el alcance posible con la información que tanto consumidores como gestores deberán conocer. (2008).

El uso previsto de los alimentos para saber a quienes se les puede ofrecer y a quienes no constituye también un paso importante a tener en consideración. Esto debe focalizarse en los grupos de personas vulnerables, como por ejemplo en un hotel, cuando llega un huésped, se le pregunta en recepción todos los datos posibles respecto a su organismo para evaluar qué alimentos puede consumir y cuáles no, pero de ser el caso en una cafetería, la responsabilidad sería netamente del cliente en avisar si es alérgico a algún aditivo o producto, constatando que todo lo que le sirvan no le vaya a generar algún daño, como posibles alergias. También hay otros aspectos importantes al señalar que existen peligros de diversa índole como lo pueden constituir los de carácter físico, químico o biológico. Luego de ello, los pasos

siguientes tienen que ver con la verificación de que algún punto no se haya pasado desapercibido.

Los requisitos antes de la aplicación son las buenas prácticas de manufactura, BPM, según el grupo Inspectorate (2016):

“Hablar de buenas prácticas como tal, es tener siempre presente actitudes, aptitudes, costumbres, y hábitos forjados sobre la salud, que en conjunto forman parte de un sistema alimentario”. (p.3).

Entonces, las cuestiones de aplicación diaria vendrían a formar una cultura de prácticas de elaboración responsables, respetando los estándares de inocuidad y teniendo como base la calidad de por medio. Todas estas normas de higiene y salubridad deben ser más que todo, hábitos diarios.

“Son indicaciones claramente establecidas para evitar que los alimentos se contaminen en las distintas etapas y escenarios que puedan presentarse, estos pueden abarcar el proceso de cuando se fabrican, hasta cuando se distribuyen e intercambian”. (p.9).

Respecto a este factor, Canós y McAllister (2006) aseguran que las compañías deben tener un sistema que garantice la actualización, difusión y la implementación de una legislación concreta que estipule las políticas de buenas prácticas en materia de regulación para la seguridad de los alimentos, así como se deberá tener un control con documentación.

Por lo tanto, de implementarse un sistema, estos procesos llevarán a un camino adecuado de adquirir alimentos que se conserven posteriormente en estado inocuo, sin saltar algún paso. Es importante tener cada uno de estos muy en cuenta por más mínimo que parezca.

Adicionalmente, en líneas generales, existen criterios que abarcan la conservación y protección de las especificaciones, la integridad de los utensilios y el local, las condiciones de higiene, el orden y la identificación.

Los equipos y materiales utilizados para procesar alimentos deberán ser de material resistente y procurar evitar la emisión de sustancias dañinas, así como

olores y sabores de dudosa procedencia. Además de todo ello, deberán resistir la corrosión y repetidas operaciones para su mantenimiento. (2008).

Por lo tanto, es recomendable evitar el uso de utensilios que puedan ser tóxicos o tengan compuestos muy químicos. Existen materiales para cada uso.

Otro aspecto a considerarse es gestionar bien los desechos, especialmente, tener los recipientes de desperdicios bien ubicados, de manera que ninguna acción sea imprudente y las capacidades no colapsen. Las bolsas tienen que ser lo suficientemente grandes para dar cabida a esto. (2008).

Conservar y proteger se refiere a hacer cumplir las características que se requieren de las materias primas e insumos y los protocolos de productos y de procesos.

Al hablar de higiene es importante hacer una distinción entre dos conceptos. La limpieza se ocupa del barrido de sólidos de una superficie, mientras la higiene o saneamiento, íntimamente relacionado con la inocuidad, incluye además la desinfección de las superficies de las áreas correspondientes.

También se resalta que los espacios deben estar lo más pulcros y ordenados en la medida de lo posible, y que, si estas acciones se llevan a cabo con uniformidad, se contribuiría a tener un sistema que funcione eficientemente. (2008).

Entre algunas otras indicaciones, es conveniente evaluar a los proveedores, programas visitas a sus locales de operación, ver si se les supervisa y buscar uniformidad. (2008).

Con estos pasos se podrá asegurar la calidad de los alimentos puestos en mesa para no perder los estándares establecidos que si se cumplen de manera permanente y uniforme brindarán satisfacción a todos los clientes. Cada paso cuenta y no es menos importante que el que le sigue. El tema de la visita a las instalaciones de los proveedores, por ejemplo, es sumamente necesario hacerlo por lo menos un par de veces cada cierto periodo de tiempo, ya que con ello se podrá verificar los estándares con los cuales ellos suelen trabajar, y se podrá ver y notar cómo trabajan para saber si la empresa está haciendo bien comprando donde viene comprando o

si no está tomando medidas al respecto, pasando por desapercibidos acontecimientos que podrían ser perjudiciales para las garantías de la salud.

La entidad nos da a entender lecciones valiosas. Que los alimentos se deterioren y se generen gastos en vano, se debe tomar la debida atención desde que los productos llegan a las zonas de operación. Con ello los problemas acabarán y se verán aplacados, de existir una correcta gestión. Todo ello conlleva a controlar de qué manera se preparan los platos, en qué condiciones está el lugar de elaboración y qué características tienen los utensilios para facilitar el trabajo. (2008).

Con ello, se pretende dar a entender la significancia a favor que repercutiría en mantener una línea de las buenas prácticas en el proceso desde el primer momento y no descuidar ningún detalle, siendo conscientes de que cualquier descuido influiría en la disminución de la calidad de los productos alimenticios ofertados.

Hay principios que debemos mencionar en primera instancia, los conceptos implícitos dentro de este sistema global. A partir de ellos, comprenderemos cómo se lleva a cabo el funcionamiento de este y cuáles son los criterios importantes a considerarse para su ejecución.

Un peligro, para Larrañaga et al Carballo (2014) representa la contaminación que no se puede aceptar, la expansión de microorganismos riesgosos para la salubridad y la supervivencia de estos, los cuales repercuten en el estado de los alimentos.

Esto quiere decir que cuando un producto comestible se contamina, constituye un peligro que altera de por medio su inocuidad, un hecho que debe ser inaceptable en la medida de lo posible siguiendo parámetros establecidos para evitar que se dañe y termine por afectar su proceso de producción dadas las garantías de inocuidad que se tienen que brindar de por medio. Un peligro representa, por ende, un factor que aterra y puede alterar los alimentos dado que no se han tomado las precauciones necesarias para contrarrestarlo y los alimentos o las personas pueden correr cierto peligro.

En los puntos críticos de control (Larrañaga et al Carballo, 2014, p.521) argumentan que:

“Se trata de una práctica en la que es posible tomar acción sobre uno o varios factores con la finalidad de eliminar o reducir los niveles admisibles de un peligro o riesgo”.

Lo esencial es poder realizar la identificación de los peligros y con ello evaluar qué tan graves pueden ser, consiguientemente, llegar a realizar alguna acción con este y los productos.

Una vez realizada esta operación, los alimentos serán menos propensos de contraer elementos bacterianos, por lo que se garantizará mayor seguridad de por sí. Es necesario conocer todas las etapas por las que pasa el producto para evitar los más mínimos desperfectos que `puedan suscitarse a lo largo de los procesos en los establecimientos de restauración.

Con respecto al control de calidad en los proveedores, hablamos de trazabilidad: Como indica De Las Cuevas (2006) se refiere a la capacidad de poder rastrear o seguir un determinado producto alimenticio a lo largo de toda la cadena de producción del mismo. Esto se puede hacer mediante sistemas identificativos y marcajes como etiquetas o códigos de barras, entre otros, que en un momento determinado pueden facilitar la localización del mismo.

Tal como se sostiene, la trazabilidad es rastrear el producto alimenticio que se tendrá a disposición desde un comienzo, donde tendrán que intervenir estrechamente los proveedores para luego seguir dando un seguimiento, asegurando así un control de calidad óptimo que neutralice la posibilidad de que estos adquieran bacterias o cualquier otra sustancia de índole sospechosa que los altere de por medio. Cabe resaltar que este factor interviene en todas las etapas, en lo cual concuerdo con las definiciones de ambos autores, porque es necesario y oportuno conocer los elementos de los cuales se dispondrá, sean estas materias primas o complementos como lo pueden ser artefactos dentro de la maquinaria y equipos que se tienen a disposición.

En los POES (Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento), Quintela y Paroli (2013) aseguran que

“Son procedimientos estandarizados que describen las tareas de limpieza y sanitización. Se aplican antes, durante y después de las operaciones de elaboración” (p.63).

Con ello, se tienen las mayores garantías de contar con ambientes limpios y seguros para la preparación de alimentos hasta su ingesta.

Se recalca que cada compañía tiene que estructurar un manual de procedimientos de saneamiento propicio, en el que se realicen especificaciones para limpiar y desinfectar las áreas, y en el cual también estén implícitos los controles del personal de trabajo, como por ejemplo los chequeos médicos para quienes operan alimentos directamente.

Por otra parte, esta guía oficial elaborada para el gobierno uruguayo con respecto a la aplicación de los procedimientos operativos de saneamiento, detalla algunas indicaciones para la elaboración de estos procedimientos, tales como higienizar las superficies si tienen contacto directo con los alimentos puestos para su uso, cuando tienen contacto indirecto haciendo referencia a los utensilios y mobiliario, y las que no tienen contacto directo, pero deben ser aseguradas.

El programa de limpieza deberá ser bien documentado, teniendo claras indicaciones sobre el uso y frecuencia de los equipos y utensilios que se utilizan, la frecuencia con la que estos equipos son utilizados, métodos para la aplicación de la limpieza y desinfección, y finalmente los productos de aseo que se aplican para estos fines, así como los registros necesarios que evidencien las buenas prácticas sobre estas funciones.

Dado que este es un modelo integrador, que agrupa varios factores durante los procesos, se ha creído conveniente tomar como dimensiones, los criterios más importantes de un modelo auditable de evaluación en el tema, desarrollado por el Instituto Nacional de vigilancia de Medicamentos y Alimentos en Colombia en el año 2003, país en el cual se tienen referencias suficientes con publicaciones de alto impacto en esta gestión.

Con respecto al control de plagas, Quintela y Paroli (2013) también argumentan que:

Para un restaurante, el hecho de que ingresen plagas es perjudicial y de carácter riesgoso. No solamente por la contaminación que se genera, sino también porque los clientes se irán yendo del lugar y disminuirán las ventas por una negligencia que a todos compete. Se sugiere no almacenar acumuladamente residuos y cartones, cajas, etcétera. Los residuos orgánicos son los primeros que deben desecharse, ya que son los que se descomponen más rápidamente y emanan olores fuertes. (p.77).

Con ello, se da a entender claramente que los residuos tanto sólidos y sobre todo orgánicos, son los primeros que deben desecharse, en medida de lo posible sin demoras, para prevenir plagas y cabida a insectos o animales de mal aspecto que puedan habitar dentro de un ambiente que por factores negligentes se podría contaminar y acabaría resultando perjudicial para la salud y la inocuidad de los alimentos y del ambiente en el que se trabaja.

Las plagas las representan todos los animales no deseados que buscan espacios de invasión en donde se desarrolla la actividad humana, estos propagan enfermedades y que son claramente perjudiciales. (ETA). (2013)

Por lo tanto y en la medida de lo posible debe existir una anticipación para que los animales desagradables no se reproduzcan ni lleguen a ocupar los espacios que son esenciales para el trabajo en cocina dentro de las garantías que se debe tener cuando se estandarizan ambientes que brinden pulcritud.

En el control de maquinaria y equipos, los equipos y complementos a los que se les vaya a dar utilidad deben tener ciertas características que favorezcan su limpieza y utilización, no obstante, tampoco deberán causar alteraciones que repercutan en el sabor u olor de los alimentos. (Zapata y Fernández, 2012).

Asimismo, se recomienda contar con una campana para extraer vapores y olores en la cocina. A todo ello se suma que todos estos equipos deben ser ubicados de tal manera que sean accesibles para la facilitación de su limpieza. Además, en la medida de lo posible, no deben cambiar el sabor de los alimentos. Y deben ser de material resistente para operar bien.

En la limpieza y desinfección, Para Quintela y Paroli (2013), de la misma manera, limpiar es eliminar residuos visibles tan mínimos como los de tierra, mermas alimenticias, polvo, grasa y otros. Mientras que, por otro lado, desinfectar significa

minimizar la cantidad de microorganismos dentro del medio ambiente usando elementos químicos de laboratorio que ayuden a realizar dicha tarea para que los alimentos estén aptos para el consumo y no adquieran alguno de estos elementos que los puedan exponer.

La limpieza puede ser entendida como los procedimientos que se realizan para eliminar desechos grandes, pequeños y medianos y mantener un orden en algún establecimiento, que es esencial en cualquier centro de labores, así como en casa.

Queda claro que limpiar no solamente es el acto de eliminar lo visible, sino de erradicar residuos y dejar los espacios impecables, tan pulcros como sea posible de tal manera que se vea bien un ambiente y también huelan bien. Ya con ello, se puede pasar a desinfectar los espacios que se cree convenientes en el momento más conveniente, horas de trabajo de inicio y de salida, controlando siempre que tales labores no representen un atraso, sino más bien que puedan servir de anticipo para el buen operar.

En el control de contaminación de productos, esta directriz se mide principalmente por las normas del código alimentario internacional. Una de las más importantes estipulaciones es, en definitiva, el etiquetado de productos y la declaración específica de sus propiedades alimenticias. Con ello se tendrá un control preventivo para evitar la contaminación de los productos desde un inicio, dado que la tangibilidad de las etiquetas de certificación con sus especificaciones brinda confianza.

La Organización de las naciones unidas para la agricultura y la alimentación (2005) sostiene que es de vital importancia también que los productos provistos contengan la información necesaria al alcance, así como los códigos que les corresponden llevar de acuerdo a los controles de entidades superiores.

Por lo tanto, para controlar que no se contaminen los productos primero se debe prevenir antes que todo lo demás. Si el producto llega etiquetado, debe cumplir con registro sanitario, fecha de vencimiento visible, entre otras especificaciones estipuladas por el código alimentario a nivel internacional. Mientras que, si el producto se va a procesar en la cocina del restaurante, hablando por ejemplo de

productos frescos, se le debe mantener aislado de otros productos que no sean afines para que no se impregnen otros olores o bacterias.

Zavala (2011) afirma que

La calidad sanitaria es de mayor importancia, la cual, en el caso de los lácteos y derivados se refiere a la vacunación de los animales proveedores de estos productos. Si estos no lo están, se corre el riesgo de no prevenir ciertas enfermedades como la brucela, la cual repercute en los cambios bruscos de temperatura y también se presenta con fiebres altas en el consumidor. Por tal motivo, se debe controlar y asegurar la calidad del ganado vacuno, esencialmente, que es el grupo de donde derivan los productos lácteos consumidos concurrentemente, así como también prestar atención al aseguramiento de calidad en las garantías de los productos del ganado bovino y porcino.

En nuestro país no se ha presenciado tener buenas prácticas agrícolas para el consumo nacional, y siguen existiendo deficiencias notables como el riego con aguas de baja calidad, la provisión de camales sin elementos para conservar las carnes en frío, el mal transporte alimentario, y la falta de higiene en el proceso de ordeño, acciones que se constituyen como inapropiadas.

A tal parecer, hay que prestarle importancia, pero también destacar que el Perú ha venido creciendo en cuanto a la industria agroalimentaria y ello ha conllevado a que se tomen mejores medidas de prevención para la calidad. Por lo tanto, no se le podría considerar a tal afirmación del todo cierta. Eso sí, es imprescindible que se conozca de donde proviene cada alimento, de otra manera, la salubridad de las personas se vería afectada por algunos de estos síntomas descritos por el autor.

Sin embargo, por otro lado, la Universidad de Santander (2009), publicó una investigación donde se indican ciertos parámetros para el mantenimiento preventivo de equipos y utensilios con fin de tener un control de contaminación de productos mediante el aseguramiento del buen uso de artefactos y maquinaria en general, en donde se indica, por ejemplo, que la licuadora entre otros artefactos, no deben estar oxidados. Y que la nevera debe cumplir con ciertos requisitos como con el estar

ubicada en un espacio que se acondicione a estar alejada de elementos calientes y que, además, la parte trasera debe estar alejada por lo menos 10 centímetros de la pared. Y que, de igual manera, no se deben acumular demasiados productos para evitar la sobrecarga y el cruce de olores.

Asimismo, los manipuladores de alimentos deben cumplir con requisitos para operar, como el lavarse las manos todas las veces posibles, desinfectarse las manos y utilizar la indumentaria necesaria como guantes, cofias y mascarillas de ser posible. Con ello controlarán mejor estos procedimientos dentro de los espacios que vayan a utilizar. La contaminación cruzada, por tanto, debería reducirse al máximo y de ser posible no existir. Erradicarla es una de las misiones más importantes para esta gestión. Por lo demás, los artefactos e implementos, que cumplen funciones importantes, deben estar empotrados o localizados en lugares según ciertas reglas de tal forma que no representen riesgos. Un frigobar o nevera, por ejemplo, no deben estar puestas cerca de una fuente de calor, sino nada más en lugares fríos y de temperaturas regulares óptimas para su utilización.

Gestión de residuos sólidos:

En la disposición de residuos, la gestión de residuos sólidos es para Alayon (2011) “La forma en cómo se controla el generar, recolectar y tratar los residuos, que representa una gestión integradora y debe ser una acción obligatoria de cualquier lugar comercial, pero también individual. Porque la educación empieza desde los hogares”. (p.2).

Para la autora, el manejo efectivo de estos residuos debe constituirse obligatorio tanto de manera individual como también colectiva, donde hablamos de la empresa privada, a donde está enfocada la investigación. Es importante saber gestionar los desechos que se van acumulando para saber con certeza si se pueden reciclar y darles así mejor utilidad después de su uso, o simplemente si deben descartarse, de manera ordenada, para que el proceso de eliminación de estos sea sostenible a favor del medio ambiente.

A tales afirmaciones, se concluye que siempre se debe buscar identificar los desechos de productos para poder separarlos y darles un uso adecuado ya sea para

que sean reutilizados, reciclados o se aprovechen de alguna manera que sea apropiada.

La gestión de residuos orgánicos, como señalan Jaramillo y Zapata (2017) estos residuos se deben tratar con delicadeza y son los primeros que deben desecharse, debido a que generan olores fuertes no deseados y la putrefacción es rápida, lo cual puede derivar en contraer insectos y con ello, plagas.

Es por ello, que uno de los residuos que mejor se deben manejar para su posterior desecho son los residuos orgánicos, porque se descomponen rápido si no se descartan a tiempo oportuno y pueden desencadenar en olores desagradables, además de posibles bacterias que consecuentemente podrían traer plagas al lugar, entre otras sensaciones perceptibles desagradables. Por ello siempre se debe mantener el orden y la limpieza para contar con ambientes agradables que estabilicen el lugar.

Según el informe El medio ambiente en Europa tercera evaluación (2003) (como se cita en Jaramillo y Zapata, 2017) La cantidad de residuos locales en el continente europeo va en aumento y cada año se genera alrededor de más de 3000 millones de toneladas, siendo Europa del este la zona que mayor cantidad de residuos emite.

Esta emisión escrita brinda un panorama más extenso para tomar consciencia con el cómo se debe actuar para una mejor gestión de todo tipo de residuos, porque al final queda en cada persona saber valorar la naturaleza que nos da la fuente de vida más grande para vivir y crear, y a partir de esta se pueden crear medidas favorables para el ambiente de manera que se puedan reducir las emisiones que no sean favorables y alteren significativamente el ambiente.

Por otro lado, una investigación de la Universidad de Santander de Colombia brinda algunas pautas para los manipuladores respecto a la gestión de residuos. En ella, se describe que el desecho de residuos se debe realizar siempre en recipientes que se acondicionen y estén correctamente tapados. Tampoco se deben vaciar y mezclar unos residuos con otros. (2009).

Así, se determinan ciertos criterios para tomar las medidas correspondientes para llevar una adecuada gestión de residuos de manera consciente respetando las buenas prácticas y eludiendo situaciones que puedan ser peligrosas para la salud. Son esencialmente las personas que manipulan directamente los alimentos las que tienen que tomar todas las medidas preventivas posibles, es por ello que no solo deben estar limpios e higienizados, sino también deberán pasar controles médicos, por mencionar que este factor es importante, ya que se descartará en esta etapa que la persona pueda tener alguna bacteria o parásitos y si es el caso, realizar la desparasitación respectiva. De lo contrario, si no se aplica esta medida, el producto se podría contaminar en un escenario que no parece riesgoso porque es invisible. Y cuando toque clasificar los residuos también deberán hacerlo de la manera más sutil posible. Cerrando bien las bolsas de desechos para que no puedan ingresar mosquitos, para evitar emitir olores putrefactos, entre otras indicaciones cruciales para la supervivencia.

En la inocuidad alimentaria, Ramos y Gonzáles (2014) sostienen que el tema de la seguridad en los alimentos se ha venido estudiando en conjunto con aspectos relacionados a la salud de las personas y el debido cuidado en la maternidad, durante los primeros años de vida de los niños, etapa en la cual todo el foco está en una alimentación balanceada para que se pueda desarrollar de la mejor manera.

Estas percepciones, hacen hincapié en factores determinantes como la forma en que se conservan los alimentos, una presentación agradable y las responsabilidades que recaen en las madres por sobre cómo alimentan a sus hijos durante el embarazo, y después, en la infancia; etapa en la cual los alimentos deben ser de primera calidad no solo para asegurar una vida saludable, sino nutritiva en los primeros años de los niños, que son decisivos para un desarrollo vital.

En otra instancia, un artículo sobre calidad e inocuidad alimentaria por parte de la cartera del Ministerio de Salud del gobierno colombiano, indica que la inocuidad de los alimentos se define como un conjunto de elementos necesarios durante la producción, almacenamiento, distribución y preparación para asegurar que no exista un riesgo una vez que los alimentos se ingieren. (2019).

