

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

Carrera Profesional de Ciencias Administrativas



**SISTEMA HACCP Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE URUBAMBA
- CUSCO CASO: "TUNUPA VALLEY"**

TESIS PRESENTADO POR:

Br. Janeth Lavilla Gamarra

Br. Rory Abner Arizabal Corimanya

Para optar al Título Profesional de:

LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Dr. Raúl Abarca Astete

TESIS AUSPICIADA POR EL CONSEJO DE INVESTIGACIÓN - UNSAAC

CUSCO – PERÚ

2011

DEDICATORIA

Con profundo cariño y amor para mi madre Teresa por el ejemplo de su fortaleza para seguir adelante ante cualquier dificultad y su apoyo incondicional.

A mi padre Guillermo que desde el cielo siempre está conmigo y lo llevo en mi corazón.

A mis hermanos(as), que siempre me orientaron y apoyaron a lo largo de mi formación profesional y personal.

Janeth

A mis padres, quienes me forjaron al mostrarme el camino, para lograr mi plena realización, con su apoyo, comprensión y consejos.

A mis abuelos, que son un ejemplo a seguir y por estar siempre cerca de mí luchando contra toda adversidad.

Rory

Agradecimientos

Gracias a Dios por ser nuestro padre, porque me nos has enseñado a amar, perdonar y olvidar a quienes nos ofenden, gracias por permitir que en nuestro corazón nazca una luz de esperanza y alegría que nos permita luchar.

Gracias a la Universidad, por forjar los líderes y profesionales de nuestra nación.

Gracias a los docentes de nuestra Carrera Profesional por los conocimientos impartidos a lo largo de nuestra Carrera Universitaria así mismo a los dictaminantes y replicantes de nuestro trabajo de investigación por sus acertadas opiniones, las cuales contribuyeron en la mejor presentación de nuestro trabajo.

Gracias amiga (o), porque me diste la oportunidad de que me escucharas y compartieras mis penas y alegrías.

Gracias también a todas las personas que nos colaboraron en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Janeth y Rory

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

DISEÑO METODOLÓGICO

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1.1. ÁMBITO GEOGRÁFICO	3
1.3.1.2. TEMPORALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1.3. UNIDADES DE ANÁLISIS	3
1.3.1.4. UNIDADES DE OBSERVACIÓN	3
1.3.2. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.2.1. LIMITACIONES TEÓRICAS	4
1.3.2.2. LIMITACIONES METODOLÓGICAS	4
1.3.2.3. LIMITACIONES PRÁCTICAS	4
1.4. OBJETIVOS	4
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	5
1.6. HIPÓTESIS	5
1.6.1. VARIABLES – OPERACIONALIZACIÓN	6
1.7. METODOLOGÍA	9
1.7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	9
1.7.2. MÉTODOS	9
1.7.3. TÉCNICAS	10
1.7.4. INSTRUMENTOS	10
1.8. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	10
1.8.1. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS	10
1.8.1.1. MÉTODO NO PROBABILÍSTICO	10

A. POR CONVENIENCIA, DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS Y/O ADMINISTRADORES DE LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE URUBAMBA	10
B. POR CONVENIENCIA, DIRIGIDO AL PERSONAL OPERATIVO DEL TUNUPA VALLEY	11
C. POR JUICIO DE EXPERTO, REALIZADA EN LA DIRESA A LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE HIGIENE ALIMENTARIA	12
1.8.2. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES SECUNDARIAS ...	12
MATRIZ DE CONSISTENCIA	13

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	14
2.1.1. A NIVEL LOCAL.....	14
2.1.2. A NIVEL NACIONAL	18
2.2. MARCO TEÓRICO	19
2.2.1. SISTEMA HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control)	19
2.2.1.1. ORIGEN DEL SISTEMA HACCP.....	20
2.2.1.2. ANTECEDENTES DEL SISTEMA HACCP EN EL PERÚ.....	21
2.2.1.3. BENEFICIOS DEL SISTEMA HACCP.....	23
2.2.1.4. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DEL PRODUCTO.....	24
2.2.2. NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SISTEMA HACCP	26
2.2.2.1. CONOCIMIENTO DEL SISTEMA HACCP.....	26
2.2.2.2. CAPACITACIÓN DEL SISTEMA HACCP.....	26
2.2.3. PRE-REQUISITOS DEL SISTEMA HACCP.....	28
2.2.3.1. INTERACCIÓN DE NORMATIVAS DEL SECTOR ALIMENTARIO.....	34
2.2.4. MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA HACCP	34
2.2.4.1. FASE 1: PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DEL SISTEMA HACCP	34