La seguridad alimentaria, por lo tanto, hace referencia a la disponibilidad que se tiene para que todos los alimentos sean accesibles, seguros y localmente apropiados. Varios países en desarrollo vienen trabajando políticas para lograr esta meta con progresos que se vean reflejados globalmente, tal como lo indica el artículo de la Universidad del País Vasco “Políticas de seguridad alimentaria: su conexión con los ecosistemas”. (2013)

Se debe tener previstos los instrumentos necesarios para mantener en conservación la producción de alimentos y que puedan llegar frescos a donde se distribuyen, manteniendo la inocuidad estable sin posibles complicaciones en todas sus etapas de manipulación, repartición y uso. De esta manera se evitará la vulnerabilidad no solo con los niños, sino con todos los consumidores.

El Codex Alimentarius según la Organización de las Naciones unidas para la Agricultura y la Alimentación recopila una serie de pautas normativas adoptadas a nivel internacional. Se resalta etiquetar los alimentos como instrumento para la comunicación entre productores y vendedores. (2018)

Con ello, se reafirma el compromiso que se tiene por sobre los alimentos en toda la cadena alimentaria y en todos sus niveles, con la responsabilidad de cada parte. Primero, de los productores, y luego también, la de los consumidores, de que sean conscientes del lugar y estado en que adquieren sus alimentos. Finalmente se podrá garantizar inocuidad si las dos partes son conscientes de hacer bien su trabajo dentro de las actividades que son rutinarias como la alimentación.

Se debe prestar atención al régimen supremo de principios sobre la producción y elaboración de alimentos en cada país desde los estándares internacionales. El código alimentario argentino, por ejemplo, indica que toda persona que labore en zonas donde están presentes los alimentos tendrá que lavarse las manos cuantas veces sea posible para eliminar las bacterias. (2018).

Se entiende pues que, todo trabajador deberá estar al tanto de las veces que sean oportunas para desinfectarse las manos, tanto antes de iniciar sus labores, como durante y después de sus jornadas. Cuando manipula elementos y cuantas veces sea necesario hacerlo. Ello será un reflejo de las lecciones aprendidas

rigurosamente. El lavado de manos es un paso básico a seguir y también una de las operaciones más preventivas para las enfermedades de transmisión alimentaria que muchas veces pueden constituirse como mínimas, pero podrían ir expandiéndose sin que alguien se haya percatado en lo absoluto, debido a que pueden ser microorganismos, en otras palabras, pequeñas partículas de elementos contaminantes perjudiciales para la salud.

Planteamos como problema general lo siguiente: ¿Qué procedimientos de inocuidad alimentaria basados en el modelo HACCP se identifican en el café Alibabá de Los Olivos – Lima 2019?, ¿Qué procedimientos para el control de las plagas se identifican en el café Alibabá de Los Olivos Lima 2019?, ¿Qué procedimientos para el control de la maquinaria y los equipos se identifican en el café Alibabá de Los Olivos Lima 2019?, ¿Qué procedimientos de limpieza y desinfección se identifican en el café Alibabá de Los Olivos Lima 2019?, ¿Qué procedimientos para el control de contaminación de productos se identifican en el café Alibabá de Los Olivos Lima 2019?, ¿Qué procedimientos de trazabilidad se identifican en el café Alibabá de Los Olivos Lima 2019?, y finalmente, ¿Qué procedimientos de la disposición de residuos se identifican en el café Alibabá de Los Olivos Lima 2019?

El sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de control, conocido como HACCP por sus siglas en inglés, es de vital importancia en la actualidad competente con la que se mueven los establecimientos de alimentos y bebidas como restaurantes, bares y cafeterías. Está de más mencionar que, en todo el mundo este tipo de organizaciones gira en torno al cumplimiento de normas que se adapten a brindar calidad en el servicio que ofrecen tanto como en las buenas prácticas de manufactura que utilizan. Sin embargo, se ha enfatizado mucho solamente servicio y mas no, la calidad de los productos que se consumen, lo cual resulta imprescindible en lugares de alto nivel, los cuales promueven el uso del sistema en el entorno alimenticio en general y de esta forma, resaltan la importancia de usarlo siempre para garantizar la salubridad alimentaria, lo cual complementa la calidad en el servicio para obtener calidad total de los alimentos, que es complementaria y más

vital que la de los servicios. Porque representa tangibilidad y un factor necesario para brindar seguridad y satisfacción al cliente.

La elaboración de plan HACCP cubre el proceso productivo de la preparación en las órdenes, esto garantiza la seguridad de las mismas, pues este sistema contiene los métodos y las herramientas necesarias para prevenir, reducir y hasta eliminar cualquier riesgo, librando al producto de peligros biológicos, físicos o químicos, controlando los peligros y riesgos través de los lineamientos existentes de inocuidad.

Más que un compromiso, el ofrecer inocuidad es una responsabilidad, pero a la vez una estrategia de negocios. El gerente general de la empresa (Renzo Purilla) está abierto a las iniciativas que generen mayor competitividad a su establecimiento y considera el cumplimiento de estas normas como una inversión a futuro y no como un gasto. El presente proyecto se justifica económicamente porque busca evaluar los pre-requisitos del HACCP y cómo estos se relacionan con la satisfacción del cliente, que se traduce en un incremento de lealtad de los mismos y una mejora en el precio que estén dispuestos a pagar por los servicios ofrecidos.

La imagen corporativa es una razón importante para la evaluación de este plan, pues la sociedad se pregunta si la empresa cuida de sus procedimientos para brindarles un producto inocuo y de calidad.

Además, se debe tener en cuenta que cubrir el costo de las consecuencias de un incidente por contaminación del producto es más alto, pues de ser el caso genera un impacto negativo sobre la imagen corporativa. Con un sistema HACCP se enfatiza la responsabilidad de la industria respecto a la prevención y resolución constante de problemas, estas normas indican que el establecimiento debe analizar sus métodos de elaboración de órdenes en forma racional y científica a fin de identificar el control de puntos críticos

La cafetería Alibaba a la actualidad no tiene implementado el sistema HACCP que se exige en las normas legales dispuestas por el Ministerio de Salud. Para los entes reguladores como es la Digesa e Indecopi el sistema HACCP les permite poder determinar en forma más simple y comprensiva la aptitud del establecimiento durante las inspecciones.

Los requisitos para la pre-implementación del plan HACCP obtenidos de este proyecto serán de conformidad a los establecidos por la Ley General de Salud N° 26842, el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-SA. La Resolución Ministerial N° 591-2008/ MINSA “Norma sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano”.

Planteamos como objetivo general lo siguiente: Identificar los procedimientos de inocuidad alimentaria basados en el modelo HACCP en el café Alibabá de Los Olivos – Lima 2019, identificar los procedimientos del control de plagas en el café Alibabá de Los Olivos – Lima 2019, identificar los procedimientos en el control de maquinaria y equipos en el café Alibabá de Los Olivos – Lima 2019, identificar los procedimientos de limpieza y desinfección en el café Alibabá de Los Olivos – Lima 2019, identificar los procedimientos en el control de contaminación de productos en el café Alibabá de Los Olivos – Lima 2019, identificar los procedimientos de trazabilidad en el café Alibabá de Los Olivos – Lima 2019, y finalmente, identificar los procedimientos en la disposición de residuos en el café Alibabá de Los Olivos – Lima 2019.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, dado que Lozada (2014) afirma que:

Busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto. (p.1)

Por otro lado, tuvo un enfoque cualitativo, el cual según Sampieri plantea un estudio delimitado y concreto y sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. (2010).

Y finalmente presentó un diseño fenomenológico, ya que según Hernández (2008)

“La base de la fenomenología es que existan diversas formas de interpretar la misma experiencia para cada participante es lo que constituye la realidad”.
(p.712)

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Tabla 1

Ruta Metodológica

| Objetivos específicos | Categoría | Subcategorías | Principales fuentes de información | Instrumento | Enfoque |
|---|-------------------|---|------------------------------------|--------------------------------------|-------------|
| Identificar los procedimientos en el control de plagas basados en el modelo HACCP en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019 | Control de plagas | Rotulación, almacenamiento y manejo de sustancias tóxicas | Trabajadores y expertos temáticos | Lista de cotejo y guía de entrevista | Cualitativo |
| | | Programa escrito de control | Trabajadores y expertos temáticos | Guía de entrevista | |
| | | Ingreso de animales domésticos | Trabajadores | Lista de cotejo | |

| | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|-----------------------------------|--|-------------|
| Identificar los procedimientos en el control de maquinaria y equipos basados en el modelo HACCP en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019 | Control de maquinaria y equipos | Mantenimiento preventivo Facilidad de equipos y utensilios | Trabajadores y expertos temáticos | Lista de cotejo y guía de entrevista Guía de entrevista | Cualitativo |
| Identificar los procedimientos en el control de contaminación de productos basados en el modelo HACCP en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019 | Control de contaminación de productos | Garantías en el control de contaminación | Trabajadores y expertos temáticos | Guía de entrevista y lista de cotejo | Cualitativo |
| Identificar los procedimientos de limpieza y desinfección basados en el modelo HACCP en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019 | Limpieza y desinfección | Garantías de agua potable Control de contaminación cruzada y directa | Trabajadores y expertos temáticos | Guía de entrevista Lista de cotejo y guía de entrevista | Cualitativo |
| Identificar los procedimientos de trazabilidad basados en el modelo HACCP en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019 | Trazabilidad | Control de proveedores y procedencias | Trabajadores y expertos temáticos | Lista de cotejo y guía de entrevista | Cualitativo |
| Identificar los procedimientos en la disposición de residuos basados en el modelo HACCP en el | Disposición de residuos | Evaluación en el manejo de residuos | Trabajadores | Lista de cotejo | Cualitativo |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| café Alibabá Los Olivos Lima 2019 | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|

Fuente: Del autor

Asimismo, hemos sintetizado nuestra investigación por etapas con el siguiente gestor de procesos.

Tabla 2

Trayectoria metodológica

| | |
|-------------------------|---|
| Fase preactiva | Al inicio de la investigación tomamos en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Nuestras preconcepciones • Aproximación temática • Información previa • Fundamentos teóricos • Problemas y objetivos • Método, diseño, tipo • Población, muestra, muestreo • Validez y confiabilidad • Prueba piloto • Materiales, recursos y cronograma |
| Fase interactiva | Trabajo de campo <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad del instrumento • Aplicación de guía de entrevista • Observación de Campo • Transcripción de los resultados • Descripción de resultados • Análisis preliminar de datos obtenidos |
| Fase posactiva | Elaboración del informe final <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados • Discusión de resultados • Respuesta de la hipótesis • Conclusiones • Recomendaciones |

Fuente: Del autor

Luego, en la etapa preactiva, la matriz operacional de variable nos permitió procesar y realizar de manera óptima el primero esbozo de nuestros instrumentos.

Intervenciones de aplicación

Primera etapa de aplicación (Pre aplicación)

En esta etapa inicial realizamos una prueba piloto in situ y pudimos realizar la confiabilidad de nuestro instrumento, en esa prueba piloto pudimos observar que los procedimientos de inocuidad se llevan a cabo de acuerdo a las disposiciones de los dos gestores del local, los hermanos Purilla, quienes tienen estándares que se cumplen antes, durante y después de las jornadas en el local. Se entrevistó al señor Renzo Purilla esa ocasión, en el mes de agosto.

Segunda etapa de aplicación (trabajo de campo)

En esta etapa realizamos la aplicación de nuestros instrumentos de investigación, en el mes de setiembre empezamos aplicando nuestras 3 primeras entrevistas, esta indagación permitió que tuviéramos acceso a otros entrevistados que no teníamos planificado, a estos nuevos entrevistados procedimos a aplicarles la entrevista en el mes de setiembre y octubre.

Finalmente, se logró tener a 10 especialistas involucrados en el tema de la inocuidad alimentaria, la mayoría de ellos con profesiones afines a la industria alimentaria, lo cual fue bastante beneficioso y de gran aporte para la investigación.

Postaplicación

En el mes de octubre realizamos la etapa de procesamiento de información, para ello tuvimos que realizar un proceso de codificación y triangulación monitoreado por nuestro asesor. Para el procesamiento de la información decidimos almacenar el material fonográfico en la nube interactiva, para que quede prueba de la veracidad de la información. Durante la transcripción pudimos desechar algunas entrevistas que tuvieron pobreza en sus respuesta o que la realizaron de manera incompleta, asimismo pudimos depurar los testimonios que no venían a los objetivos de la investigación.

Proceso de triangulación

El proceso de triangulación lo realizamos codificando nuestros testimonios e infiriendo categorías de las principales tendencias de las respuestas de nuestros entrevistados, todo ello en función de nuestros objetivos específicos de investigación. Para ello adjuntamos la tabla resumen.

3.3 Escenario de estudio

El estudio de la gente a partir de lo que dicen y hacen las personas en el escenario social y cultural es como se puede definir la investigación cualitativa (Taylor, S. y Bodgan, R, 2018)

En este caso el café Alibabá está localizado en medio de una zona que ha pasado de ser emergente hace unos años, a ser una urbanización comercial, que además está resguardada por su cercanía a la comisaría del barrio de Pro, cerca de la plaza cívica. El distrito de Los Olivos, es el más popular y acogedor de la zona periférica dentro de la jurisdicción que compete a Lima Norte. En Lima, se eligen alcaldes distritales y alcalde de Lima metropolitana cada tres años. El alcalde actual de Lima es Jorge Muñoz y el de los olivos, el señor Felipe Castillo, quien fue reelecto en este último periodo al ganar la candidatura el año pasado. En el Perú, aún se está trabajando la descentralización, pero se puede decir que la mayoría de establecimientos en la oferta gastronómica de mayor calidad están en la capital limeña.

3.4 Participantes

El proyecto se desarrolló en el café Alibabá del distrito de Los Olivos, Lima. Se entrevistó a 10 personas, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que según Otzen y Manterola (2017)

“Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador”. (p.230)

Y, por otro lado, el método de entrevista fue por saturación teórica, ya que según Quintana y Montgomery (2006)

“Depende de las habilidades del investigador para hacer decisiones acerca de qué observar, basado, justamente, en criterios tales como oportunidad, interés personal, recursos disponibles y naturaleza del problema” (p.68)

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Entrevista

“La entrevista es una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas. Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del investigador”. Denzin Lincoln (2005, p. 644, tomado de Vargas 2012)

Instrumentos:

Lista de cotejo

Es un instrumento estructurado que registra la ausencia o presencia de un determinado rasgo, conducta o secuencia de acciones. La escala se caracteriza por ser dicotómica, es decir, que acepta solo dos alternativas: si, no; lo logra, no lo logra; presente, ausente; entre otros.

Es conveniente para la construcción de este instrumento y una vez conocido su propósito, realizar un análisis secuencial de tareas, según el orden en que debe aparecer el comportamiento. Debe contener aquellos conocimientos, procedimientos y actitudes que el estudiante debe desarrollar. Gobierno de Chile (2015, p.2)

Validez

Se utilizó la validez de contenido, el trabajo fue validado por tres expertos en el tema de inocuidad alimentaria y servicios en hotelería, los cuales nos dieron un promedio de valoración de 96,6 %, por ende, nuestro instrumento tiene consistencia lógica.

Tabla 3

Validez del instrumento

| N° | NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR | INSTITUCIÓN DE PROCEDENCIA | PROMEDIO DE VALIDEZ |
|----|------------------------------|----------------------------|---------------------|
| 1 | Robert Jara Miranda | Universidad César Vallejo | 90 % |
| 2 | Clara García Cabrera | Universidad César Vallejo | 100 % |

| | | | |
|---|-------------------|---------------------------|-------|
| 3 | Verónica Zevallos | Universidad César Vallejo | 100 % |
|---|-------------------|---------------------------|-------|

Fuente: Del autor

Producto de esta validación, el experto número 1 nos sugirió cambiar y modificar los ítems de la lista de cotejo, asimismo, agregar más indicadores, con ello nuestro instrumento tuvo una mejor consistencia lógica.

3.6 Procedimiento

El procedimiento que utilizamos empezó diseñando una ruta metodológica que nos permitió visualizar a grandes rasgos nuestro trabajo de investigación.

3.7 Rigor científico

Para la confiabilidad de cualitativos utilizamos algunos criterios sugeridos que podemos resumir de la siguiente manera:

Credibilidad

Nuestro trabajo ha sido revisado en varias ocasiones por un método de auditoría interna llamado, “amigo crítico”, el cual ha brindado puntos de vista que han dado con la aproximación correspondiente para el desarrollo del tema. (Salgado, 2007)

Confirmabilidad

“No se desea ocultar la subjetividad del investigador, pero sí se busca que los datos y las conclusiones sean confirmados por voces externas”. (Amartine, 2011, p.12)

Transferibilidad

“Se busca proporcionar el conocimiento sobre el contexto que permitirá transferir las conclusiones a contextos similares”. (Amartine, 2011, p.10)

Se refiere a la posibilidad de extender los resultados de estudio a otras poblaciones. En la investigación cualitativa, la audiencia o el lector del informe, son los que determinan si pueden transferir los hallazgos a un contexto diferente del estudio. Para ello se necesita que se describa densamente el lugar y las características de las personas donde el fenómeno fue estudiado.

3.8 Método de análisis de información

La investigación analizó toda la información correspondiente mediante cualidades, y no cantidades (como se da en otro tipo de investigaciones: cuantitativas y mixtas). Según Fernández (2006)

“Una característica de la investigación cualitativa es que se trabaja principalmente con palabras y no con números, y las palabras ocupan más espacio que los números”. (Fernández, 2006, p.1)

El análisis de datos cualitativos es emocionante porque se descubren temas y conceptos metidos entre datos recolectados. A medida que se avanza en el análisis de los datos, esos temas y conceptos se tejen en una explicación más amplia de importancia teórica o práctica, que luego guía el reporte final. Dicho análisis debe ser sistemático, seguir una secuencia y un orden. (Fernández, 2006, p.3)

Sociológicamente se realizaron entrevistas a los trabajadores, los cuales vienen teniendo puesto dentro de la empresa de meseros, gestores, expertos de inocuidad alimentaria. Y por otra parte, se entrevistó a expertos en inocuidad e industrias alimentarias, en su mayoría ingenieros industriales de profesión y técnicos en la industria de alimentos.

3.9 Aspectos éticos

El actual estudio de investigación se desarrolló utilizando fuentes confiables de *papers*, revistas anexadas, publicaciones de alto impacto, artículos de investigación y páginas *web* de instituciones gubernamentales y privadas que dan a entender la importancia de los conceptos citados. Se emplean términos distintos de cada autor, pero sin distorsionar el concepto principal de cada citado, con el propósito de eludir divulgar el plagio en todas sus formas y dar validez a la presente autoría.

IV. RESULTADOS

Sobre los procedimientos de inocuidad alimentaria

Son operaciones cotidianas llevadas a cabo en establecimientos de expendio de comidas y en plantas de producción de alimentos y bebidas. Mediante una serie de realizaciones a las que conlleva su aplicación, las consideraciones más esenciales giran en torno a proteger la salubridad de las personas con las garantías de brindar alimentos de calidad que sean aptos para el consumo y no generen peligros. De esta manera, se busca que las empresas afines cumplan con los requisitos de sanidad establecidos, con los programas de su gestión desde la cadena de abastecimiento (*Supply Chain Management*), hasta llegar al producto terminado, y sean reconocidas por su labor impecable dadas todas las condiciones y responsabilidades que implica tener un restaurante, cafetería o local afín. Para la evaluación de dichos procedimientos, se tomó como referente una ficha de auditoría del modelo HACCP de la institución Inspectorate proveniente de Colombia, país últimamente desarrollado tecnológicamente en aplicación e investigación con respecto al tema que se aborda en la presente tesis. Sirvió de gran soporte para identificar más ampliamente los procedimientos para garantizar inocuidad en el establecimiento, la cual va muy de la mano con calidad. Si no existe uno, no existe lo otro. Son materias clave en salud y garantías de consumo que muchas veces se justifican con el precio regular de los productos.

Sobre control de plagas

Respecto a las medidas preventivas que se deberían tomar para evitar la propagación de plagas, la mayoría de expertos respondió que es sumamente necesario comenzar por la limpieza periódica, utilizar productos de calidad que corroen las bacterias y finalmente fumigar el establecimiento cada cierto periodo dependiendo de la rotación de alimentos y bebidas que se maneje en cada temporada. Además, existe una necesidad latente de seguir los pasos de los procedimientos operativos estandarizados de saneamiento (POES), los cuales funcionan como una herramienta de apoyo bastante útil.

Con respecto a los materiales y el procedimiento, la mayoría de nuestros entrevistados enfatiza que es el componente más importante de todo el proceso en el control de plagas dentro del establecimiento. Tal como lo menciona nuestro entrevistado número 2, “Respecto a la inocuidad de alimentos, de lo que se trata es de que estos productos no entren en contacto directo con estos microorganismos, porque no solamente hablamos de plagas como insectos, como hormigas, como polillas, moscas, que son vectores que transmiten fuentes de contaminación, entonces, el tratamiento que se debe dar es que el establecimiento donde se va a manipular los alimentos, esté completamente limpio. Ahora, hay materiales que son más higiénicos que otros, por ejemplo, el acero inoxidable. Las superficies donde se va a trabajar con los alimentos debe ser de acero inoxidable, debe ser de mayólica, debe limpiarse progresivamente cada uno de los ambientes o de las áreas de preparación de los alimentos para evitar el contacto con estos vectores como son microorganismos y como son los insectos o algunas plagas.”, apreciamos que esta entrevista enfatiza los posibles riesgos que podrían existir si no se tiene un adecuado manejo de los materiales con los procedimientos llevados a cabo diariamente. Asimismo, nuestro entrevistado número 4 menciona que “Bueno, entre las medidas más importantes que siempre se han tomado, han sido contra los roedores, porque siempre que hay alimentos los roedores son los que más están presentes. Las medidas preventivas que se toman son fumigaciones y unas trampas que se utilizan como medidas activas, en caso de pasar la primera barrera que son las fumigaciones, son como unos tubitos, como unos venenos dentro de estos para que entren ahí los roedores.” Apreciamos que este testimonio, enfatiza la importancia de realizar periódicas fumigaciones para garantizar seguridad en el establecimiento.

Asimismo, se evidenció en nuestra lista de cotejo que en la gestión que corresponde al control de plagas del café Alibabá, se cumplen varios de los requisitos, como la limpieza adecuada, tal es así que no se ha presenciado moscas u otro tipo de insectos como roedores en los espacios internos y externos, factor que favorece la percepción de los clientes y refuerza la confianza al ingresar a consumir al lugar. Asimismo, las superficies se encontraron pulcras

y se confirmó que se utilizan los productos necesarios para la fumigación del negocio.

Con respecto al orden y limpieza, apreciamos que los entrevistados enfatizan este procedimiento para controlar las plagas y las pestes, tal como lo menciona nuestro entrevistado número 1

“Tener en cuenta la limpieza, no debe haber contaminación cruzada, cada cosa debe estar en su lugar establecido, en un lugar donde pueda estar todo ordenado. Es más que todo el orden para evitar ratones, etc. Hay unas luces moradas que ponen para que no entren las moscas en los espacios, por ejemplo.

Por otro lado, con respecto a las certificaciones, podemos ver que es la que menos se menciona, pero el entrevistado resalta la importancia que tiene este procedimiento, tal como se aprecia en su testimonio

“Primero, tiene que tener el permiso de Digesa, y tiene que trabajar con los POES (Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento), para que establezcan el tipo de trabajo que se va a realizar dependiendo de los alimentos que estén vendiendo, porque si solamente vas a vender té no hay problema, pero si vas a vender bocaditos y preparar la comida ahí, tienes que ser mucho más exigente. Todos tienen que tener su cané de sanidad, tienen que tener buenas prácticas de manipulación de los alimentos, y deben tener la indumentaria apropiada, y deben tener sus evaluaciones médicas correspondientes” (Entrevistado 6)

Finalmente, sobre las medidas que se deben tener para el control de plagas, apreciamos que la mayoría menciona el tema de materiales y procedimientos como insumos fundamentales para contrarrestar las plagas. Asimismo, enfatizan la importancia del orden y la limpieza y de las certificaciones de sanidad.

Por su parte, el entrevistado número 9 dio a entender claramente su postura como profesional experto en industrias alimentarias, al enfatizar que:

“De por sí ya hay un sistema que se llama el HACCP, este sistema tiene que ver con el sistema de seguridad de la inocuidad alimentaria, y dentro de ello tiene que ver con aspectos como por ejemplo: el análisis químico, los peligros químicos, los peligros físicos, los peligros biológicos, y últimamente se toman en cuenta también los peligros de la radioactividad”.

Con ello, se refuerzan estas nociones, dado que esta presente investigación está dotada de elementos fundamentales tomados en cuenta a partir de una ficha de auditoría que aborda este sistema.

Concluye afirmando que:

“Este sistema determina en qué medida los alimentos son dañinos, perjudiciales y tóxicos para el ser humano, entonces, desde el punto de vista del análisis químico, nosotros podemos controlar algunas variables de la química de los alimentos que salen de los rangos permisibles; para no generar daños y prejuicios”.

Con respecto al control de ingreso de mascotas en el establecimiento, mayor parte de los entrevistados respondió que a pesar de existir ciertas controversias dado que últimamente se apoya la inclusión de animales en lugares de uso público como lo pueden ser restaurantes, cafeterías y afines; no es propicio dar libre cabida para que este tipo de animales pueda entrar fácilmente a estos lugares, pero también se resaltó que podrían utilizar espacios abiertos fuera de estos lugares, o lugares especiales designados (los cuales son muy difíciles de encontrar, ya que la mayoría de gestores en restauración y personas relacionadas con el diseño y construcción de estos lugares no está principalmente enfocada en brindar otras prioridades por sobre la salubridad en el consumo de alimentos de las personas, que es el factor más determinante dentro de este rubro). Por ende, concluyeron que el ingreso debe restringirse, porque está estipulado en las normas sanitarias de DIGESA. (La dirección general de salud) del país, organismo que opera colateralmente bajo las pautas del Ministerio de Salud. (MINSa). Además de ello, algunos resaltaron que luego de tener estos criterios estandarizados, quizá este tipo de acontecimientos que puedan suscitarse, el nivel de aceptabilidad del ingreso de mascotas dependa de la vulnerabilidad de los alimentos que se consumen, por si estos son lácteos, que por sus características organolépticas sensibles, acaben atrayendo microorganismos bacterianos con mayor facilidad, mientras que esto no podría suceder con otros productos como los embutidos, por tomar un ejemplo. Esas cuestiones deben manejarse internamente, siempre garantizando calidad interna (seguridad) y externa (servicio).

Se puede observar que, evidentemente, las normas sanitarias son el factor más imprescindible dentro de este procedimiento, el cual está regulado por organismos supremos que velan por la seguridad alimentaria, tal como lo sostiene el entrevistado número 2

“Hay normas, por ejemplo, de la Dirección general de asuntos ambientales, en donde como es una empresa privada, simplemente se puede colocar en una zona visible un letrero que diga prohibido el ingreso de mascotas. Porque las mascotas tienen una alta carga microbiana en su organismo, a pesar de que la mascota puede recién haber salido de una limpieza, pero igual, en su pelo, en su organismo tienen alta carga microbiana, entonces te podría contaminar un alimento, y peor todavía si es que el alimento es perecible, o es rápidamente contaminante como los lácteos. La leche tiene una propiedad de capturar rápidamente microorganismos y también aromas”.

Además de ello, algunos entrevistados tuvieron una postura más abierta al respecto, pero siempre enfatizando las restricciones, aportaron que se podrían designar ciertos espacios para las mascotas que no interfieran con el contacto directo o indirecto de los alimentos potencialmente vulnerables, tal como dijo el entrevistado 8:

“En la cafetería no permitimos el ingreso de mascotas, pero en caso excepcional de que haya ingreso de alguna mascota, entraría a las primeras mesas que están al lado de la puerta (parte exterior del establecimiento). Solamente ahí, no pasa adentro porque el animal, es obvio que puede traer bichos, ya sean pulgas o garrapatas y sería muy incómodo su ingreso porque primero, puede manchar las paredes, por el olor que puede emitir, aparte que puede ensuciar todo. Y es un trabajo adicional. Por ende, para evitar todo ese trabajo, no se permite el ingreso de mascotas. En el caso excepcional, que son pocas veces, se les da el espacio exterior”.

Finalmente, se enfatizó que las restricciones deben preceder, de por medio, cualquier política, dado que las mascotas tienen por naturaleza una alta carga microbiana en sus organismos, que es invisible e imperceptible al ojo humano, con lo que deberán tomarse todas las precauciones posibles, tal como lo afirma nuestro entrevistado número entrevistado 4:

“El ingreso de mascotas...Justamente ahora estaba viendo que en varios lugares permiten las mascotas, pero deberían tener un afiche o un aviso para decir que las mascotas pueden entrar obviamente cumpliendo con los requisitos de limpieza e higiene, porque una mascota con pulgas podría afectar la inocuidad”.

Para dar más claridad en este respecto, que es bastante debatido en la actualidad, la entrevistada número 10 sostuvo que:

“Si bien en estos momentos vemos que existe una tendencia a lo del *pet friendly*, considero que estamos en un ambiente en el cual expendemos alimentos y bebidas y sabemos de todas las bacterias y agentes patógenos que pueden transmitir los animales. En todo caso, si es que no somos establecimientos *pet friendly*, no debería estar permitido el ingreso de animales a estos lugares, por un tema de contaminación, porque la mascota a lo mejor no está bien adiestrada y puede quizá realizar sus necesidades fisiológicas en pleno establecimiento, lo cual trae malos olores, aparición de moscas y demás bacterias que estos animales pudieran traer”.

Con lo que da a entender que mientras existan alimentos vulnerables a elementos contaminantes invisibles como lo son las bacterias de los animales, debe haber una restricción de estos.

Sobre control de maquinaria y equipos

Con respecto al manejo adecuado de los equipos y utensilios, los entrevistados explicaron concretamente que cada uno de estos instrumentos debe tener mantenimiento periódico, que es en la mayoría de las veces, un servicio provisto por las marcas de origen de estos. Además, resaltaron la importancia de desinfectar externa e internamente estos elementos siguiendo un adecuado proceso de desarmado, con lo cual existirá una debida higienización consecuentemente.

El criterio más importante a considerar en este caso, fue el de la limpieza y desinfección, ya que, sin este paso, los equipos y utensilios se desmoronarían, atraerían corrosión, posibles extraños olores y dejarían de rendir de manera óptima. Asimismo, se resaltó la importancia a la aplicación de las buenas prácticas con estos equipos, tal como lo sostiene el entrevistado número 2

“En ese respecto, aplicar las buenas prácticas de manufactura es importante al momento de procesar los alimentos. Por lo tanto, el material de las máquinas no debe tener esa propiedad de corroerse, tanto con la acidez o la alcalinidad del alimento. Por ejemplo, los jugos, los cítricos, tienen esa propiedad de corroer el aluminio, pero ya no tendrían esa capacidad de corroer si es que el material con el cual fue elaborada la máquina es de acero inoxidable, entonces las máquinas deben ser de un material amigable con el alimento y que no entre en interacción. Lo otro es que la maquina tampoco falle. Que se haga un mantenimiento constante de las máquinas que se utilizan para transformar alimentos”.

Por otro lado, se concluyó que es fundamental dar mantenimiento e inspeccionar los equipos periódicamente, tal como afirma el entrevistado número 4

“Sobre los equipos, todos los equipos tienen planes de mantenimiento generalmente dados por los fabricantes, y en estos planes de mantenimiento incluyen cronogramas, inspecciones y visitas. Lo que se debe hacer es cumplir con estos cronogramas y recomendaciones para que estén operando perfectamente todo el día”.

De la misma manera, en nuestra lista de cotejo se presencié que, por la parte del control en la maquinaria y equipos, los artefactos se encontraron funcionales y en adecuada conservación, además de no haberse percibido corrosión o deterioro en alguno de estos. Los materiales permiten su sencillo uso. Sin embargo, no existe un correcto espacio de ventilación de la nevera. Esta no se encuentra a 10 centímetros lejos de las paredes, dado el espacio mediado del lugar que se dispone, se ha establecido en un lugar un poco cerrado, sin embargo, no se presenciaron conectores dañados, ni algún otro posible riesgo similar. Los equipos están libres de óxidos y siempre limpios.

Sobre limpieza y desinfección

Respecto al aseguramiento en el buen tratamiento del agua para brindar garantías sobre esta fuente vital, la mayor parte de los entrevistados respondió que se debe utilizar agua hervida en la medida de lo posible. Por otra parte, algunos argumentaron que el uso constante de agua hervida ha supuesto muchos gastos o costos, a lo largo del tiempo, factor que incide en un menor

porcentaje de ganancias del negocio. Sin embargo, esta respuesta conllevó a tener en cuenta también, que existen microproductos que pueden brindar estas garantías por cada cantidad de agua utilizada en las elaboraciones. Asimismo, y no menos importante, expresaron que las bebidas, al ser perecibles, deben mantenerse conservadas en una adecuada temperatura, ya sea fría o caliente, y que finalmente deben estar cubiertas para no exponerse a una posible contaminación cruzada como puede ser el cruce de olores de otros productos. Lo más importante de este criterio, fue utilizar métodos de saneamiento del agua que garanticen la salubridad, tal como lo afirma el entrevistado número 2:

“Para el caso del agua, es importante en principio que el agua sea potable, luego que el agua no contenga ningún microorganismo contaminante, por ejemplo: los coliformes fecales, los estreptococos, la salmonela, son microorganismos que no se pueden observar al ojo humano, pero sí están presentes. Entonces, de lo que se trata es que el agua no contenga ninguno de estos microorganismos, por lo tanto, el agua se puede hacer hervir, trabajar siempre con agua hervida, ya sea caliente o fría, dependiendo el tipo de producto. Por ejemplo, para el caso de los jugos, utilizarás agua hervida fría, y para el caso de la cafetería pues agua hervida caliente. Una manera de eliminar microorganismos presentes en el agua potable es haciendo hervir. Ahora, respecto al agua que se utiliza para limpiar los utensilios, las maquinarias, las mesas de trabajo, es muy costoso utilizar agua hervida fría, por lo tanto, se puede utilizar hipoclorito de sodio, que no es otra cosa que la lejía. Colocas dos o tres gotas en un litro de agua y la lejía lo que hace es eliminar la cantidad de microorganismos que contiene esa agua, entonces se puede utilizar ya para efectos de lavado, de limpieza del piso, de la pared y de todo el establecimiento”

Por su parte el entrevistado número 9, sostiene que es trascendental el siguiente proceso:

“Verificar que no solo se tiene que ver el aspecto del agua como materia prima, sino se tiene que ver el proceso, porque el agua se puede contaminar en el proceso, porque a veces hay tuberías que son de fierro galvanizado que muchas veces ya están deterioradas, y muchas veces generan el arrastre de esas partículas, de esos iones de hierro, y también el agua como producto final directamente para la aplicación se debe supervisar; haciendo un seguimiento, un análisis físico y químico cada cierto

periodo de tiempo para constatar que el agua no se contamine en los procesos que se realizan”.

Con ello, da a entender que no solamente basta purificar el agua, sino también observar y dar seguimiento a los elementos con los que el agua se relaciona para garantizar salubridad (lo que serían los puntos críticos del control, tal como está detallado en el modelo del sistema HACCP). Controlar todos los filtros y elementos con los que el agua se relaciona.

Así también, destacan las políticas que maneja la empresa respecto a las garantías de consumo del agua, tal como lo sostiene nuestro entrevistado número 5:

“El agua, es un tratamiento que nos ha llevado muchos gastos. Algunos dicen que son costos, otros dicen que son gastos, otros dicen que es una inversión. Eso va a depender de cómo tengan las políticas de cocina los restaurantes. Hay restaurantes que no les gusta hervir tanta agua y simplemente la clarifican y la acondicionan de tal manera que ya sea bebible. Y eso nos ayuda con el tema de las temperaturas, porque si nosotros hirviéramos agua en grandes cantidades, el enfriamiento nos tomaría tiempo, nos tomaría gente vigilando, espacio, entre otras cosas. Entonces eso yo sí se lo dejo a las políticas de cada empresa, pero antes, siempre cuidar y salvaguardar que el tratamiento haya sido probado antes, porque no por una moda que me dicen: “hay una pastilla que puede clarificar y dejar correcta el agua”, no tengo la medida correcta, osea tengo que tener un consultor en ese aspecto”.

En adición a ello, en la lista de cotejo, se demostró que sí se cumplen las condiciones requeridas para que el lugar opere funcionalmente bien sin posibles restricciones que conlleven a que este se cierre. Sin embargo, se notó que el personal que elabora alimentos no utiliza un adecuado uniforme oficial de cocina, lo cual puede ser riesgoso. Solamente utilizan guantes y se lavan y desinfectan bien las manos. Tampoco se evidenció el uso de cofias, para garantizar una inocuidad completamente aceptable, con lo cual se deberá concientizar al personal con este respecto.

Finalmente, se esclarece que la disposición del agua debe manejarse como mucho tino y criterio, tal como lo sostiene el entrevistado número 4

“Siempre lo que son recipientes de agua deben ser unos recipientes especiales, ahora, dentro de los recipientes hay que utilizar algún tipo de desinfectantes que no sean dañinos para la persona. Asimismo, tenerlos cubiertos y cerrados para que no haya ningún tipo de contaminación”.

Sobre control de contaminación de productos

Con respecto a los parámetros que se toman para evitar la contaminación cruzada y directa, la mayor parte de los entrevistados coincidió que primero, se deben controlar los productos para que no corran el riesgo de estar expuestos a elementos microbianos que son muchas veces imperceptibles. Segundo, se deben manejar principios de inocuidad (estandarizados), como lo sugiere el ejemplo de utilizar distintos materiales para cada área, tal como afirma el entrevistado número 7:

“Por ejemplo, acá nos dividimos en dos áreas. Un área de barra de jugos: café, y otras bebidas. Y, por otra parte, el área de cocina. Jamás utilizamos algún utensilio como algún cuchillo, licuadora, etc. Que pertenezca a un área, en otra. Porque claro, si yo corto el pollo con un cuchillo, no voy a utilizar ese cuchillo para cortar la piña. Porque cada área elimina sus propias bacterias. Así lo lave con ayudín, o con cloro, eso se respeta. Si utilizo un mismo cuchillo en dos áreas distintas, tiene grasa y no quisiera manchar mi bar. Por eso tengo cuchillos específicos para cada área de manera que no se mezclen. Por eso también muy aparte de esto, hacemos un aseo personalizado. Por ejemplo, hay escobas de cocina, escobas para el bar y otras muy aparte para el baño. Todo eso se maneja de manera muy independiente. Muchas veces muchos negocios tienen en el baño en malas condiciones, con lo último. Nosotros preferimos tener el baño bien limpio porque eso permite que la gente vea que existe limpieza y además, dejamos jabón líquido para lavarse las manos y desinfectarse. El baño se limpia con otras esponjas, y otros utensilios al igual que las demás áreas, mezclar estos utensilios no es dable porque tienen microbios. Yo como aquí. Sirvo aquí las comidas, veo la elaboración de las comidas, como se hace en mi casa. En mi casa no se combinan cosas. Entonces, tenemos parámetros. Por eso no se traen utensilios de un área a otra. Cada una se maneja con sus implementos correspondientes”.

Asimismo, es importante enfatizar la disposición de las áreas de trabajo, tal como lo afirma el entrevistado número 2:

“La contaminación cruzada se evita o se elimina en su gran mayoría con la disposición del área. Por ejemplo, existen diferentes formas. Una forma es la disposición en u. Ingresan por un lado las materias primas, pasan por todo un proceso de preparación y sale al término de la u, el producto final. Pero si es que el área de ingreso de la materia prima está cerca al área de productos terminados, puede haber una contaminación, porque los microorganismos son móviles, son seres vivos, que pueden viajar, digamos, de esa fruta que ingresa al área de recepción y puede saltar al área de producto terminado. Por ejemplo, ese jugo licuado podría contener un microorganismo de alguna fruta malograda que ingresa al momento de la recepción. La disposición en u para alimentos que tienen alta carga microbiana no es recomendable, puede ser por ejemplo una disposición de áreas en L, es exactamente igual como la letra L, ingresa por un lado y sale por el otro lado, aquí las áreas de ingreso y salida están distantes, por lo tanto, se evita la contaminación cruzada de las materias primas que entran con el producto final. En alimentos altamente perecibles como frutas, como hortalizas, como alimentos que tienen queso o leche, la disposición de las áreas en L es recomendable. También en línea. Ingresan por un lado la materia prima con alta carga microbiana, pasa por todo un proceso de preparación y sale el producto final, pero esta disposición de las áreas depende mucho de la forma en que el establecimiento tenga el ambiente donde se producen los alimentos”.

Asimismo, en la lista de cotejo se demostró que, en el control de contaminación de productos, estos no están expuestos a la contaminación cruzada. Existen dos áreas de trabajo para la elaboración de bebidas, jugos, hamburguesas, etcétera, y estas se respetan, así como los implementos y utensilios para cada una de ellas. Además, el baño está alejado de la zona de donde se come y maneja los alimentos, el único defecto es que no existe el dispensador de desinfección con la provisión de alcohol suficiente. Solamente se encontró el de jabón y al fondo, en una esquina, recogedores y escobas para la limpieza diaria en cada jornada.

Y finalmente, es esencial controlar el ingreso de elementos microbianos, como sostiene el entrevistado número 4:

Los parámetros que se deben establecer están más que nada relacionados a las funciones organolépticas. Esto quiere decir que un producto que emita olores debería estar aislado, solo. Un producto que emita otro tipo de olores, es básicamente eso, deberían establecerse lugares especiales para cada producto.

Sobre trazabilidad

Respecto a la manera de controlar la calidad de productos de los proveedores (trazabilidad), la mayor parte de los entrevistados precisó que es sumamente relevante realizar un análisis sensorial para deducir si un alimento tiene las condiciones adecuadas para ser adquirido. Además de ello, se dio a entender que, de no ser productos frescos, los productos envasados, enlatados y procesados en general, deben tener un registro sanitario, o podría haber negligencias consecuentes de no cumplirse este criterio. Se indicó que de los proveedores depende la calidad y éxito de estas empresas y por lo tanto, las garantías son lo más importante dentro de la cadena.

El criterio más importante a considerar aquí es el de las garantías de salubridad, tal como sostiene el entrevistado 6:

“Cada empresa tiene un criterio de selección, tomando en cuenta la cantidad de productos que maneja y el tipo de productos, tomando en cuenta el origen y también el tema económico, porque de acuerdo al precio quizá los productos tienen una mayor certificación, entonces estaría el aspecto de distancia, disponibilidad y la cantidad que el proveedor va a poder surtir cumpliendo con las condiciones que establezcas. Si no las tiene no va a poder trabajar, no se va a poder establecer un acuerdo para trabajo”.

Por otro lado, y no menos importante, la calidad de las materias primas para el consumo es vital para el éxito del negocio, tal como dice el entrevistado 4:

“En primer lugar, la relación con el proveedor en este tipo de negocios debe ser fundamental. Debemos conocer al proveedor y no solamente el producto, sino visitarlo y ver si es que los productos tienen algún tipo de trazabilidad y saber si los productos, si es que pasara algo, yo podría identificar qué es lo que fue para poder conversar y trabajar con otro proveedor”.

Respecto a este apartado, se concluyó que se deben tener en cuenta criterios de selección, como dice el entrevistado número 7

“Nosotros compramos en Makro, todos los productos ahí cuentan con registro sanitario. Aquí vendemos cerdo, vendemos pavo, pollo, carnes, que adquirimos de Makro porque sabemos que todos estos productos allá cuentan con registro sanitario. En las facturas se puede ver de donde es cada producto. Ahí hay confianza, garantías de lo que estoy comprando. Además, las frutas, verduras y otros productos complementarios, los compro en sitios donde hay mucho movimiento, principalmente en el mercado de Unicachi, llegan muchos proveedores, donde sí hay sanidad de productos como las frutas, verduras, todo eso. No compraría todo eso en sitios donde los tengan guardados y no existe una rotación debida. No tendría sentido”.