2.2.4.2.	FASE 2.- ELABORACIÓN DE LOS DIFERENTES PLANES GENERALES DE HIGIENE DE UN MODO SIMPLIFICADO.....	36
2.2.4.3.	FASE 3: APLICACIÓN DE CADA UNO DE LOS PRINCIPIOS O ETAPAS DEL SISTEMA HACCP AL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PRODUCTO	38
2.2.5.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	41
2.2.5.1.	FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA CALIDAD.....	42
2.2.5.2.	FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE EDWARD DEMING.....	42
2.2.5.3.	CATORCE PRINCIPIOS DE EDWARD DEMING.....	44
2.2.5.4.	FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE PHILLIP B. CROSBY.....	47
2.2.5.5.	EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD.....	48
2.2.5.6.	PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	48
2.2.5.7.	HERRAMIENTAS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	50
2.2.6.	RESTAURANTES	50
2.2.6.1.	DEFINICIÓN DE RESTAURANTE	51
2.2.6.2.	ASPECTO LEGAL DE LOS RESTAURANTES.....	51
2.2.6.3.	RESTAURANTES TURÍSTICOS	58
2.2.6.4.	TIPOS DE RESTAURANTES.....	59
2.2.6.5.	SERVICIO AL CLIENTE EN UN RESTAURANTE	60
2.3.	MARCO CONCEPTUAL:.....	62
2.3.1.	SISTEMA HACCP.....	62
2.3.2.	NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SISTEMA HACCP	63
2.3.3.	MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA HACCP	63
2.3.4.	BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	63
2.3.5.	PROGRAMAS DE HIGIENE Y SANEAMIENTO (PHS)	64
2.3.6.	GESTIÓN DE CALIDAD.....	65

CAPITULO III

CARACTERIZACIÓN INTERNACIONAL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE URUBAMBA –TUNUPA VALLEY

3.1.	ANTECEDENTES.....	70
3.2.	DEFINICIONES DE TURISMO.....	71

3.3. LA ACTIVIDAD TURÍSTICA INTERNACIONAL UN PANORAMA ACTUAL ...	72
3.4. EL SECTOR DEL SERVICIO DE RESTAURANTES EN EL ÁMBITO NACIONAL	73
3.5. VALLE DEL URUBAMBA	75
3.6. LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL VALLE SAGRADO.....	79
3.7. RESTAURANT TURÍSTICO TUNUPA.....	81
3.7.1. RESEÑA HISTÓRICA	81
3.7.2. TUNUPA VALLEY.....	83
3.7.3. ORGANIGRAMA CORPORATIVO DEL RESTAURANTE TURÍSTICO TUNUPA.....	85
3.7.4. DISTRIBUCIÓN DE PLANTA DEL TUNUPA VALLEY.....	86
3.7.5. DISTRIBUCIÓN DE PLANTA DEL ÁREA DE COCINA DEL TUNUPA VALLEY	87

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS	88
4.1.1. MÉTODO NO PROBABILÍSTICO	88
A. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS PROPIETARIOS Y/O ADMINISTRADORES DE LOS RES- TAURANTES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE URUBAMBA.....	88
B. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DEL TUNUPA VALLEY DEL DISTRITO DE URUBAMBA	106
C. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZA- DA EN LA DIRESA A LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE HIGIENE ALIMENTARIA	116