Y finalmente, para este criterio, en la lista de cotejo se evidenció que, en los aspectos de trazabilidad, no existe un buzón de quejas y sugerencias. Este sería un punto en contra para la aceptación cada vez mayor del negocio. Por otro lado, los productos son adquiridos en lugares comerciales de alto nivel, como lo representa la cadena de supermercados Makro. Los productos se ordenan, clasifican y compran de acuerdo al número estimado de comensales de la semana.

Sobre disposición de residuos

Respecto al programa de manejo de desechos sólidos y desperdicios, la mayor parte de entrevistados afirmó que es muy útil, pero que, a la vez, el cumplimiento de estas políticas basadas en normativas internacionales, es incipiente en el Perú y que no existe una norma concreta en el país para seguir esta secuencia. Sin embargo, también enfatizaron que muchas personas hoy en día son conscientes del cambio climático y de vivir en armonía con el medio ambiente en todas sus formas, por lo que algunos gestores de restaurantes y cafeterías, ya están aplicando sostenibilidad a través del reciclaje y otras actividades relacionadas en sus empresas. Cabe resaltar que en café Alibabá no existe este programa ni existe una conciencia ecológica como tal, porque todo se desecha sin un orden concreto en un solo tacho.

Aquí se sugirió mejorar los procesos generando una adecuación acorde con la sostenibilidad, tal como dice el entrevistado número 4

“Bueno, nosotros, yo soy ingeniero industrial y sí nos gusta tener bastante manuales de procedimientos. Yo considero que todos los manuales son importantísimos, pero más que tenerlos, es usarlos. Entonces deberían estar en primer lugar, en un lugar accesible y escritos en lenguaje para que todos puedan utilizarlos, es muy valioso”.

También, resulta importante contribuir con el medio ambiente, como sostiene el entrevistado número 2:

La parte ambiental en la industria recién está tomando más importancia, debido a que los sistemas de producción o transformación, no solamente de alimentos, sino de la parte no alimentaria, debe velar por mantener la calidad del ambiente, entonces, en una cafetería se podría de repente tratar esas aguas que salen después del proceso de lavado de las máquinas y mesas de trabajo, se podría tratar mediante procesos físicos y biológicos antes de verter esa agua al alcantarillado. También se podrían hacer campañas de sensibilización dentro de la cafetería para usar menos el plástico, porque el plástico es uno de los materiales que más tiempo demora en degradarse. Por ejemplo, los sorbetes, hay cafeterías que ya están aplicando esa gestión ambiental, porque ya de por sí a partir de julio de este año se ha prohibido que los establecimientos utilicen las bolsas de plástico, entonces las industrias deben considerar esa parte normativa e implementarla en sus establecimientos: el uso de sorbetes, plástico, cualquier otro material que no sea biodegradable.

Por otro lado, en la lista de cotejo, con respecto a este criterio, se encontraron algunas fallas más evidentes, la notoriedad de que no existan tachos de desperdicios para cada tipo de residuo sea orgánico e inorgánico, lleva a la conclusión de que la conciencia ecológica por parte de los gestores del establecimiento es incipiente y no conlleva a operar de manera sostenible. Cabe resaltar que no existen recipientes para depósitos especiales como el vidrio y tampoco se reciclan tapas de botellas. Todo se desecha en una sola bolsa. Más allá de todo ello, sí se tienen cuidados de evitar que el manipulador de alimentos se contamine.

Finalmente, no se descarta optimizar el trabajo con los recursos que se tienen y se puedan adquirir, como enfatiza nuestro entrevistado número 5:

Es perfecto. Cuando nosotros tenemos auditoría, ahí vamos a declarar cuáles son nuestros principios, cuál es de repente un programa escrito. Porque nosotros sabemos que todos nuestros trabajadores deben tener por lo menos una vez al mes una capacitación. De esta manera, cuando tenemos una auditoría, de acuerdo a lo que nosotros hemos escrito, detallamos cuáles son nuestros procedimientos y procesos, en base a eso vamos a auditar. Cuál es el correcto lavado de las manos, qué productos vamos a utilizar, qué es lo que se debe hacer antes y después. Entonces, de manera escrita, para que sea como un tema de recordatorio siempre, tanto para poder capacitar, hacer recordar y tanto para un tema de auditoría. Control, auditoría.

V. DISCUSIÓN

Para comenzar, se remarcan algunos de los conceptos esencialmente fundamentales sobre inocuidad y seguridad alimentaria. El escrutinio público por parte de las autoridades gubernamentales para establecer políticas severas que protejan a los consumidores ha sido exhaustivo durante los últimos años a nivel global, a tal punto de haberse creado instituciones reguladoras, fiscalizadoras y protagonistas en las normativas vigentes como lo son la Fao, los ministerios de salud y las instituciones que velan por los consumidores, como lo representa INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual) en el Perú, y cabe decir que uno de los países con mayor prestigio que ha tomado ciertas normativas importantes para ello y donde se sigue desarrollando investigación fructífera al respecto, es Colombia. Sin embargo, considero que en el Perú también se vienen implantando normas y manuales útiles como algunos que ha elaborado en MINSA (Ministerio de Salud), como la guía de inocuidad HACCP para la línea en panaderías, citada dentro de los antecedentes de la presente investigación.

Tal es así que de plano introductorio discutible y referente, podemos citar de la misma manera al Ministerio de Salud de Colombia, el cual define la inocuidad como un conjunto de condiciones y medidas que son necesarias durante la producción y preparación de los alimentos para asegurar que no existan riesgos cuando estos se ingieren.

Durante los últimos años se ha avanzado con el trabajo de sensibilización a las poblaciones con respecto a los factores clave de la inocuidad que toman protagonismo durante toda la cadena alimentaria. Dicho todo ello, se han popularizado ciertas frases que engloban mejor el concepto, como: “De la granja a la mesa” o “del campo a la mesa”, o bien, “del mar, a la mesa”. Es claro que la inocuidad es una responsabilidad conjunta de los gobiernos y autoridades locales y regionales de los países.

Por otro lado, Deming (2013) nos dice que la dirección es responsable del mayor porcentaje de los problemas que puedan surgir a lo largo del trayecto y señala que es una tarea de este departamento asistir al personal para que trabaje con entusiasmo.

De ahí que, los directivos, tanto gubernamentales como ejecutivos, del sector privado y público, son piezas clave en la construcción y solidificación de mejores políticas para garantizar calidad, y con ello, inocuidad, porque son dos temas netamente relacionados y relevantes.

Por su parte, los productores (sean industriales o agrícolas) también tienen responsabilidad en ello, con lo cual deberán aplicar las directrices y/o normativas regulatorias señaladas por los órganos de control supremo. Mientras que, los comercializadores, son responsables de seguir sus propios lineamientos normativos que les corresponden con tal de conservar en buen estado los alimentos. Esto puede incluir, por ejemplo, realizarse chequeos cada cierto periodo de tiempo para descartar aspectos parasitológicos en el organismo, y tener un carné de sanidad óptimo para ejercer sus funciones en el trabajo. Todos los manipuladores de alimentos, directa o indirectamente, deberán contar con este requisito.

Los consumidores, en este eslabón final de la cadena, tienen la responsabilidad de velar por su seguridad y exigir calidad. Que los alimentos que consumen se preserven y almacenen de manera idónea, de modo que se previenen los riesgos que pueden estar implícitos en algún momento. Además, deberán denunciar las faltas observadas en cualquiera de las etapas de la cadena.

Para terminar de consolidar lo discutido, tomamos la cita de los siguientes autores, quienes indican que

dados los servicios en el siglo actual, existen necesidades que se relacionan con las tecnologías de la información y las comunicaciones de hoy en día, las urgentes problemáticas ambientales, diferentes estilos de vida de los individuos, la rapidez del proceso de creación e innovación, la participación activa del consumidor en el proceso de creación del producto, la necesidad e importancia de los servicios en economías consolidadas, entre otros, que acentúan la transición de una economía manufacturera a una de prestación de servicios de alto valor agregado. (Toledo 2011, tal como se cita en Castellanos 2017)

Es notable, por ende, que la constante evolución en las industrias, en este caso la industria alimentaria, ya no es opcional, sino necesaria para la subsistencia y el éxito de las empresas. El foco de atención debe estar ligado con mejorar la

calidad del servicio, que también es mejorar la calidad de los productos, como la responsabilidad que esto implica.

Tal como han indicado los autores Mortimore y Wallace (2013) aseguran que el verdadero beneficio del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) como ya se ha indicado por sus siglas en inglés, es reducir la probabilidad de fracasar y con ello, elevar los niveles de seguridad de un producto. Está basado en prevenir, más que en inspeccionar. Aparte de ello, ayuda a tomar mejores decisiones con evidencias que se deben plasmar física y virtualmente, de acuerdo a como sea más conveniente según el tamaño del establecimiento en el que se opera.

Los procedimientos de inocuidad alimentaria realizados en el café Alibabá son por lo general aceptables, es imprescindible prestar importancia a este factor, dado que es crucial tener seguridad alimentaria en cualquier establecimiento de alimentos y bebidas para garantizar confianza y calidad en los servicios de por medio, lo cual es esencial en el ejercicio profesional del hotelería en todos sus campos. En los últimos años, el mundo se ha enterado de casos en lugares de expendio de comidas que por una mera responsabilidad conllevaron al fracaso por el hecho de no cumplir con las condiciones sanitarias básicas, tal es así que establecimientos de renombre como Pizza Hut, y otros, fueron clausurados y aparte de ello, denunciados por quienes hasta entonces fueron sus más leales clientes. Las evidentes consecuencias se vieron reflejadas en un rechazo de la clientela pizzera, y las medidas legales que se tomaron para reclamar justos derechos del consumidor. Este patrón no se puede repetir, por tal motivo es importante prevenir.

Con respecto al control de plagas, es evidente que se constituye como uno de los procedimientos más necesarios dentro de la gestión de la inocuidad en los establecimientos de restauración. Tal es así que Quintela y Paroli (2013) argumentan que:

Para un restaurante, el hecho de que ingresen plagas es perjudicial y de carácter riesgoso. No solamente por la contaminación que se genera, sino también porque los clientes se irán yendo del lugar y disminuirán las ventas por una negligencia que a todos compete. (p.77)

De acuerdo con las normas alimentarias internacionales para restaurantes, cafeterías y demás, la regulación para la calidad de los alimentos establece códigos de conducta, como el de para la utilización de plaguicidas, el cual ayuda a regular los productos y su uso, especialmente cuando no existen leyes al respecto (s.f.) tal como emite la resolución el Codex Alimentarius.

Con respecto al control de maquinaria y equipos, se observa que es fundamental realizar un mantenimiento debido en cada artefacto, dada la utilidad frecuente que se le da a cada pieza, así como también limpiar y desinfectar correctamente estos elementos tanto por fuera, como por dentro, con utensilios exclusivos designados para ello, con tal de que se evite una contaminación cruzada o se impregnen olores raros dentro de estos que alteren las características organolépticas del alimento o bebida que se va a preparar. Deben tener ciertas características que favorezcan su limpieza y utilización, no obstante, tampoco deberán causar alteraciones que repercutan en el sabor u olor de los alimentos. (Zapata y Fernández, 2012).

Con respecto al control de contaminación de productos, esta directriz es de vital importancia para brindar confianza a los clientes. Así se garantiza que sus alimentos llegarán de la manera más óptima y sana a la mesa (libre de microorganismos bacterianos infecciosos que representen un elemento perjudicial para la salud y altere con algún síntoma al consumidor). Con respecto a ello, Zavala (2011) afirma que la calidad sanitaria es de mayor importancia, la cual, en el caso de los lácteos y derivados se refiere a la vacunación de los animales proveedores de estos productos. Si estos no lo están, se corre el riesgo de no prevenir ciertas enfermedades como la brucela, la cual repercute en los cambios bruscos de temperatura y también se presenta con fiebres altas en el consumidor. (p.4) Se deduce que cuando los productos de selección son los más frescos y de calidad, no se corren riesgos en la salubridad de los clientes, quienes, con su exigencia en los servicios de restaurantes, ponen la valla alta con respecto a la calidad total que se merecen por los precios que pagan con tal de consumir alimentos ricos, saludables y libres de gérmenes. Ello conlleva a estar preparados para prevenir peligros y riesgos que podrían suscitarse, como la intoxicación estomacal, alergias, entre otros.

Con respecto a la limpieza y desinfección, cabe resaltar que constituye la primera impresión y además la imagen de cualquier negocio. Respetando estos criterios, se tendrá una buena percepción y el cliente estará más dispuesto a consumir ahí los productos de su preferencia, sabiendo de antemano que se le otorga un servicio de calidad agradable a primera vista.

Como sostuvo durante la entrevista el señor Renzo Purilla, administrador del local, “Inicialmente hervíamos agua, pero ahora hay unos filtros que venden en Sodimac, la duración de estos filtros es de seis meses y eliminan el 99.9 % de bacterias y así nos aseguramos de este proceso”.

Siendo objetivos, en este factor existe más seguridad dadas las políticas que han tomado en cuenta como riendas para sostener de la mejor manera las garantías de calidad en el agua utilizada para la preparación de las bebidas en el café. Es un factor positivo que garantiza inocuidad y brinda confianza.

Para Quintela y Paroli (2013) de la misma manera, limpiar es eliminar residuos visibles tan mínimos como los de tierra, mermas alimenticias, polvo, grasa y otros. Mientras que, por otro lado, desinfectar significa minimizar la cantidad de microorganismos dentro del medio ambiente usando elementos químicos de laboratorio que ayuden a realizar dicha tarea para que los alimentos estén aptos para el consumo y no adquieran alguno de estos elementos que los puedan exponer.

Asimismo se expone que

Con respecto a la trazabilidad, es importante reconocer este procedimiento y cumplir con los estándares de calidad en la adquisición de los productos que se van a expender. Como indica De Las Cuevas (2006)

Se refiere a la capacidad de poder rastrear o seguir un determinado producto alimenticio a lo largo de toda la cadena de producción del mismo. Esto se puede hacer mediante sistemas identificativos y marcajes como etiquetas o códigos de barras, entre otros, que en un momento determinado pueden facilitar la localización del mismo.

Con respecto a la disposición de residuos, podemos deducir que hoy en día este tema va de la mano con el apoyo a la ecología y a su sostenibilidad, por lo tanto,

es importante tener un orden a la hora de desechar los elementos orgánicos e inorgánicos.

Como señalan Jaramillo y Zapata (2017) respecto a los residuos orgánicos: estos residuos se deben tratar con delicadeza y son los primeros que deben desecharse, debido a que generan olores fuertes no deseados y la putrefacción es rápida, lo cual puede derivar en atraer insectos y con ello, plagas.

Como precisó uno de los entrevistados, administrador del café, “el programa escrito de manejo de residuos aún no lo tenemos, pero gestionamos bien todos los desperdicios de acuerdo a su procedencia. Hay bolsas para todo lo de la cocina y otras bolsas para todo lo de la barra”.

Con estas declaraciones se confirma que existe disposición en hacer las cosas cada vez mejor, pero que la cultura ambiental en el manejo de desperdicios es incipiente, dado que deberían existir más tachos para el depósito de residuos sólidos, orgánicos y peligrosos, es materia de prioridad tomar cartas en este asunto.

En los antecedentes, Nicola y Del Signore (2016), tuvieron como objetivo analizar las características principales de la gestión en el sistema HACCP, las dificultades relacionadas a su aplicación y la relación de los gerentes con los sistemas de control público de los alimentos, aquí se podría deducir que quizá existe un ligero desacierto con la manera de proceder con los instrumentos, especialmente en las entrevistas, porque se hicieron con dos alternativas de manera no presencial muy aparte de la presencial, lo cual aleja los hechos de la exactitud y precisión con la que se pueden interpretar los resultados para el fin concreto de investigación. Lo que permite una entrevista presencial es tener certeza y dar amplitud para los fines requeridos.

Trafialek y Kolanowski (2017), investigaron sobre la implementación y funcionamiento de los principios HACCP en negocios de comida certificados y no certificados, en donde el propósito fue examinar la efectividad del funcionamiento de estos principios. Los datos se recolectaron de 40 negocios relacionados en varios sectores de la industria alimentaria en Polonia.

Para esta investigación, existe una diferencia con la presente, primero, por la zona geográfica. Se abordan varios negocios del sector en un país desarrollado el viejo continente como lo representa el país polaco. Mientras que en la presente, el enfoque es local y puede tener un impacto nacional, dado que los procesos operativos en restaurantes y negocios afines están evolucionando en el Perú y con ello, llegando a tener mejores herramientas de apoyo gracias a diversos hechos como la capacitación constante de manipuladores de alimentos, la conciencia que se forma en los trabajadores y la limpieza que debe estar presente en todos los procesos de la cadena, por ello es importante exponer el tema en lugares de mediano alcance, sobre todo en países de un avance integral promedio, más que en los que ya existe una cultura que se aferra a los avances acelerados como sucede en Europa y también en Asia.

Ugarte y Bueno (2014), evaluaron cerca de un centenar de restaurantes del distrito de Jesús María, en Lima, en los cuales la intención fue conocer los parámetros de calidad que se cumplen como requisitos para la inocuidad alimentaria, siendo el sistema HACCP un modelo base para aplicar sus criterios.

Si bien se toman en cuenta elementos esenciales, la investigación se aborda en un distrito que de por sí ya posee más reputación, mientras tanto, la investigación vigente, aborda el tema en un distrito que ha dejado de ser emergente para convertirse en creciente solamente hace un par de años, con una oferta gastronómica variada quizá igual de compleja y diversa, en donde es más necesario profundizar acerca de los aspectos de administración de restaurantes para llevar esta realización a un nivel más avanzado que permita generar competencia en los mercados que se van solidificando con fines de integrar calidad y garantías. Hoy en día, las zonas periféricas de Lima no están exentas de igualar y mejorar la calidad de los servicios tomadas como referentes de las altas prestaciones que promueve la hotelería en los distritos de las esferas más altas de nuestra ciudad capital.

Dentro de las complejidades que se presentaron en las tareas de campo para la realización del análisis de resultados, uno de los trabajadores del café Alibabá se negó a ser entrevistado y una trabajadora de cocina, renunció a las semanas de haber comenzado la investigación.

Las tareas futuras que puede suponer esta investigación están relacionadas netamente a generar consciencia alimentaria tanto en gestores de la industria de restauración, como en comensales e instituciones afines a la industria alimentaria en general. Se pueden abordar temas de consciencia alimentaria, sanidad, entre otros que se vinculen con el desarrollo de la industria alimentaria para promover calidad e inocuidad, generar cambios positivos y velar por los consumidores como tarea más importante dentro de toda la cadena en los procedimientos aquí narrados detalladamente.

VI. CONCLUSIONES

Se identifican varios procedimientos que son adecuados, como la limpieza correcta diaria, el buen suministro de insumos y alimentos, una clasificación de materiales para cada área (tanto el bar como la cocina), el buen control al no permitir el ingreso de mascotas, y unas máquinas siempre limpias y operativas para un funcionamiento eficiente en las actividades diarias. El lugar luce fresco, limpio y agradable a primera vista.

Se tiene en cuenta una limpieza periódica, el uso de trampas que repelen a roedores e insectos, y la aplicación de fumigaciones cada cierto periodo de tiempo.

Se logró identificar que estos equipos se usan de manera correcta y siempre se limpian por dentro y fuera, así como se les realiza el mantenimiento correspondiente

Dentro de estos procedimientos se supo que se utilizan los productos esenciales para limpiar y desinfectar el lugar después de todas las jornadas de trabajo, se limpian mesas, sillas, ambientes, cocina, etcétera.

Se conoce que los elementos de trabajo de cada área están separados, que en la elaboración de los alimentos los cocineros utilizan guantes y cofias para ello y que siempre se lavan y desinfectan las manos antes de comenzar su labor, además de apartar los celulares y dispositivos electrónicos para evitar generar una contaminación cruzada

Las compras se realizan en mercados grandes donde la rotación de los productos frescos es buena, donde de difícil manera se podrían obtener estos después de estar guardados por varios días, con lo cual la frescura siempre es un elemento a favor. Además, respecto a las carnes y a los alimentos de fábrica, estos se compran en supermercados de calidad que cumplen con las garantías de trazabilidad como el número de lote al que corresponden, un tiempo estimado suficiente en las fechas de vencimiento y sellos de calidad.

Se identifica que claramente no existe una clasificación adecuada para desechar los desperdicios sólidos y orgánicos de una manera ordenada y con criterios de sostenibilidad, este procedimiento se realiza muy ordinariamente.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que en el establecimiento se implemente en los servicios higiénicos el equipo para desinfección con alcohol, dado que solamente existe la jabonera, elemento que no es suficiente.

Se recomienda fumigar periódicamente el establecimiento y evaluar cada cuántas semanas se realizará este procedimiento de acuerdo a la afluencia de comensales en el lugar, tal como se viene haciendo hasta el momento, al igual que controlar la restricción en el ingreso de mascotas, dado que, si se quiere, existen espacios al exterior del lugar para estas.

Se recomienda fijarse siempre en alguna posible falla que suscite en algún momento y prevenir daños y reparaciones que excedan el presupuesto para ello con respecto a la maquinaria y los equipos a disposición, de los cuales se mencionó que existen repuestos para prevenir ineficiencias, aunque en primera instancia rara vez se debería llegar a estos extremos.

Se recomienda que en la medida de lo posible se siga realizando la operación de limpieza y desinfección al finalizar cada día de trabajo y no se descuide en lo más mínimo, así siempre se garantizará un ambiente agradable a primera vista.

Se sugiere que, a pesar de todos los utensilios de protección para la seguridad alimentaria de los que se disponen, se utilicen también mascarillas en la elaboración de estos alimentos, así como un uniforme de cocina apropiado para realizar estas labores, es sumamente necesario para mejorar los aspectos de calidad y prevenir riesgos alimentarios durante la elaboración de las comidas y bebidas.

Se recomienda que se siga utilizando este criterio de compra oportuno y que brinda confianza suficiente en toda la cadena alimentaria, se sabe ya que la mayoría de materias primas se adquieren en lugares como mercados de alta rotación de productos que se conservan en lugares frescos en caso de ser alimentos orgánicos, y los productos como embutidos, se compran en supermercados de prestigio.

Se recomienda que, a futuro, se genere la consciencia suficiente para seguir estándares basados en un plan de acción sostenible que permita clasificar los

residuos de una manera más amigable con el medio ambiente, de manera que se pueda contribuir más con la ecología y algunos desechos puedan resultar ser renovables.

REFERENCIAS

- ACHIPIA (2018). *"Guía para el Diseño, Desarrollo e Implementación del sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control en establecimientos de Alimentos HACCP"*. Programa nacional integrado de calidad alimentaria. Chile.
- Alayón, E. (2011). *"Gestión de residuos sólidos"*. Colombia.
- Amartine, L. (2011). *"Criterios de rigor en investigación cualitativa"*. Universidad del país vasco. España. Editorial Masup.
- ALTECO (s.f). "El modelo servqual de calidad del servicio". Recuperado de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Berlanga et al, F. (2018). *"Higiene en Instalaciones y Manipulación de Alimentos en Ocho Orfanatos del Municipio de Torreón, Coahuila"*. México. Fundación Lala.
- Bueno, L. y Ugarte, D. (2014). *"Aplicación de sistemas de calidad en la elaboración de alimentos y servicios al cliente para establecimientos de expendio de comida no clasificados en el distrito de Jesús María"*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Revista investigación.
- Burger King (2011). *"Burger King Meets RAK HACCP Requirements"*. United States Of America. www.menu-safe.com Recuperado de http://www.menu-safe.com/burger_king_RAK.pdf
- Canós, M. y McAllister, C. (2006). *"Guidance on good manufacturing practices for food contact plastic materials and articles"*. Valencian plastic industries association. España.
- Carrión, J. y Gómez, J. (2012). *"El desarrollo local de los servicios en el siglo XX"*. Universidad de Valladolid. España.
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2016). *"Normas HACCP Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control"*. Universidad Nacional de Mar del Plata. Editorial apunte de estudio. Argentina.

- Casolani, N., y Del Signore, A. (2016). "*Managers' opinions of factors influencing HACCP applications in Italian hotel/restaurant/café (HoReCa) sector*". *British Food Journal*, 118-1195.
- Castellanos, V. (2017). "*Perspectiva de la gestión de servicios en el siglo XXI: Una mirada desde países de la región*". Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista Investiga*.
- CIC CONSULTING GROUP (2014). "*¿Qué es la trazabilidad alimentaria?*" Recuperado de https://www.google.es/search?source=hp&ei=4aIXcbzGibr5gKRzZOWDA&q=que+es+la+trazabilidad+alimentaria&oq=que+es+la+trazabilidad+alimentaria&gs_l=psy-ab.3..0j0i22i30l2.1241.5518..5612...0.0..0.624.6698.0j27j1j3j1.....0....1..gws-wiz.....0..0i131j0i70i249.ZUipgn7_F9Y
- Codex Alimentarius (s.f) "*Normas alimentarias*". España.
- Collins, H. (2006). "*El servicio invisible: fundamento de un buen servicio al cliente*". Universidad Autónoma de Chihuahua. ECOE. México.
- Crownin, J. y Taylor, M. (2019). "*Quality on services & customer satisfaction*". *Revista Brasileira de Marketing*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>> ISSN
- Cuevas, V. (2006). "*Guía Práctica para la Aplicación de un Sistema de Trazabilidad en una Empresa Alimentaria*". Ideas propias editorial S.L.
- Díaz, C. (2003). "*Teoría General de la Calidad y de Sistemas como Elementos Fundamentales para la Introducción del Enfoque basado en Procesos a la Gestión de Calidad ISO 9001:2000 en las Organizaciones*". Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- EC. (2017). "*Intoxicación por Qali Warma*". *Diario El Comercio*. Perú.
- Eras, B. e. (2012). "*Gestión de la Calidad y la Excelencia Empresarial: Pasado, Presente y Futuro*". Universitat de Barcelona. España.

- García, P. y Pulido, Y. (2014). *"Análisis de las competencias laborales necesarias para la implementación del sistema HACCP en un restaurante"*. Retos Turísticos, 113-125.
- Gobierno de Argentina (2017). *"Guía de buenas prácticas de manufactura en alimentos"*. Ministerio de producción y trabajo: Secretaría de agroindustria.
- Gobierno de Chile (2015). *"Planificación: Lista de cotejo y escala de apreciación"*. educarchile.
- Hernández, C.(2013). *"La calidad y la excelencia, ¿un problema de cultura y valores en las organizaciones?"* Universidad Ecotec. Ecuador.
- Idriss, J. (2017). *"Exploring hygiene compliance in the small independent restaurant sector in Abu Dhabi"*. Emiratos Arabes unidos.
- INSPECTORATE (2016). *"Buenas prácticas de manufactura en la industria de alimentos"*. Prom Perú. Recuperado de <http://www.prompex.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=64DED269-EB9D-4516-AC8D-4ADFEE087D44.PDF>
- Instituto Nacional de Medicamentos y Alimentos (2003). *"Inspección y vigilancia en la dirección de alimentos"*. Colombia.
- Jaramillo, H. y Zapata, M. (2017). *"Aprovechamiento de los residuos sólidos orgánicos en Colombia"*. Universidad de Antioquia.
- Larrañaga et al Carballo, J. (2014). *"Limpieza e Higiene de los Alimentos"*. Mc Graw Hill Education. España.
- Lovelock, C. (2009). *"Marketing on services"*. Pearson prentice hall". 6ta Edición. Estados Unidos de America.
- Lozada, J. (2014). *"Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria"*. Universidad Tecnológica Indoamericana. Ecuador.
- Martínez, C. (2006). *"El muestreo en investigación cualitativa: Principios básicos y algunas controversias"*. Artigo Article. México.

- MINSA (2010). *"Procedimientos para la recepción de muestras de alimentos y bebidas de consumo humano"*. Dirección general de salud ambiental. Perú.
- MINSALUD (2019). *"Calidad e inocuidad de los alimentos"*. Gobierno de Colombia.
- Napán, O. y Pérez, W. (2017). *"Elaboración de un Plan HACCP para la Línea de Cortes de Carne de Cerdo Refrigerados en la Empresa Pecuaria Gutiérrez S.A.C"*. Universidad Nacional Agraria La Molina. Perú.
- Nebrera, M. (2011). *"Introducción a la calidad"*. Infodir. Cuba.
- Nicola, C. y Del Signore, A. (2016). *"Manager's opinion of factors influencing the application of HACCP in italian hotel/restaurant/café (Horeca) sector"*. Italia.
- Núñez, N. y Juárez, M. (2018). *"Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente"*. 3C empresa, investigación y pensamiento crítico, 7(1), 49-59. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/>.
- Ordoñez, D. (2015). *"Propuesta de un manual de HACCP dirigido a las cocinas de los restaurantes de comida tradicional de la ciudad de Cuenca"*. Universidad de Cuenca. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23280>
- Oyarzabal et al Rowe, E. (2017). *"Evaluation of an active learning module to teach hazard and risk in Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) classes"*. Heliyon, 297.
- Padrón, J. (2002). *"El Control de los Estándares de Calidad"*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. España.
- Plaza, J. Uriguen, A. y Bejarano, F. (2017). *"Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa"*. Revista arge. Argentina.

- Quintana, A. y Montgomery, W. (2006). *"Metodología de la investigación científica cualitativa"*. Psicología: Tópicos de actualidad. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Quintela, A. y Paroli, C. (2013). *"Guía práctica para la aplicación de procedimientos operativos estandarizados de saneamiento"*. Gobierno del Uruguay.
- Ramos, C. y Gonzáles, M. (2014). *"Un acercamiento a la Gestión de la Seguridad Alimentaria y Nutricional desde los Gobiernos Locales"*. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 2(2).
- Rosas, G. (2017). *"Influencia del sistema HACCP en la mejora continua de la línea de comidas preparadas en un autoservicio de Lima Metropolitana"*. Perú.
- Salgado, A. (2007). *"Evaluación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos"*. Liber. vol.13. España.
- Salamanca, A. y Crespo, M. (2007). *"El muestreo en la investigación cualitativa"*. Nure investigación. España.
- Sampieri, R. (2008). *"Metodología de la investigación"*. Mc Graw Hill Education Latinoamérica. 5ta Edición. México.
- Sampieri, R. (2010). *"Metodología de la investigación"*. Mc Graw Hill Education Latinoamérica. México.
- Sánchez, S. (2004). *"El Valor de la Calidad"*. Diario el País . España.
- SGS CONSULTING GROUP (2016). *"ISO 22000 Nuevo Estándar Mundial de Seguridad Alimentaria"*. Recuperado de <https://www.sgs.pe/es-es/news/2018/01/supervision-alimentaria>
- Starbucks (2013). *"Standards for Food Suppliers"*. United States Of America 2nd edition. [www.globalassets.starbucks.com](http://globalassets.starbucks.com/assets/6547a066cdcd4e0080afb1c63d428d0c.pdf) Recuperado de <http://globalassets.starbucks.com/assets/6547a066cdcd4e0080afb1c63d428d0c.pdf>

- Salgado, A. (2007) "*Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*". Universidad de San Martín de Porres. Perú.
- Sánchez, E. (2004/05). "*El Valor de la Calidad*". Diario el País . España.
- Tavakkoli, H., Zabihi, A., Khatibi, S., Nasiri, T., Kaviani, L., y Dopeykar, N. (2015). "*Status of prerequisite programs for the implementation of HACCP system in chain restaurants in Iran*". British Food Journal.
- Taylor, S. y Bodgan, R. (2018). "*Introduction to Qualitative Research Methods The Search for Meanings*". Paidós Editions. United States of America.
- Trafialek, y Kolanowski. (2017). "*Implementation and functioning of HACCP principles in certified and non-certified food businesses*". British Food Journal.
- Uyttendaele, M., Franz, E. y Schluter, O. (2015). "*Food safety, a global challenge*". International journal of environmental research and public health.
- Vargas, A. (2012). "*La entrevista en la investigación cualitativa*". Revista calidad. Costa Rica.
- Vivanco, E. (2008). "*Gestión de la inocuidad: NTP ISO 22000: Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*". Key management resources. Perú.
- Yosouf, M. et al Salem, S. (2015). "*The development of bespoke guides for HACCP-based food safety management systems for different sectors of the hospitality industry*".
- Zapata, A. (2014). "*Application of structural equation and SERVQUAL in a health service*". DYNA, Vol. 81, Núm. 186. Universidad Nacional de Colombia.
- Zavala, J. (2011). "*El concepto de calidad en los alimentos*". Ministerio de Agricultura del Perú. Competitividad agropecuaria.

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla 4

Matriz de codificación y categorización

| Categoría | Objetivos específicos | Ítems de la entrevista | Testimonios | Categorización | | | Análisis ítem por ítem |
|---------------------------------|--|------------------------|------------------|---------------------------------|--|--|--------------------------|
| | | | | | | | |
| Control de plagas | Identificar los procedimientos en el control de plagas | Ítem 1 | 10 Entrevistados | Orden y limpieza | Materiales y procedimientos | Certificaciones | Análisis integral ítem 1 |
| | Identificar los procedimientos en el control de ingreso de mascotas | Ítem 2 | 10 Entrevistados | Normas sanitarias | Restricciones | Espacios designados para el control en el acceso | Análisis integral ítem 2 |
| Control de maquinaria y equipos | Identificar los procedimientos en el control de maquinaria y equipos | Ítem 3 | 10 Entrevistados | Limpieza y desinfección | Mantenimiento e inspección | Buenas prácticas y Calibración en el rendimiento | Análisis integral ítem 3 |
| Limpieza y desinfección | Identificar los procedimientos de limpieza y desinfección | Ítem 4 | 10 Entrevistados | Métodos de saneamiento del agua | Políticas de la empresa para garantías de consumo del agua | Disposición adecuada del agua | Análisis integral ítem 4 |

| Categoría | Objetivos específicos | Ítems de la entrevista | Testimonios | Categorización | | | Análisis ítem por ítem |
|---------------------------------------|--|-------------------------------|--------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Control de contaminación de productos | Identificar los procedimientos en el control de contaminación de productos | Ítem 5 | 10 Entrevistados | Control de elementos microbianos | Disposición del área de trabajo | Principios de inocuidad | Análisis integral ítem 5 |
| Trazabilidad | Identificar los procedimientos de trazabilidad | Ítem 6 | 11 Entrevistados | Garantías de salubridad del producto | Criterios de selección | Calidad de las materias primas | Análisis integral ítem 6 |
| Disposición de residuos | Identificar los procedimientos en la disposición de residuos | Ítem 7 | 11 Entrevistados | Ayuda al medio ambiente | Mejora los procesos | Optimiza el trabajo | Análisis integral ítem 7 |

Fuente: Del autor

ANEXO 2

Matriz de consistencia

Título de la tesis: Procedimientos de inocuidad alimentaria basados en el modelo HACCP en el café Alibabá Los Olivos, Lima, 2019

Nombre del tesista: Juan Pablo López Morales

Tabla 5

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Metodología |
|---|--|---|--|
| Generales | Generales | El café Alibabá maneja dentro de los pre requisitos del sistema HACCP la trazabilidad de sus productos, | Enfoque: Cualitativo Tipo: Básica Diseño: Fenomenológico |
| ¿Qué procedimientos de inocuidad alimentaria basados en el modelo HACCP se llevan a cabo en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019? | Identificar los procedimientos de inocuidad alimentaria basados en el modelo HACCP en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019 | que consiste en rastrear desde donde provienen los insumos y darles seguimiento hasta que lleguen al plato del comensal para tener un control de calidad sobre ellos y garantizar la inocuidad de | Técnica: Entrevista Instrumentos: Lista de cotejo |
| Específicos | Específicos | | |
| 1. ¿Qué procedimientos del control de plagas basados en el modelo HACCP se llevan a cabo en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019? | 1. Identificar los procedimientos en el control de plagas basados en el modelo HACCP en el café Alibabá en Los Olivos – Lima 2019. | | |
| 2. ¿Qué procedimientos en el control de maquinaria y equipos basados en el modelo HACCP se llevan a cabo en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019? | 2. Identificar los procedimientos en el control de maquinaria y equipos basados en el modelo HACCP en el café Alibabá en Los Olivos – Lima 2019. | | |
| 3. ¿Qué procedimientos de | 3. Identificar los procedimientos de limpieza y desinfección basados en el | | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>limpieza y desinfección basados en el modelo HACCP se llevan a cabo en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019?</p> <p>4. ¿Qué procedimientos del control de contaminación de productos basados en el modelo HACCP se llevan a cabo en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019?</p> <p>5. ¿Qué procedimientos de trazabilidad basados en el modelo HACCP se llevan a cabo en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019?</p> <p>6. ¿Qué procedimientos de la disposición de residuos basados en el modelo HACCP se llevan a cabo en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019?</p> | <p>modelo HACCP en el café Alibabá en Los Olivos – Lima 2019.</p> <p>4. Identificar los procedimientos en el control de contaminación de productos basados en el modelo HACCP en en café Alibabá Los Olivos Lima 2019.</p> <p>5. Identificar los procedimientos de trazabilidad basada en el modelo HACCP en el café Alibabá en Los Olivos – Lima 2019.</p> <p>6. Identificar los procedimientos en la disposición de residuos basados en el modelo HACCP en el café Alibabá Los Olivos – Lima 2019.</p> | <p>sus alimentos en todas sus operaciones.</p> |
|--|---|--|

Fuente: Del autor

Tabla 6

Matriz operacional de variables

| Unidad temática | Definición conceptual | Componente temático | Componente subtemático | Instrumento |
|-------------------------|--|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
| INOCUIDAD ALIMENTARIA | Disponibilidad que se tiene para que todos los alimentos sean accesibles y seguros y apropiados (Ramos y Gonzales, 2014) | CONTROL DE PLAGAS | Rotulación, almacenamiento y manejo de sustancias tóxicas | Lista de cotejo y guía de entrevista |
| | | CONTROL DE MAQUINARIA Y EQUIPOS | Programa escrito de control | Guía de entrevista |
| | | | Ingreso de animales domésticos | Lista de cotejo |
| | | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN | Mantenimiento preventivo | Guía de entrevista y lista de cotejo |
| | | | Facilidad de equipos y utensilios | Guía de entrevista |
| | | | Garantías de agua potable | Entrevista |
| | | CONTROL DE CONTAMINACIÓN DE PRODUCTOS | Control de contaminación cruzada y directa | Lista de cotejo y guía de entrevista |
| TRAZABILIDAD | Garantías en el control de contaminación | Guía de entrevista y lista de cotejo | | |
| | Control de proveedores y procedencias | Lista de cotejo y guía de entrevista | | |
| DISPOSICIÓN DE RESIDUOS | Evaluación en el manejo de residuos | Lista de cotejo | | |

Fuente: Del autor

ANEXO 3

LISTA DE COTEJO PARA EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE INOCUIDAD ALIMENTARIA BASADOS EN EL MODELO HACCP EN EL CAFÉ ALIBABÁ LOS OLIVOS LIMA 2019

FECHA: _____ HORA: _____ LUGAR: CAFÉ ALIBABÁ

Tabla 7

| N° | ITEMS | ALTERNAT | | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------|--|----------|----|-------------|
| | | IVA | | |
| | | | | |
| CONTROL DE PLAGAS | | | | |
| 1 | Se permite el ingreso de animales domésticos | Si | No | |
| 2 | Se ha presenciado moscas, u otro tipo de insectos o roedores en los espacios de trabajo | Sí | No | |
| 3 | Se limpian todos los restos de comida en superficies o áreas al finalizar cada día | Sí | No | |
| 4 | Se limpia la grasa retenida en las zonas de cocina | Sí | No | |
| 5 | Se procura no guardar cajas de cartón | Sí | No | |
| 6 | La empresa que se contrata para fumigar el lugar está inscrita en un registro oficial de servicios plaguicidas | Si | No | |

| | | | | |
|---|---|----|----|--|
| 7 | Los productos utilizados para el control de plagas están registrados y autorizados por el Ministerio de salud | Sí | No | |
|---|---|----|----|--|

| CONTROL DE MAQUINARIA Y EQUIPOS | | | |
|---------------------------------|--|----|----|
| 8 | La maquinaria y artefactos se encuentran funcionales | Si | No |
| 9 | La maquinaria y artefactos se encuentran en buen estado de conservación | Sí | No |
| 10 | Se ha percibido corrosión y/o deterioro en algún artefacto o equipo | Sí | No |
| 11 | Los equipos y utensilios son por lo general de un material de fácil uso | Si | No |
| 12 | La nevera se encuentra lejos de focos directos de calor | Sí | No |
| 13 | Existe un espacio adecuado de ventilación en la parte trasera de la nevera (mínimo 10 cm) | Sí | No |
| 14 | Existe algún objeto cerca de la nevera que obstruya su adecuada ventilación | Sí | No |
| 15 | La temperatura de la nevera está regulada de acuerdo a la finalidad o producto que se almacena | Sí | No |
| 16 | La licuadora que se utiliza está libre de óxidos | Sí | No |
| 17 | Los conectores eléctricos presentan grietas o rupturas | Sí | No |
| 18 | Las estufas están ubicadas en un lugar seguro libres de monóxido de carbono | Sí | No |
| 19 | La llama de la estufa siempre se encuentra azul cuando se enciende | Sí | No |
| 20 | La llave de seguridad del gas se mantiene cerrada | Sí | No |
| 21 | Las válvulas están libres de suciedad o grasa | Sí | No |

| LIMPIEZA Y DESNFECCIÓN | | | |
|-------------------------------|--|----|----|
| 22 | Se cumplen las condiciones para que el ambiente y espacio de trabajo estén siempre limpios y luzcan agradables | Si | No |
| 23 | El personal que labora en los espacios de producción de alimentos se protege con el uso de cofias | Si | No |
| 24 | El personal que labora en los espacios de producción de alimentos se protege con el uso de guantes | Sí | No |
| 25 | El personal que labora en los espacios de producción de alimentos se protege con el uso de mascarillas | Sí | No |
| 26 | El personal que labora en los espacios de producción de alimentos utiliza un uniforme para cocina | Sí | No |
| 27 | El suelo del establecimiento presenta grietas o hendiduras que pueden acaparar la proliferación de microorganismos | Sí | No |
| 28 | Las paredes son de color claro para facilitar la limpieza | Sí | No |
| 29 | Existe un aparato de ventilación sobre el retrete del baño que permita evacuar los fluidos bacterianos | Sí | No |
| 30 | Existe un dispensador de jabón para lavarse las manos dentro de los servicios higiénicos | Sí | No |
| 31 | Existe un dispensador de alcohol para desinfectarse las manos dentro de los servicios higiénicos | Sí | No |
| 32 | Existe un sistema de secado de manos dentro de los servicios higiénicos | Sí | No |
| 33 | Los manipuladores de alimentos del establecimiento se lavan las manos antes de comenzar su trabajo | Sí | No |
| 34 | Los manipuladores de alimentos del establecimiento se lavan las manos al reiniciar el trabajo después de ser interrumpidos por cualquier causa | Sí | No |
| 35 | Los manipuladores de alimentos del establecimiento se lavan las manos tantas veces como sea necesario durante el periodo de preparación de alimentos | Sí | No |

| CONTROL DE CONTAMINACIÓN DE PRODUCTOS | | | |
|--|---|----|----|
| 36 | Los productos que se procesan están expuestos a la contaminación cruzada | Si | No |
| 37 | Se procura lavar bien los alimentos que se vayan a consumir crudos (fruta, verduras) | Sí | No |
| 38 | Se utilizan distintos utensilios para manipular elementos cocinados y crudos | Sí | No |
| 39 | En la nevera se colocan los alimentos frescos separados de los que ya están preparados para ser consumidos | Sí | No |
| 40 | En la nevera los alimentos orgánicos que pueden emitir olores fuertes son tapados a fin de evitar que se contaminen otros productos | Sí | No |
| 41 | La nevera no está muy llena para permitir una circulación apropiada del aire frío que mantenga los alimentos en buen estado de conservación | Si | No |
| 42 | Los productos de limpieza están separados de los productos alimenticios de tal manera que se evitan accidentes graves y confusiones | Sí | No |
| 43 | Los servicios higiénicos están separados de las zonas de producción de alimentos | Sí | No |
| 44 | Los servicios higiénicos están separados de las zonas de almacenamiento de alimentos | Sí | No |
| 45 | Se permite fumar dentro del establecimiento | Sí | No |
| 46 | Los productos que se usarán mantienen su temperatura idónea | Sí | No |
| TRAZABILIDAD | | | |
| 47 | Existen registros de quejas, reclamos y devoluciones. | Sí | No |
| 48 | Los productos adquiridos cuentan con un número de lote | Sí | No |
| 49 | Los productos adquiridos describen información nutricional | Sí | No |
| 50 | Se controlan las fechas de vencimiento de los productos adquiridos | Sí | No |

| | | | | |
|--------------------------------|---|----|----|--|
| 51 | El lugar alguna vez fue clausurado por el hecho de no cumplir con buenas prácticas | Sí | No | |
| 52 | Existen envases marcados especificando qué productos/aditivos se tienen a disposición (rotulado de productos) con lo cual se evitan confusiones | Sí | No | |
| 53 | Los productos están ordenados de tal manera que se facilita la rotación de estos y así darles uso antes de su fecha de vencimiento | Sí | No | |
| DISPOSICIÓN DE RESIDUOS | | | | |
| 54 | Existen recipientes para el depósito de cada tipo de residuos | Sí | No | |
| 55 | Cada recipiente está clasificado por colores que permiten identificar dónde se depositarán los residuos peligrosos y residuos no peligrosos | Sí | No | |
| 56 | Los manipuladores de alimentos depositan los residuos provenientes de los diferentes servicios en los recipientes acondicionados correspondientes | Sí | No | |
| 57 | Los manipuladores de alimentos cierran las bolsas que contienen residuos orgánicos que pueden descomponerse en menor tiempo | Sí | No | |
| 58 | Los manipuladores de alimentos sujetan las bolsas de residuos orgánicos por la parte superior alejándolas del cuerpo durante su traslado | Sí | No | |
| 59 | Los manipuladores de alimentos mantienen los recipientes de residuos debidamente tapados | Sí | No | |
| 60 | Se procura que los recipientes se encuentren limpios y acondicionados nuevamente con la bolsa respectiva para su uso después del traslado de los residuos | Sí | No | |
| 61 | Existe un recipiente exclusivo para depositar tapas de plástico | Sí | No | |
| 62 | Se evita comprimir las bolsas de residuos a fin de evitar que se rompan y se generen derrames | Sí | No | |
| 63 | Se procura no vaciar residuos de una bolsa a otra | Sí | No | |
| 64 | Los recipientes correspondientes a cada sección se lavan y desinfectan una vez terminada la labor de trabajo | Si | No | |

Fuente: Del autor

ANEXO 4

GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre del entrevistado:

Lugar de nacimiento del entrevistado:

Centro de labores del entrevistado:

Edad del entrevistado:

Institución del entrevistado:

Hora de inicio de la entrevista:

Hora de fin de la entrevista:

Lugar de entrevista:

TEMA: Evaluación de los procedimientos de inocuidad alimentaria basados en el modelo HACCP en el café Alibabá Los Olivos Lima 2019

I. SOBRE Control de plagas:

¿Cuáles son las medidas preventivas que se toman para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

¿Cómo controla el ingreso de mascotas al establecimiento?

II. SOBRE Control de Maquinaria y equipos:

¿De qué manera se controlan los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

III. SOBRE Limpieza y desinfección:

¿De qué manera se asegura el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que garantice inocuidad en la preparación de sus bebidas?

IV. SOBRE Control de contaminación de productos:

¿De qué manera se han establecido parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

V. SOBRE Trazabilidad

¿De qué manera se controla la calidad de los productos de sus proveedores?

VI. SOBRE Disposición de residuos

¿Se tiene un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

ANEXO 5: Validaciones



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

Lima, 29 DE MAYO de 2019

Apellido y nombres del experto: Zevallos Callaró, Verónica.

DNI: 41726975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: UCV.

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

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

Promedio de valoración: 100%


 FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 03 de Junio de 2019

Apellido y nombres del experto: García Cabrera Clara Ivett

DNI: 4286625 Teléfono: 993 995960

Título/grados: MAGISTER

Cargo e institución en que labora: DTC - UCV

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

| ITEM | INACEPTABLE | | | | | ACEPTABLE | | | | | OBSERVACIONES | | |
|------|-------------|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|---------------|-----|--|
| | 0 | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | | 100 | |
| 1 | | | | | | | | | | | | / | |
| 2 | | | | | | | | | | | | / | |
| 3 | | | | | | | | | | | | / | |
| 4 | | | | | | | | | | | | / | |
| 5 | | | | | | | | | | | | / | |
| 6 | | | | | | | | | | | | / | |
| 7 | | | | | | | | | | | | / | |
| 8 | | | | | | | | | | | | / | |

Promedio de valoración: _____


 FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 6

PRUEBA PILOTO

GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: Renzo Purilla

Lugar de nacimiento: Lima

Centro de labores: Alibabá Café

Edad: 35

Institución: Alibabá Café

Hora de inicio de la entrevista: 17:00

Hora de fin de la entrevista: 17: 25

Lugar de la entrevista: Alibabá Café

SOBRE CONTROL DE PLAGAS

- A. ¿Cuáles son las medidas preventivas que se toman para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

Lo primero, antes que todo, es la limpieza diaria de todos los utensilios para la elaboración de todos los productos que se venden. En las noches, echamos aerosol cuando nos vamos. También compramos cebos y los echamos en las esquinas, y se utilizan desinfectantes sobre las manchas y las mesas, sillas, etc.

- B. ¿Cómo se controla el ingreso de mascotas?

En la cafetería no permitimos el ingreso de mascotas, pero en caso excepcional de que haya ingreso de alguna mascota, entraría a las primeras mesas que están al lado de la puerta (parte exterior del establecimiento). Solamente ahí, no pasa adentro porque el animal, es obvio que puede traer bichos, ya sean pulgas o garrapatas y sería muy incómodo su ingreso porque primero, puede manchar las paredes, por el olor que puede emitir, aparte que puede ensuciar todo. Y es un trabajo adicional. Por ende, para evitar todo ese trabajo, no se permite el ingreso de mascotas. En el caso excepcional, que son pocas veces, se les da el espacio exterior.

SOBRE CONTROL DE MAQUINARIA Y EQUIPOS:

- A. ¿De qué manera se controlan los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

Bueno, en la cafetería utilizamos no solamente un par de equipos, al ser una cafetería de doce mesas requerimos por ejemplo de tres licuadoras,

antes teníamos cinco licuadoras, ahora tenemos tres pero que son muy potentes, de 150 watts cada una, esto permite abarcar pedidos de todas las mesas porque lo que queremos es que los productos salgan rápido y ese proceso de elaboración no demore mucho, también tenemos un hervidor que nos ayuda mucho, porque en menos de un minuto se logra hervir el agua para una taza. Contamos también con dos microondas, que nos permiten calentar bien los productos, más que todo cuando servimos café y nos piden que calentemos las bebidas un poco más. Contamos con esos implementos y la nevera, suficientemente estables y operativas para garantizar un buen servicio. Si se daña alguno de estos artefactos, tenemos los otros de repuesto, pero eso es difícil de que pase. Hemos adquirido licuadoras de una buena marca, "oster", que duran bastantes años.

SOBRE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN:

- A. ¿De qué manera se asegura el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que se garantice inocuidad para la elaboración de sus bebidas?

Inicialmente hervíamos agua, pero ahora hay unos filtros que venden en Sodimac, la duración de estos filtros es de seis meses y eliminan el 99.9 % de bacterias y así nos aseguramos de este proceso.

SOBRE CONTROL DE CONTAMINACIÓN DE PRODUCTOS:

¿De qué manera se han establecido parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

- A. Por ejemplo, acá nos dividimos en dos áreas. Un área de barra de jugos: café, y otras bebidas. Y por otra parte, el área de cocina. Jamás utilizamos algún utensilio como algún cuchillo, licuadora, etc que pertenezca a un área, en otra. Porque claro, si yo corto el pollo con un cuchillo, no voy a utilizar ese cuchillo para cortar la piña. Porque cada área elimina sus propias bacterias. Así lo lave con ayudín, o con cloro, eso se respeta. Si utilizo un mismo cuchillo en dos áreas distintas, tiene grasa y no quisiera manchar mi bar. Por eso tengo cuchillos específicos para cada área de manera que no se mezclen. Por eso también muy aparte de esto, hacemos un aseo personalizado. Por ejemplo, hay escobas de cocina, escobas para el bar y otras muy aparte para el baño. Todo eso se maneja de manera muy independiente. Muchas veces muchos negocios tienen en el baño en malas condiciones, con lo último. Nosotros preferimos tener el baño bien limpio porque eso permite que la gente vea que existe limpieza y además, dejamos jabón líquido para lavarse las manos y desinfectarse. El baño se limpia con otras esponjas, y otros utensilios al igual que las demás áreas, mezclar estos utensilios no es dable porque tienen microbios. Yo como aquí. Sirvo aquí las comidas, veo la elaboración de las comidas, como se hace en mi casa. En mi casa no se combinan cosas. Entonces, tenemos parámetros. Por

eso no se traen utensilios de un área a otra. Cada una se maneja con sus implementos correspondientes.

SOBRE TRAZABILIDAD:


¿De qué manera se controla la calidad de los productos de sus proveedores?

- A. Nosotros compramos en Makro, todos los productos ahí cuentan con registro sanitario. Aquí vendemos cerdo, vendemos pavo, pollo, carnes, que adquirimos de Makro porque sabemos que todos estos productos allá cuentan con registro sanitario. En las facturas se puede ver de donde es cada producto. Ahí hay confianza, garantías de lo que estoy comprando. Además, las frutas, verduras y otros productos complementarios, las compro en sitios donde hay mucho movimiento, principalmente en el mercado de Unicachi, llegan muchos proveedores, donde sí hay sanidad de productos como las frutas, verduras, todo eso. No compraría todo eso en sitios donde los tengan guardados y no existe una rotación debida. No tendría sentido.

¿Se tiene un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

El programa escrito como tal no lo tenemos, pero gestionamos bien todos los desperdicios de acuerdo a su procedencia. Hay bolsas para todo lo de cocina, otras bolsas para todo lo de barra. Tampoco combinamos. Cada área tiene un bote de basura. Si en caso se me cayera un papel, tampoco me lavo en la cocina, obviamente me voy a lavar en el baño. De lo contrario se contamina. Eso ya viene de casa también, de cada persona, pero sí tomamos las medidas necesarias.

ANEXO 7

| TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS | |
|--|---|
| Número de registro: 01 | |
| Nombre del investigador: Juan Pablo López Morales | |
| Nombre de la población: Expertos en inocuidad | Fecha y hora de la entrevista: 08/09/19 |
| | Fecha de llenado de ficha: 08/09/19 |
| Tema: Procedimientos de inocuidad alimentaria basados en el modelo HACCP | |
| Informante: Allison Ríos – operadora en fábrica de Alicorp | |
| Contextualización: Su domicilio ubicado en el distrito de Puente Piedra | |
| Observaciones: | |
| Evidencia fotográfica:  | |
| Duración de entrevista: 6:23 | |
| I. SOBRE Control de plagas: | |

¿Cuáles son las medidas preventivas que se deberían tomar para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

Tener en cuenta la limpieza, no debe haber contaminación cruzada, cada cosa debe estar en su lugar establecido, en un lugar donde pueda estar todo ordenado. Es más que todo el orden para evitar ratones, etc. Hay unas luces moradas que ponen para que no entren las moscas en los espacios, por ejemplo.

¿Cómo se debería controlar el ingreso de mascotas al establecimiento?

El ingreso de mascotas debe controlarse restringiendo esta acción. No se debería permitir, porque si es un centro donde hay alimentos, lo adecuado sería no dejarlas entrar.

II. SOBRE Control de Maquinaria y equipos:

¿De qué manera se deben controlar los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

Desinfectando todos los utensilios y lo que el cliente se va a llevar a la boca, hay que tener por lo menos un día a la semana para desinfectar todos los elementos con los que se trabaja y lavarlos muy bien.

III. SOBRE Limpieza y desinfección:

¿De qué manera se debe asegurar el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que garantice inocuidad en la preparación de sus bebidas?

Yo creo que en toda planta que tiene que ver con alimentos, una forma es cerrando bien los caños o volviendo a usar el agua que no está tan sucia (únicamente para fines de limpieza). A la hora de enjuagar los platos, reutilizar el agua que queda para enjuagar.

IV. SOBRE Control de contaminación de productos:

¿De qué manera se deben establecer parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

Yo creo que, para evitar la contaminación cruzada, si te pongo un ejemplo: Estás en una mesa elaborando un alimento, no puedes permitir tener un celular a tu costado, porque ya sería contaminación cruzada, y obviamente hay que lavarse las manos cuantas veces lo amerite el trabajo de elaboración.

V. SOBRE Trazabilidad

¿De qué manera se debe controlar la calidad de los productos de sus proveedores?

Teniendo en cuenta la limpieza y haciendo un análisis sensorial para ver si son aptos para su consumo, que sean productos inocuos.

VI. SOBRE Disposición de residuos

¿Qué tan útil puede ser tener un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

Yo creo que ayudaría mucho en el tema del medio ambiente, separar los alimentos por un lado y los desperdicios de otro lado, así como los sólidos, de esta manera evitaremos los roedores, etcétera. Hay que tener muy en cuenta la limpieza e inocuidad de los productos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: 02

Nombre del investigador/entrevistadora: Juan Pablo López Morales

Nombre de la población:
Expertos en inocuidad

Fecha y hora de la entrevista: 10/09/19 -
17:24

Fecha de llenado de ficha: 10/09/19

Tema:

Procedimientos de inocuidad alimentaria

Informante:

Guido René Suca Apaza – Ingeniero industrial – Experto en la industria alimentaria y en logística y procesos.

Contextualización:

Universidad César Vallejo, Escuela profesional de Ingeniería Industrial.

Observaciones:

El docente mostró bastante amplitud de conocimientos clave para la investigación y además facilitó su número telefónico en caso lo necesitara, fue muy amable.

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 11:29

VII. **SOBRE Control de plagas:**

¿Cuáles son las medidas preventivas que se deberían tomar para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

Respecto a la inocuidad de alimentos, de lo que se trata es de que estos productos no entren en contacto directo con estos microorganismos, porque no solamente hablamos de plagas como insectos, como hormigas, como polillas, moscas, que son vectores que transmiten fuentes de contaminación, entonces, el tratamiento que se debe dar es que el establecimiento donde se va a manipular los alimentos, esté completamente limpio. Ahora, hay materiales que son más higiénicos que otros, por ejemplo el acero inoxidable. Las superficies donde se va a trabajar con los alimentos debe ser de acero inoxidable, debe ser de mayólica, debe limpiarse progresivamente cada uno de los ambientes o de las áreas de preparación de los alimentos para evitar el contacto con estos vectores como son microorganismos y como son los insectos o algunas plagas.

¿Cómo se debería controlar el ingreso de mascotas al establecimiento?

Hay normas, por ejemplo de la Dirección general de asuntos ambientales, en donde como es una empresa privada, simplemente se puede colocar en una zona visible un letrero que diga prohibido el ingreso de mascotas. Porque las mascotas tienen una alta carga microbiana en su organismo, a pesar de que la mascota puede recién haber salido de una limpieza, pero igual, en su pelo, en su organismo tienen alta carga microbiana, entonces te podría contaminar un alimento, y peor todavía si es que el alimento es perecible, o es rápidamente contaminante como los lácteos. La leche tiene una propiedad de capturar rápidamente microorganismos y también aromas.

VIII. SOBRE Control de Maquinaria y equipos:

¿De qué manera se deben controlar los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

En ese respecto, aplicar las buenas prácticas de manufactura es importante al momento de procesar los alimentos. Por lo tanto el material de las máquinas no debe tener esa propiedad de corroerse, tanto con la acidez o la alcalinidad del alimento. Por ejemplo, los jugos, los cítricos, tienen esa propiedad de corroer el aluminio, pero ya no tendrían esa capacidad de corroer si es que el material con el cual fue elaborada la máquina es de acero inoxidable, entonces las máquinas deben ser de un material amigable con el alimento y que no entre en interacción. Lo otro es que la máquina tampoco falle. Que se haga un mantenimiento constante de las máquinas que se utilizan para transformar alimentos.

IX. SOBRE Limpieza y desinfección:

¿De qué manera se debe asegurar el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que garantice inocuidad en la preparación de sus bebidas?

Para el caso del agua, es importante en principio que el agua sea potable, luego que el agua no contenga ningún microorganismo contaminante, por ejemplo: los coliformes fecales, los estreptococos, la salmonela, son microorganismos que no se pueden observar al ojo humano, pero sí están presentes. Entonces, de lo que se trata es que el agua no contenga ninguno de estos microorganismos, por lo tanto, el agua se puede hacer hervir, trabajar siempre con agua hervida, ya sea caliente o fría, dependiendo el tipo de producto. Por

ejemplo para el caso de los jugos, utilizarás agua hervida fría, y para el caso de la cafetería pues agua hervida caliente. Una manera de eliminar microorganismos presentes en el agua potable es haciendo hervir. Ahora, respecto al agua que se utiliza para limpiar los utensilios, las maquinarias, las mesas de trabajo, es muy costoso utilizar agua hervida fría, por lo tanto se puede utilizar hipoclorito de sodio, que no es otra cosa que la lejía. Colocas dos o tres gotas en un litro de agua y la lejía lo que hace es eliminar la cantidad de microorganismos que contiene esa agua, entonces se puede utilizar ya para efectos de lavado, de limpieza del piso, de la pared y de todo el establecimiento después del día de trabajo.

X. SOBRE Control de contaminación de productos:

¿De qué manera se deben establecer parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

La contaminación cruzada se evita o se elimina en su gran mayoría con la disposición del área. Por ejemplo, existen diferentes formas. Una forma es la disposición en u. Ingresan por un lado las materias primas, pasan por todo un proceso de preparación y sale al término de la u, el producto final. Pero si es que el área de ingreso de la materia prima está cerca al área de productos terminados, puede haber una contaminación, porque los microorganismos son móviles, son seres vivos, que pueden viajar, digamos, de esa fruta que ingresa al área de recepción y puede saltar al área de producto terminado. Por ejemplo, ese jugo licuado podría contener un microorganismo de alguna fruta malograda que ingresa al momento de la recepción. La disposición en u para alimentos que tienen alta carga microbiana no es recomendable, puede ser por ejemplo una disposición de áreas en L, es exactamente igual como la letra L, ingresa por un lado y sale por el otro lado, aquí las áreas de ingreso y salida están distantes, por lo tanto se evita la contaminación cruzada de las materias primas que entran con el producto final. En alimentos altamente perecibles como frutas, como hortalizas, como alimentos que tienen queso o leche, la disposición de las áreas en L es recomendable. También en línea. Ingresan por un lado la materia prima con alta carga microbiana, pasa por todo un proceso de preparación y sale el producto final, pero esta disposición de las áreas depende mucho de la forma en que el establecimiento tenga el ambiente donde se producen los alimentos.

XI. SOBRE Trazabilidad

¿De qué manera se debe controlar la calidad de los productos de sus proveedores?

En principio, que los proveedores cumplan con los requisitos técnicos. Por ejemplo, si ese proveedor proporciona un café, según

la norma debería tener entre 10 a 11 % de humedad, pero si ese proveedor proporciona un café con 15 % de humedad o más, entonces las características del producto final que va a salir de ese café no son las más adecuadas. Por lo tanto, se deben medir esos parámetros de calidad antes de que se compre esa materia prima de ese proveedor, exigiéndoles que cumplan con los requisitos fundamentales que están establecidos en las normas técnicas peruanas que se encuentran en el Inacal y también en el Codex Alimentarius a nivel mundial.

XII. SOBRE Disposición de residuos

¿Qué tan útil puede ser tener un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

La parte ambiental en la industria recién está tomando más importancia, debido a que los sistemas de producción o transformación, no solamente de alimentos, sino de la parte no alimentaria, debe velar por mantener la calidad del ambiente, entonces, en una cafetería se podría de repente tratar esas aguas que salen después del proceso de lavado de las máquinas y mesas de trabajo, se podría tratar mediante procesos físicos y biológicos antes de verter esa agua al alcantarillado. También se podrían hacer campañas de sensibilización dentro de la cafetería para usar menos el plástico, porque el plástico es uno de los materiales que más tiempo demora en degradarse. Por ejemplo los sorbetes, hay cafeterías que ya están aplicando esa gestión ambiental, porque ya de por sí a partir de julio de este año se ha prohibido que los establecimientos utilicen las bolsas de plástico, entonces las industrias deben considerar esa parte normativa e implementarla en sus establecimientos: el uso de sorbetes, plástico, cualquier otro material que no sea biodegradable.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: 03

Nombre del investigador: López Morales Juan Pablo

Nombre de la población:

Alibabá café

Fecha y hora de la entrevista: 16/9/19

Fecha de llenado de ficha: 16/09/19

Tema:

Procedimientos de inocuidad

Informante: Katerine Gonzales

Mesera/barista

Contextualización:

Café Alibabá

Observaciones:

Evidencia fotográfica:

Duración de entrevista: 6 minutos

SOBRE CONTROL DE PLAGAS

C. ¿Cuáles son las medidas preventivas que se toman para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

Todos los días limpiamos, toda la maquinaria, ya sea cocina, barra, sala. Fumigan el establecimiento. Generalmente eso.

D. ¿Cómo se controla el ingreso de mascotas?

Bueno, a veces sí dejamos pasar mascotas, pero hasta la entrada. Hasta ahí nada más pueden pasar las mascotas. Cuando no hay mucho público porque si se llena no dejamos pasar tampoco tanto. Si viene alguna mascota la dejamos pasar, pero hasta el ingreso nada más. No dejamos que entre a la sala.

SOBRE CONTROL DE MAQUINARIA Y EQUIPOS:

B. ¿De qué manera se controlan los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

Siempre los estamos revisando. Los que se encargan de eso son los propios jefes, ellos son los que se encargan del mantenimiento de todos los utensilios. Sean licuadoras, las mismas cocinas, etc. Ellos se encargan de todas las reparaciones y mantenimiento.

SOBRE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN:

B. ¿De qué manera se asegura el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que se garantice inocuidad para la elaboración de sus bebidas?

Bueno en mi caso que estoy en el área de cocina, tenemos un recipiente, el cual llenamos y ahí hacemos nuestros lavados. De papa, verduras, de las frutas que lavamos en sí, para no tener que tener abierta la llave y de ahí se bota el agua consecutivamente, entonces así controlamos nosotros eso.

SOBRE CONTROL DE CONTAMINACIÓN DE PRODUCTOS:

¿De qué manera se han establecido parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

Primero, no nos dejan utilizar los celulares en el trabajo, empezando por ahí. Llegas al trabajo y los celulares deberían estar en el almacén, generalmente. De lo otro pues nada más, tener en cuenta siempre la limpieza.

Bueno, nosotros mismos siempre estamos viendo nuestros productos. Si ya es que pasa un tiempo y el producto no sale ya hay que desecharlo para que no contamine los otros porque agarraría musgo y contaminaría el resto.

Siempre estamos viendo los productos. Generalmente trabajamos con los más frescos. Si nos traen más, dejamos eso para después. Generalmente como has visto hay varios clientes, entonces siempre están saliendo los productos, no es que nos quede. Nosotros nos proyectamos, ya tenemos un promedio de cuanto sale y en base a eso es que se compran los productos también.

SOBRE TRAZABILIDAD:

¿De qué manera se controla la calidad de los productos de sus proveedores?

Nosotros recibimos los productos ya buenos, siempre. De ese proceso se encargan ellos (los gestores del negocio)

¿Se tiene un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

No en sí, usamos un tacho para todo.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: 04

Nombre del investigador: Juan Pablo López

Nombre de la población:
Expertos en inocuidad

Fecha y hora de la entrevista: 14/09/19

Fecha de llenado de ficha: 14/09/19

Tema:

Procedimientos de inocuidad

Informante:

Percy Ramirez – Ingeniero Industrial – Docente en Universidad Autónoma del Perú

Contextualización:

Oficina académica del docente, piso 3 de la universidad.

Observaciones:

Evidencia fotográfica:

Duración de entrevista: 05:42 minutos

SOBRE Control de plagas:

¿Cuáles son las medidas preventivas que se deberían tomar para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

Bueno, entre las medidas más importantes que siempre se han tomado, han sido contra los roedores, porque siempre que hay alimentos los roedores son los que más están presentes. Las medidas preventivas que se toman son fumigaciones y unas trampas que se utilizan como medidas activas, en caso de pasar la primera barrera que son las fumigaciones, son como unos tubitos, como unos venenos dentro de estos para que entren ahí los roedores.

¿Cómo se debería controlar el ingreso de mascotas al establecimiento?

El ingreso de mascotas...Justamente ahora estaba viendo que en varios lugares permiten las mascotas, pero deberían tener un afiche o un aviso para decir que las mascotas pueden entrar obviamente cumpliendo con los requisitos de limpieza e higiene, porque una mascota con pulgas podría afectar la inocuidad.

XIII. SOBRE Control de Maquinaria y equipos:

¿De qué manera se deben controlar los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

Sobre los equipos, todos los equipos tienen planes de mantenimiento generalmente dados por los fabricantes, y en estos planes de mantenimiento incluyen cronogramas, inspecciones y visitas. Lo que se debe hacer es cumplir con estos cronogramas y recomendaciones para que estén operando perfectamente todo el día.

XIV. SOBRE Limpieza y desinfección:

¿De qué manera se debe asegurar el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que garantice inocuidad en la preparación de sus bebidas?

Siempre lo que son recipientes de agua deben ser unos recipientes especiales, ahora, dentro de los recipientes hay que utilizar algún tipo de desinfectantes que no sean dañinos para la persona. Asimismo tenerlos cubiertos y cerrados para que no haya ningún tipo de contaminación.

XV. SOBRE Control de contaminación de productos:

¿De qué manera se deben establecer parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

Los parámetros que se deben establecer están más que nada relacionados a las funciones organolépticas. Esto quiere decir que un producto que emita olores debería estar aislado, solo. Un producto que emita otro tipo de olores, es básicamente eso, deberían establecerse lugares especiales para cada producto.

XVI. SOBRE Trazabilidad

¿De qué manera se debe controlar la calidad de los productos de sus proveedores?

En primer lugar la relación con el proveedor en este tipo de negocios debe ser fundamental. Debemos conocer al proveedor y no solamente el producto, sino visitarlo y ver si es que los productos tienen algún tipo de trazabilidad y saber si los productos, si es que pasara algo, yo podría identificar qué es lo que fue para poder conversar y trabajar con otro proveedor.

XVII. SOBRE Disposición de residuos

¿Qué tan útil puede ser tener un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

Bueno, nosotros, yo soy ingeniero industrial y sí nos gusta tener bastante manuales de procedimientos. Yo considero que todos los manuales son importantísimos, pero más que tenerlos, es usarlos. Entonces deberían estar en primer lugar, en un lugar accesible y escritos en lenguaje para que todos puedan utilizarlos, es muy valioso.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: 05

Nombre del investigador: Juan Pablo López

Nombre de la población:
Expertos en inocuidad

Fecha y hora de la entrevista: 23/09/19 –
15:27

Fecha de llenado de ficha: 24/09/19

Tema:

Procedimientos de inocuidad

Informante:

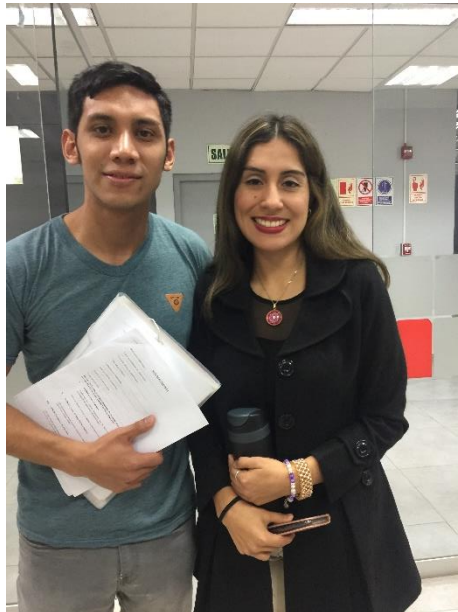
Verónica Zevallos – Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería –
Docente en Universidad César Vallejo

Contextualización:

Piso 6 – Facultad de Ciencias Empresariales

Observaciones:

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 09:21 minutos

SOBRE Control de plagas:

¿Cuáles son las medidas preventivas que se deberían tomar para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

Cuando nosotros tenemos un establecimiento de restauración, debemos tener siempre en cuenta, por los menos de dos a tres veces al año una fumigación. La continuidad va a depender mucho del giro del negocio. Es posible que nuestro negocio sea de cualquier tipo de comida, ahí se deben considerar fumigaciones, y también después de algunas fiestas o eventos, en donde de repente se incrementa el uso de comidas dentro de este restaurante. Cuando hay mucha entrada, mucha salida de insumos, entre otras cosas.

¿Cómo se debería controlar el ingreso de mascotas al establecimiento?

Eso va a depender, pasa que el ingreso de mascotas no es una imagen correcta para algunos usuarios, los que mencionan que esto debería ser completamente prohibido, tanto por el tema de salud, inocuidad y un tema de imagen. Ahora, el proteccionismo que se les ha dado últimamente a las mascotas es bastante alto, diciendo que ellos también deberían tener acceso, pero recordemos, en una aerolínea por ejemplo, solamente dejan ingresar al perro lazarillo al mismo avión y este descansa justo debajo del dueño. Nosotros sabemos que los animales, y peor aun cuando están frente a comida, por más domesticados que estén, les va a ganar su instinto de querer ir por la comida, por instinto natural animal, ese instinto los traiciona, entonces deberíamos especificar un área distinta a las demás, porque recordemos también que en un restaurante hay niños.

XVIII. SOBRE Control de Maquinaria y equipos:

¿De qué manera se deben controlar los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

El tema del lavado es importante porque en el aseo y la higiene se debe identificar qué implementos están limpios y cuales están sucios, porque se debe hacer un debido proceso de lavado. Ahora, también se debe identificar cuáles están por romperse, no tienen filo o quizá no están presentables. Todo eso debería hacerlo el área de lavado, secado y el área que realice el *mise en place*. Hay muchos filtros como para poder identificar ese tipo de cosas, posibles errores que se puedan presentar.

XIX. SOBRE Limpieza y desinfección:

¿De qué manera se debe asegurar el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que garantice inocuidad en la preparación de sus bebidas?

El agua, es un tratamiento que nos ha llevado muchos gastos. Algunos dicen que son costos, otros dicen que son gastos, otros dicen que es una inversión. Eso va a depender de cómo tengan las políticas de cocina los restaurantes. Hay restaurantes que no les gusta hervir tanta agua y simplemente la clarifican y la acondicionan de tal manera que ya sea bebible. Y eso nos ayuda con el tema de las temperaturas, porque si nosotros hirviéramos agua en grandes cantidades, el enfriamiento nos tomaría tiempo, nos tomaría gente vigilando, espacio, entre otras cosas. Entonces eso yo sí se lo dejo a las políticas de cada empresa, pero antes, siempre cuidar y salvaguardar que el tratamiento haya sido probado antes, porque no por una moda que me dicen: "hay una pastilla que puede clarificar y dejar correcta el agua", no tengo la medida correcta, osea tengo que tener un consultor en ese aspecto.

XX. SOBRE Control de contaminación de productos:

¿De qué manera se deben establecer parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

Esos parámetros siempre deben estar presentes porque nosotros sabemos que hay un decálogo, debemos tener principios de inocuidad, en el sistema HACCP aún más. Nosotros sabemos que existe dentro de una cocina la cocina fría, la cocina caliente, pero hay algunos restaurantes que son pequeños y tienen poco espacio, y ahí la contaminación cruzada de alguna u otra forma se va a dar. Tratemos siempre de que haya personas especializadas en cortes. Que primero se proceda a cortar las verduras, que luego en otro espacio previamente limpio se proceda a cortar las frutas, las carnes definitivamente se tienen que cortar en otro lado, porque este tipo de contaminación, por más lugar pequeño que exista, siempre se debe tener cuidado, más que todo de las personas, por eso es que siempre se deben dar las buenas prácticas. Las buenas prácticas no solo te dicen que se deben aplicar en un restaurante de cocina grande, sino también en establecimientos pequeños.

XXI. SOBRE Trazabilidad

¿De qué manera se debe controlar la calidad de los productos de sus proveedores?

La calidad comienza con los proveedores, la calidad comienza con ellos. De tan solo saber cuáles son los proveedores que van a trabajar contigo, desde ahí tú identificas qué tipo de calidad tienes. Si te fijas en calidad por un tema de precio, vamos a rezar que de alguna u otra forma todo esté bien. Tenemos que mantener un equilibrio entre calidad, precio y cantidad. Eso va a depender. Escojo los proveedores, luego ver quién es la persona que filtra, recibe, recepciona esos insumos. En el caso de los insumos de alimentos. Pero también recordemos que junto con ello el servicio debe ser bueno, es un servicio de calidad cuando el maitre, cuando la azafata, cuando el mesero saben qué es lo que están recomendando y qué están sirviendo. Podemos tener una carta espléndida, pero si le preguntamos a la azafata: dime, ¿en qué consiste este plato? Y no sabe, si no tiene ni idea, se trajo abajo el plato.

XXII. SOBRE Disposición de residuos

¿Qué tan útil puede ser tener un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

Es perfecto. Cuando nosotros tenemos auditoría, ahí vamos a declarar cuáles son nuestros principios, cuál es de repente un programa escrito. Porque nosotros sabemos que todos nuestros trabajadores deben tener por lo menos una vez al mes una capacitación. De esta manera, cuando tenemos una auditoría, de acuerdo a lo que nosotros hemos escrito, detallamos cuáles son nuestros procedimientos y procesos, en base a eso vamos a auditar. Cuál es el correcto lavado de las manos, qué productos vamos a utilizar, qué es lo que se debe hacer antes y después. Entonces, de manera escrita, para que sea como un tema de recordatorio siempre, tanto para poder capacitar, hacer recordar y tanto para un tema de auditoría. Control, auditoría.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: 06

Nombre del investigador: Juan Pablo López

Nombre de la población:
Expertos en inocuidad

Fecha y hora de la entrevista: 23/09/19

Fecha de llenado de ficha: 24/09/19

Tema:

Procedimientos de inocuidad

Informante:

Rosario Del Pilar– Ingeniera Industrial experta en industria alimentaria–
Docente en Universidad César Vallejo

Contextualización:

Oficina académica del docente, piso 10 de la Universidad César Vallejo.

Observaciones:

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 09:55 minutos

SOBRE Control de plagas:

¿Cuáles son las medidas preventivas que se deberían tomar para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

Primero, tiene que tener el permiso de DIGESA, y tiene que trabajar con los POES (Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento), para que establezcan el tipo de trabajo que se va a realizar dependiendo de los alimentos que estén vendiendo, porque si solamente vas a vender té no hay problema, pero si vas a vender bocaditos y preparar la comida ahí, tienes que ser mucho más exigente. Todos tienen que tener su carnet de sanidad, tienen que tener buenas prácticas de manipulación de los alimentos, y deben tener la indumentaria apropiada, y deben tener sus evaluaciones médicas correspondientes.

¿Cómo se debería controlar el ingreso de mascotas al establecimiento?

No estoy en contra de las mascotas, para nada, pero sí hay que tener ciertos cuidados, estas deben entrar con el dueño, con sus cadenas y bozales correspondientes. Todo lo que sea necesario para que el animal no pueda causar algún daño ni tener contacto con el alimento ni con algún comensal. Y de preferencia tener espacios designados o próximos a las puertas, creo que básicamente esto. Tienen que estar debajo de la mesa, a un lado.

XXIII. SOBRE Control de Maquinaria y equipos:

¿De qué manera se deben controlar los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

En el caso de los utensilios, hay equipos que ya están acondicionados de tal manera que pueden facilitar la limpieza de todo lo que se manipule, pero previo a esto sí se sugiere que haya una limpieza de los utensilios. Todo tiene que retirarse y desecharse. Y tiene que ser higienizado. En caso de los equipos se necesita tener una persona que sepa cómo hacer la limpieza de estos. También separar platos, tazas, cubiertos y utilizar agua hervida, para poder hacer su desinfección, si es que no se cuenta con equipo, todo con agua caliente.

XXIV. SOBRE Limpieza y desinfección:

¿De qué manera se debe asegurar el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que garantice inocuidad en la preparación de sus bebidas?

Con agua hervida, principalmente. Yo sé que en la mayoría de establecimientos no hacen una prueba del agua, eso ya viene de otras fuentes de origen, pero lo que sí tendrías que ver es que el agua sea hervida.

XXV. SOBRE Control de contaminación de productos:

¿De qué manera se deben establecer parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

Ya que estás hablando de esto y tiene que ver con el tema de los animales, en el Perú no está normado eso todavía, hasta donde yo sé, solamente he visto que algunos establecimientos permiten el ingreso de animales. Y la otra, netamente con alimentos, sería con el uso de implementos que sean para tal fin. Por ejemplo, si vas a tener preparación de alimentos crudos, utilizar exclusivamente material para ello, como tablas de picar, cuchillos, u otros, para alimentos crudos. Si vas a trabajar con alimentos cocidos preparados, igual. Separarlos, tenerlos ya clasificados. Esa es una manera de poder evitar la contaminación cruzada con implementos. La otra es con respecto a los equipos, las máquinas. Como son las máquinas expendedoras y las otras son las cámaras de almacenamiento y congelación. Esas tienen que tener los nombres, los rótulos, para que puedan identificarse, colocar por ejemplo: carnes, pescado, pollo, embutidos, productos lácteos, productos grasos, estos tienen que estar clasificados y coordinados.

XXVI. SOBRE Trazabilidad

¿De qué manera se debe controlar la calidad de los productos de sus proveedores?

Cada empresa tiene un criterio de selección, tomando en cuenta la cantidad de productos que maneja y el tipo de productos, tomando en cuenta el origen y también el tema económico, porque de acuerdo al precio quizá los productos tienen una mayor certificación, entonces estaría el aspecto de distancia, disponibilidad y la cantidad que el proveedor va a poder surtir cumpliendo con las condiciones que establezcas. Si no las tiene no va a poder trabajar, no se va a poder establecer un acuerdo para trabajo.

XXVII. SOBRE Disposición de residuos

¿Qué tan útil puede ser tener un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

En primera instancia, no se tiene aquí esa cultura. Se está trabajando en alguna medida con la separación de residuos sólidos en algunos establecimientos, por ejemplo con el tema de las grasas, pero es muy básico. Primero tendrías que implementar un sistema que se pueda hacer a modo de prueba piloto y ver cuáles van a ser los costos en los que vas a incurrir, qué tipo de personal necesitas, cuáles son las empresas que pueden trabajar

contigo, cuánto tiempo es el que te va a demandar la recolección, cuáles serían los lugares de destino, y sobre todo tener las plantas de procesamiento de estos materiales que necesitas procesar, transformar, reciclar. Tendrías que tener un estudio para saber cuánto va a costar. Mientras tanto todo se quedaría en papeles.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: 07

Nombre del investigador: Juan Pablo López Morales

Nombre de la población:
Expertos en inocuidad

Fecha y hora de la entrevista: 20/09/19 –
10:37

Fecha de llenado de ficha: 20/09/19

Tema:

Procedimientos de inocuidad alimentaria

Informante: Desmond Mejía Ayala – 35 años

Ingeniero Industrial - Docente

Contextualización:

Universidad César Vallejo – Escuela de Ingeniería Industrial

Observaciones:

Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista:

SOBRE Control de plagas:

¿Cuáles son las medidas preventivas que se deberían tomar para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

Básicamente es la limpieza, mantener el orden, de repente aplicar alguna herramienta de calidad como las 5 S's o el sesgado o clasificado de los alimentos en los materiales.

¿Cómo se debería controlar el ingreso de mascotas al establecimiento?

Dependiendo de qué establecimiento sea, el ingreso puede ser permitido o no, o simplemente tenerlas en la calle, tener un espacio para ellas y que el usuario, el que va a consumir los alimentos sí pueda ingresar.

XXVIII. SOBRE Control de Maquinaria y equipos:

¿De qué manera se deben controlar los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

Cuidarlos desde el inicio, evitar el maltrato, realizar la limpieza de ellos de la manera correcta como mandan los manuales con los implementos adecuados.

XXIX. SOBRE Limpieza y desinfección:

¿De qué manera se debe asegurar el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que garantice inocuidad en la preparación de sus bebidas?

Lo más clásico es poner agua pasteurizada, agua potable que pase por algún tipo de filtro, o en su defecto, tener un dispensador de agua hervida siempre. Eso es lo que puede servir para preparar los diferentes alimentos que se van a consumir.

XXX. SOBRE Control de contaminación de productos:

¿De qué manera se deben establecer parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

Ahí lo que sugeriría es mantener recipientes por separado o zonas de congelamiento, de almacenamiento bien diferenciadas entre ellas.

XXXI. SOBRE Trazabilidad

¿De qué manera se debe controlar la calidad de los productos de sus proveedores?

Hay muchas técnicas. La más clásica es la homologación de proveedores, realizar el control de calidad en el proveedor y no en la planta y cumplir con los estándares básicos que pida el HACCP o alguna norma técnica especial que tenga.

XXXII. SOBRE Disposición de residuos

¿Qué tan útil puede ser tener un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

No es útil, es recomendable. No solamente es útil, ya es necesario tenerlo y si bien es cierto el gobierno todavía no regula la disposición de desechos sólidos para las empresas de alimentos, solamente para las empresas médicas. Entonces debería de tomarse ese modelo y aplicarse a todo tipo de empresas, no solamente a las de alimentos, sino en general a cualquier tipo de industria.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: 08

Nombre del investigadora/entrevistadora: Juan Pablo López Morales

Nombre de la población:
Gestores del local

Fecha y hora de la entrevista: 20/09/19 –
10:37

Fecha de llenado de ficha: 20/09/19

Tema:

Procedimientos de inocuidad alimentaria

Informante: Renzo Purilla– 35 años

Administrador del café Alibabá – Los Olivos

Contextualización:

Universidad César Vallejo – Escuela de Ingeniería Industrial

Observaciones:

Evidencia fotográfica:

Duración de entrevista:

SOBRE Control de plagas:

¿Cuáles son las medidas preventivas que se toman para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

Lo primero, antes que todo, es la limpieza diaria de todos los utensilios para la elaboración de todos los productos que se venden. En las noches, echamos aerosol cuando nos vamos. También compramos cebos y los echamos en las esquinas, y se utilizan desinfectantes sobre las manchas y las mesas, sillas, etc.

¿Cómo se controla el ingreso de mascotas?

En la cafetería no permitimos el ingreso de mascotas, pero en caso excepcional de que haya ingreso de alguna mascota, entraría a las primeras mesas que están al lado de la puerta (parte exterior del establecimiento). Solamente ahí, no pasa adentro porque el animal, es

obvio que puede traer bichos, ya sean pulgas o garrapatas y sería muy incómodo su ingreso porque primero, puede manchar las paredes, por el olor que puede emitir, aparte que puede ensuciar todo. Y es un trabajo adicional. Por ende, para evitar todo ese trabajo, no se permite el ingreso de mascotas. En el caso excepcional, que son pocas veces, se les da el espacio exterior.

XXXIII. SOBRE Control de Maquinaria y equipos:

¿De qué manera se controlan los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

Bueno, en la cafetería utilizamos no solamente un par de equipos, al ser una cafetería de doce mesas requerimos por ejemplo de tres licuadoras, antes teníamos cinco licuadoras, ahora tenemos tres pero que son muy potentes, de 150 watts cada una, esto permite abarcar pedidos de todas las mesas porque lo que queremos es que los productos salgan rápido y ese proceso de elaboración no demore mucho, también tenemos un hervidor que nos ayuda mucho, porque en menos de un minuto se logra hervir el agua para una taza. Contamos también con dos microondas, que nos permiten calentar bien los productos, más que todo cuando servimos café y nos piden que calentemos las bebidas un poco más. Contamos con esos implementos y la nevera, suficientemente estables y operativas para garantizar un buen servicio. Si se daña alguno de estos artefactos, tenemos los otros de repuesto, pero eso es difícil de que pase. Hemos adquirido licuadoras de una buena marca, "oster", que duran bastantes años.

XXXIV. SOBRE Limpieza y desinfección:

¿De qué manera se asegura el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que se garantice inocuidad para la elaboración de sus bebidas?

Inicialmente hervíamos agua, pero ahora hay unos filtros que venden en Sodimac, la duración de estos filtros es de seis meses y eliminan el 99.9 % de bacterias y así nos aseguramos de este proceso.

XXXV. SOBRE Control de contaminación de productos:

¿De qué manera se han establecido parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

Por ejemplo, acá nos dividimos en dos áreas. Un área de barra de jugos: café, y otras bebidas. Y por otra parte, el área de cocina. Jamás utilizamos algún utensilio como algún cuchillo, licuadora, etc que pertenezca a un área, en otra. Porque claro, si yo corto el pollo con un cuchillo, no voy a utilizar ese cuchillo para cortar la piña. Porque cada área elimina sus propias bacterias. Así lo lave con ayudín, o con cloro, eso se respeta. Si utilizo un mismo cuchillo en dos áreas distintas, tiene grasa y no quisiera manchar mi bar. Por eso tengo cuchillos específicos para cada área de manera que no se mezclen. Por eso también muy aparte de esto, hacemos un aseo personalizado. Por ejemplo, hay escobas de cocina, escobas para el bar y otras muy aparte para el baño. Todo eso se maneja de manera muy independiente. Muchas veces muchos negocios tienen en el baño en malas condiciones, con lo último. Nosotros preferimos tener el baño bien limpio porque eso permite que la gente vea que existe limpieza y además, dejamos jabón líquido para lavarse las manos y desinfectarse. El baño se limpia con otras esponjas, y otros utensilios al igual que las demás áreas, mezclar estos utensilios no es dable porque tienen microbios. Yo como aquí. Sirvo aquí las comidas, veo la elaboración de las comidas, como se hace en mi casa. En mi casa no se combinan cosas. Entonces, tenemos parámetros. Por eso no se traen utensilios de un área a otra. Cada una se maneja con sus implementos correspondientes.

XXXVI. SOBRE Trazabilidad

¿De qué manera se controla la calidad de los productos de sus proveedores?

Nosotros compramos en Makro, todos los productos ahí cuentan con registro sanitario. Aquí vendemos cerdo, vendemos pavo, pollo, carnes, que adquirimos de Makro porque sabemos que todos estos productos allá cuentan con registro sanitario. En las facturas se puede ver de donde es cada producto. Ahí hay confianza, garantías de lo que estoy comprando. Además, las frutas, verduras y otros productos complementarios, las compro en sitios donde hay mucho movimiento, principalmente en el mercado de Unicachi, llegan muchos proveedores, donde sí hay sanidad de productos como las frutas, verduras, todo eso. No compraría todo eso en sitios donde los tengan guardados y no existe una rotación debida. No tendría sentido.

XXXVII. SOBRE Disposición de residuos

¿Se tiene un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

El programa escrito como tal no lo tenemos, pero gestionamos bien todos los desperdicios de acuerdo a su procedencia. Hay bolsas para todo lo de cocina, otras bolsas para todo lo de barra. Tampoco combinamos. Cada área tiene un bote de basura. Si en caso se me cayera un papel, tampoco me lavo en la cocina, obviamente me voy a lavar en el baño. De lo contrario se contamina. Eso ya viene de casa también, de cada persona, pero sí tomamos las medidas necesarias.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: 09

Nombre del investigadora Juan Pablo López Morales

Nombre de la población:
Expertos en inocuidad

Fecha y hora de la entrevista: 07/10/19 –
12:00

Fecha de llenado de ficha: 20/09/19

Tema:

Procedimientos de inocuidad alimentaria

Informante: Santiago Estrada Nuñez

Ingeniero Industrial - Docente

Contextualización:

Universidad César Vallejo – Escuela de Ingeniería Industrial

Observaciones:

Evidencia fotográfica:

Duración de entrevista: 06:53 minutos

SOBRE Control de plagas:

¿Cuáles son las medidas preventivas que se deberían tomar para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

Hablar sobre ese tema, es un tema bastante amplio. De por sí ya hay un sistema que se llama el HACCP, este sistema tiene que ver con el sistema de seguridad de la inocuidad alimentaria, y dentro de ello tiene que ver con aspectos como por ejemplo: el análisis químico, los peligros químicos, los peligros físicos, los peligros biológicos, y últimamente se toman en cuenta también los peligros de la radioactividad. Todos esos aspectos están contemplados dentro del HACCP que es un sistema de administración acerca de los peligros que tienen que ver con la inocuidad alimentaria. Este sistema determina en qué medida los alimentos son dañinos, perjudiciales y tóxicos para el ser humano, entonces, desde el punto de vista del análisis químico, nosotros podemos controlar algunas variables de la química de los alimentos que

salen de los rangos permisibles; para no generar daños y prejuicios. Eso está en los peligros físicos, en los peligros biológicos o bromatológicos, en los peligros de la radiación, etcétera.

¿Cómo se debería controlar el ingreso de mascotas al establecimiento?

De por sí, todos sabemos que las mascotas emanan una serie de tóxicos, de bacterias, entonces prohibir el ingreso de mascotas al centro de expendio de alimentos porque es muy delicado tocar ese tema. Por ejemplo, los gatos, tienen un virus particular que pueden ser transmisibles al ser humano. Las excretas también. Los perros y gatos no tienen un control sobre estas, eso también genera incomodidad al consumidor. Naturalmente se tiene que evitar ese contacto con los animales.

XXXVIII. SOBRE Control de Maquinaria y equipos:

¿De qué manera se deben controlar los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

Bueno, permanentemente en toda organización tiene que haber un inspector, en efecto debe haber un supervisor que controle la calidad y se haga cargo del mantenimiento de los equipos, estos tienen que estar calibrados y limpios, no podemos parar. A veces ocurre que no hay una buena limpieza y eso por ahí promueve la generación de hongos, de bacterias, peligros para la salud humana. Entonces es importante tener en cuenta esos aspectos.

XXXIX. SOBRE Limpieza y desinfección:

¿De qué manera se asegura el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que se garantice inocuidad para la elaboración de sus bebidas?

Hay estándares establecidos en el tema del tratamiento del agua. Verificar que no solo se tiene que ver el aspecto del agua como materia prima, sino se tiene que ver el proceso, porque el agua se puede contaminar en el proceso, porque a veces hay tuberías que son de fierro galvanizado que muchas veces ya están deterioradas, y muchas veces generan el arrastre de esas partículas, de esos iones de hierro, y también el agua como producto final directamente para la aplicación se debe supervisar; haciendo un seguimiento, un análisis físico y químico

cada cierto periodo de tiempo para constatar que el agua no se contamine en los procesos que se realizan.

XL. SOBRE Control de contaminación de productos:

¿De qué manera se deben establecer parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

Existe abundante literatura sobre las variables referentes, principalmente sobre el ph del agua, el valor del olor del agua, la cantidad de cloro que tiene el agua, la alcalinidad, etcétera. Ese sería uno de los aspectos muy importantes: el olor, el sabor y el color del agua, que son variables muy importantes, para poder a partir de ahí inferir lo demás.

XLI. SOBRE Trazabilidad

¿De qué manera se debe controlar la calidad de los productos de los proveedores?

Ahora con los sistemas de calidad que existen, existe también una homologación de los proveedores, para saber si estos cumplen con los estándares requeridos por la organización. Caso contrario, si el proveedor no cumple con esos estándares ya no se le elige y se le descarta. Solamente estarán presentes aquellos que están homologados, aquellos que cumplen los estándares.

XLII. SOBRE Disposición de residuos

¿Qué tan útil puede ser tener un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

Eso sería muy interesante. Yo diría que ahora en estos tiempos donde estamos viviendo es fundamental, es algo con lo que por lo general los dueños de las organizaciones como restaurantes, o empresas dedicadas al mundo de los alimentos, no toman en cuenta. Ellos solamente ven la cosa inmediata, la cosa de inversión, el retorno más rápido posible de la inversión, pero no se dan cuenta de que hay un tema mucho más profundo que es el cuidado del medio ambiente. Debemos tener en cuenta en qué situación vamos a dejar el medio ambiente a nuestros hijos y nietos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: 10

Nombre del investigador: Juan Pablo López Morales

Nombre de la población:
Expertos en inocuidad

Fecha y hora de la entrevista: 07/10/19 –
14:12

Fecha de llenado de ficha: 07/10/19

Tema:

Procedimientos de inocuidad alimentaria

Informante: Clara García Cabrera

Gestora en Hotelería - Docente

Contextualización:

Universidad César Vallejo – Escuela de Administración en Turismo y
Hotelería

Observaciones:

Evidencia fotográfica:

Duración de entrevista: 07:48 minutos

SOBRE Control de plagas:

¿Cuáles son las medidas preventivas que se deberían tomar para evitar la propagación de plagas en el establecimiento?

Debe haber un plan, cada uno de los establecimientos debe seguir este plan. Muchos de los establecimientos en los cuales he podido trabajar, tienen una especie de fluorescente, en los cuales este tipo de luz repele la aparición y propagación de algún tipo de plaga. También he podido apreciar que se hacen fumigaciones cada cierto tiempo, teniendo en cuenta que luego de realizar este tipo de fumigaciones no se va a abrir al público y se tiene que ventilar este lugar, ya que estamos hablando de compañías que expenden alimentos y bebidas.

¿Cómo se debería controlar el ingreso de mascotas al establecimiento?

Si bien en estos momentos vemos que existe una tendencia a lo del *pet friendly*, considero que estamos en un ambiente en el cual expendemos alimentos y bebidas y sabemos de todas las bacterias y agentes patógenos que pueden transmitir los animales. En todo caso, si es que no somos establecimientos *pet friendly*, no debería estar permitido el ingreso de animales a estos lugares, por un tema de contaminación, porque la mascota a lo mejor no está bien adiestrada y puede quizá realizar sus necesidades fisiológicas en pleno establecimiento, lo cual trae malos olores, aparición de moscas y demás bacterias que estos animales pudieran traer

XLIII. SOBRE Control de Maquinaria y equipos:

¿De qué manera se deben controlar los equipos y utensilios para que estén siempre operativos y en buen estado?

Dependiendo de qué establecimiento de alimentos y bebidas estamos hablando. En el caso de los buffets por ejemplo, se tiene que tener una especie de cuadro en el cual se monitorea cada cierta hora el cambio de los utensilios. Pinzas, cucharones que tienen que ser reemplazados y se tiene que llevar un control para saber en qué momento fueron reemplazados por un tema de que muchos en algunos ambientes bastante cerrados estos agentes patógenos tienen a realizar una especie de pandemias, de epidemias que no se espera. Si hablamos de un restaurante de este tipo, estos elementos están en contacto con todas las personas, tanto el usuario, el comensal, como la persona que está atendiendo. En otro tipo de restaurantes, también tiene que reponerse utensilios en un promedio de cada cinco horas.

XLIV. SOBRE Limpieza y desinfección:

¿De qué manera se asegura el buen tratamiento del agua que van a utilizar de manera que se garantice inocuidad para la elaboración de sus bebidas?

Hablamos de utilizar agua potable, o en todo caso utilizar agua que ha sido tratada para poder dársela a los comensales, ya que no estamos en algunos de los países en los cuales se consume el agua directamente del caño. Nosotros tenemos que hervirla o tratarla.

XLV. SOBRE Control de contaminación de productos:

¿De qué manera se deben establecer parámetros para controlar la contaminación cruzada y directa?

Dentro de cocina, en todo el tema de alimentos y bebidas, se recomienda el uso de espacios, y el uso de tablas diferenciadas por colores. Dejar de lado el tema del uso del estropajo, el uso de tablas de madera, los morteros y todo aquel tipo de utensilio que tiene porosidades, porque esos albergan gran cantidad de agentes patógenos.

XLVI. SOBRE Trazabilidad

¿De qué manera se debe controlar la calidad de los productos de los proveedores?

Esto se determina, con un ejemplo, si es que queremos preparar una mayonesa, necesitamos huevo y aceite, tendré que investigar la procedencia de los huevos, si es que el proveedor tuvo inocuidad al momento de transportarlos, y todo tiene que tener su fecha de vencimiento para que no haya riesgos.

XLVII. SOBRE Disposición de residuos

¿Qué tan útil puede ser tener un adecuado y completo programa escrito de manejo y disposición de desechos sólidos y desperdicios?

En realidad eso genera a la larga beneficios para la empresa, estamos hablando del hecho de reutilizar y disponer, puede ser visto como una inversión, porque podemos vender el papel, podemos reutilizar estas cosas, aparte que nos preocupamos mucho por el tema ambiental. En otros países existen envases donde se tiene el aceite utilizado, luego pasan contenedores que recogen este aceite y se almacena en un lugar en el cual no va a contaminar.

LISTA DE COTEJO PARA EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE INOCUIDAD ALIMENTARIA BASADOS EN EL MODELO HACCP EN EL CAFÉ ALIBABÁ LOS OLIVOS LIMA 2019

FECHA: 07/09/19 HORA: 17:49 LUGAR: CAFÉ ALIBABÁ

Tabla 8

| Nº | ITEMS | ALTERNATIVA | | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------|--|-------------|--------|-------------|
| | | | | |
| CONTROL DE PLAGAS | | | | |
| 1 | Se permite el ingreso de animales domésticos | Si () | No (X) | |
| 2 | Se ha presenciado moscas, u otro tipo de insectos o roedores en los espacios de trabajo | Sí () | No (X) | |
| 3 | Se limpian todos los restos de comida en superficies o áreas al finalizar cada día | Sí (X) | No () | |
| 4 | Se limpia la grasa retenida en las zonas de cocina | Sí (X) | No () | |
| 5 | Se procura no guardar cajas de cartón | Sí (X) | No () | |
| 6 | La empresa que se contrata para fumigar el lugar está inscrita en un registro oficial de servicios plaguicidas | Si (X) | No () | |
| 7 | Los productos utilizados para el control de plagas están registrados y autorizados por el Ministerio de salud | Sí (X) | No () | |

| CONTROL DE MAQUINARIA Y EQUIPOS | | | |
|--|--|--------|--------|
| 8 | La maquinaria y artefactos se encuentran funcionales | Si (X) | No () |
| 9 | La maquinaria y artefactos se encuentran en buen estado de conservación | Sí (X) | No () |
| 10 | Se ha percibido corrosión y/o deterioro en algún artefacto o equipo | Sí () | No (X) |
| 11 | Los equipos y utensilios son por lo general de un material de fácil uso | Si (X) | No () |
| 12 | La nevera se encuentra lejos de focos directos de calor | Sí (X) | No () |
| 13 | Existe un espacio adecuado de ventilación en la parte trasera de la nevera (mínimo 10 cm) | Sí () | No (X) |
| 14 | Existe algún objeto cerca de la nevera que obstruya su adecuada ventilación | Sí () | No (X) |
| 15 | La temperatura de la nevera está regulada de acuerdo a la finalidad o producto que se almacena | Sí (X) | No () |
| 16 | La licuadora que se utiliza está libre de óxidos | Sí (X) | No () |
| 17 | Los conectores eléctricos presentan grietas o rupturas | Sí () | No (X) |
| 18 | Las estufas están ubicadas en un lugar seguro libres de monóxido de carbono | Sí (X) | No () |

| | | | | |
|-------------------------------|--|--------|--------|--|
| 19 | La llama de la estufa siempre se encuentra azul cuando se enciende | Sí (X) | No () | |
| 20 | La llave de seguridad del gas se mantiene cerrada | Sí (X) | No () | |
| 21 | Las válvulas están libres de suciedad o grasa | Sí (X) | No () | |
| LIMPIEZA Y DESNFECCIÓN | | | | |
| 22 | Se cumplen las condiciones para que el ambiente y espacio de trabajo estén siempre limpios y luzcan agradables | Si (X) | No () | |
| 23 | El personal que labora en los espacios de producción de alimentos se protege con el uso de cofias | Si () | No (X) | |
| 24 | El personal que labora en los espacios de producción de alimentos se protege con el uso de guantes | Sí (X) | No () | |
| 25 | El personal que labora en los espacios de producción de alimentos se protege con el uso de mascarillas | Sí (X) | No () | |
| 26 | El personal que labora en los espacios de producción de alimentos utiliza un uniforme para cocina | Sí () | No (X) | |
| 27 | El suelo del establecimiento presenta grietas o hendiduras que pueden acaparar la proliferación de microorganismos | Sí () | No (X) | |
| 28 | Las paredes son de color claro para facilitar la limpieza | Sí (X) | No () | |
| 29 | Existe un aparato de ventilación sobre el retrete del baño que permita evacuar los fluidos bacterianos | Sí () | No (X) | |
| 30 | Existe un dispensador de jabón para lavarse las manos dentro de los servicios higiénicos | Sí (X) | No () | |

| | | | | |
|--|--|--------|--------|--|
| 31 | Existe un dispensador de alcohol para desinfectarse las manos dentro de los servicios higiénicos | Sí () | No (X) | |
| 32 | Existe un sistema de secado de manos dentro de los servicios higiénicos | Sí (X) | No (X) | |
| 33 | Los manipuladores de alimentos del establecimiento se lavan las manos antes de comenzar su trabajo | Sí (X) | No () | |
| 34 | Los manipuladores de alimentos del establecimiento se lavan las manos al reiniciar el trabajo después de ser interrumpidos por cualquier causa | Sí (X) | No () | |
| 35 | Los manipuladores de alimentos del establecimiento se lavan las manos tantas veces como sea necesario durante el periodo de preparación de alimentos | Sí () | No (X) | |
| CONTROL DE CONTAMINACIÓN DE PRODUCTOS | | | | |
| 36 | Los productos que se procesan están expuestos a la contaminación cruzada | Si () | No (X) | |
| 37 | Se procura lavar bien los alimentos que se vayan a consumir crudos (fruta, verduras) | Sí (X) | No () | |
| 38 | Se utilizan distintos utensilios para manipular elementos cocinados y crudos | Sí (X) | No () | |
| 39 | En la nevera se colocan los alimentos frescos separados de los que ya están preparados para ser consumidos | Sí (X) | No () | |
| 40 | En la nevera los alimentos orgánicos que pueden emitir olores fuertes son tapados a fin de evitar que se contaminen otros productos | Sí (X) | No () | |
| 41 | La nevera no está muy llena para permitir una circulación apropiada del aire frío que mantenga los alimentos en buen estado de conservación | Si (X) | No () | |

| | | | | |
|--------------------------------|---|--------|--------|--|
| 42 | Los productos de limpieza están separados de los productos alimenticios de tal manera que se evitan accidentes graves y confusiones | Sí (X) | No () | |
| 43 | Los servicios higiénicos están separados de las zonas de producción de alimentos | Sí (X) | No () | |
| 44 | Los servicios higiénicos están separados de las zonas de almacenamiento de alimentos | Sí (X) | No () | |
| 45 | Se permite fumar dentro del establecimiento | Sí () | No (X) | |
| 46 | Los productos que se usarán mantienen su temperatura idónea | Sí (X) | No () | |
| TRAZABILIDAD | | | | |
| 47 | Existen registros de quejas, reclamos y devoluciones. | Sí () | No (X) | |
| 48 | Los productos adquiridos cuentan con un número de lote | Sí (X) | No () | |
| 49 | Los productos adquiridos describen información nutricional | Sí (X) | No () | |
| 50 | Se controlan las fechas de vencimiento de los productos adquiridos | Sí (X) | No () | |
| 51 | El lugar alguna vez fue clausurado por el hecho de no cumplir con buenas prácticas | Sí () | No (X) | |
| 52 | Existen envases marcados especificando qué productos/aditivos se tienen a disposición (rotulado de productos) con lo cual se evitan confusiones | Sí () | No (X) | |
| 53 | Los productos están ordenados de tal manera que se facilita la rotación de estos y así darles uso antes de su fecha de vencimiento | Sí (X) | No () | |
| DISPOSICIÓN DE RESIDUOS | | | | |

| | | | | |
|----|---|--------|--------|--|
| 54 | Existen recipientes para el depósito de cada tipo de residuos | Sí (X) | No () | |
| 55 | Cada recipiente está clasificado por colores que permiten identificar dónde se depositarán los residuos peligrosos y residuos no peligrosos | Sí () | No (X) | |
| 56 | Los manipuladores de alimentos depositan los residuos provenientes de los diferentes servicios en los recipientes acondicionados correspondientes | Sí (X) | No () | |
| 57 | Los manipuladores de alimentos cierran las bolsas que contienen residuos orgánicos que pueden descomponerse en menor tiempo | Sí (X) | No () | |
| 58 | Los manipuladores de alimentos sujetan las bolsas de residuos orgánicos por la parte superior alejándolas del cuerpo durante su traslado | Sí (X) | No () | |
| 59 | Los manipuladores de alimentos mantienen los recipientes de residuos debidamente tapados | Sí (X) | No () | |
| 60 | Se procura que los recipientes se encuentren limpios y acondicionados nuevamente con la bolsa respectiva para su uso después del traslado de los residuos | Sí (X) | No () | |
| 61 | Existe un recipiente exclusivo para depositar tapas de plástico | Sí () | No (X) | |
| 62 | Se evita comprimir las bolsas de residuos a fin de evitar que se rompan y se generen derrames | Sí (X) | No () | |
| 63 | Se procura no vaciar residuos de una bolsa a otra | Sí (X) | No () | |
| 64 | Los recipientes correspondientes a cada sección se lavan y desinfectan una vez terminada la labor de trabajo | Si (X) | No () | |

Fuente: Del autor