CAPITULO V

PROPUESTA DE MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA HACCP PARA EL TUNUPA VALLEY

TUNUPA VALLEY.....	117
5.1. FASE 1: PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DEL SISTEMA HACCP	119
5.1.1. Direccionamiento estratégico del TUNUPA VALLEY	119
5.1.2. Formación de un equipo HACCP.....	120
5.1.3. Auditoria de la situación inicial y análisis de carencias	124
5.2. FASE 2.- ELABORACIÓN DE LOS DIFERENTES PLANES GENERALES DE HIGIENE DE UN MODO SIMPLIFICADO	133
5.2.1. CONTROL DE ENTRADAS.....	133
5.2.2. TRAZABILIDAD	133
5.2.3. PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	133
5.2.4. PLAN DE CONTROL DE PLAGAS.....	136
5.2.5. PLAN DE MANTENIMIENTO	136
5.2.6. PLAN DE FORMACIÓN	136
5.3. FASE 3: APLICACIÓN DE CADA UNA DE LOS PRINCIPIOS O ETAPAS DEL SISTEMA HACCP AL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LAS COMIDAS....	138
CONCLUSIONES.....	144
RECOMENDACIONES.....	146
BIBLIOGRAFÍA	148
ANEXOS	

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas pongo a vuestra consideración la tesis intitulada **SISTEMA HACCP Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE URUBAMBA-CUSCO CASO: “TUNUPA VALLEY”**, con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciados en Administración.

El presente trabajo de investigación pretende mostrar la problemática que existe en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba especialmente en el “**TUNUPA VALLEY**” en todo el proceso de producción y comercialización de alimentos. Después de haber realizado un análisis detallado coincidimos que los principales problemas por los que atraviesan los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba son debido a una inadecuada gestión empresarial, así como la administración poco sistemática de la preparación de alimentos y el escaso nivel de conocimiento del sistema HACCP que garantiza la seguridad e higiene alimentaria así como también contribuye al mejoramiento de la gestión de calidad.

Este trabajo de investigación constituye un aporte importante al conocimiento de los administradores y/o propietarios de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para que estos puedan mejorar su sistema de gestión de la seguridad y calidad de los alimentos.

Janeth Lavilla Gamarra

Rory Abner Arizabal Corimanya

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo que ponemos a vuestra consideración es la investigación intitulada SISTEMA HACCP Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE URUBAMBA-CUSCO CASO: “TUNUPA VALLEY”.

La actividad empresarial de los servicios alimenticios orientados al turista constituye en la actualidad uno de los más importantes servicios en el sector turismo después del servicio de hospedaje a nivel mundial, el turismo ha crecido significativamente en los últimos años y los servicios alimenticios orientados al turista, están explotados incluso por empresas nacionales y transnacionales, si bien no hemos tomado en cuenta la higiene y seguridad alimentaria así como la gestión de calidad para los servicios de restaurantes turísticos de la provincia de Urubamba siendo una de las provincias más visitadas por turistas debido a que se encuentra la ciudadela de Machupicchu.

En el presente trabajo se ha realizado un estudio de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba, ya que los propietarios de dichos restaurantes no asumen ni le dan la debida importancia al tema de seguridad alimentaria y la gestión de calidad para el mejoramiento de sus establecimientos.

El sistema HACCP (siglas en inglés de *Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control*) es un método de prevención de comida insegura. La implementación de un Sistema de Seguridad Alimentaria es un acercamiento sistemático a la prevención o al menos, a la reducción de posibilidades de manejar alimentos inseguros. Además, esto conlleva a reducir costos a través de una mejor relación con las autoridades nacionales de seguridad en alimentos y sobre todo contribuye al mejoramiento de la gestión de calidad.

Dicho trabajo de investigación contribuirá a la orientación de los empresarios del sector restauración a mejorar sus procesos de elaboración de alimentos y manejo adecuado de sus recursos. Al mismo tiempo servirá de apoyo de lectura a los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Turismo como también para todos los interesados.

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos y están organizados de la siguiente manera.

CAPITULO I. Comprende el Diseño Metodológico de la investigación, formulación del problema, objetivos, justificación, hipótesis, variables, la población y muestra.

CAPITULO II. En este capítulo están considerados los antecedentes de estudio, el Marco Teórico y Conceptual en el cual trata de las teorías de calidad relacionados al tema de investigación.

CAPITULO III. En este capítulo se refiere a la caracterización internacional de la actividad turística y los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba así como también los aspectos generales del TUNUPA VALLEY.

CAPITULO IV. En este capítulo se realiza el análisis e interpretación de las encuestas dirigidas tanto a los administradores y/o propietarios de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba así como a los trabajadores del “TUNUPA VALLEY” esto constituye el cuerpo principal de nuestra investigación, en el cual no solo nos limitamos a presentar los hallazgos obtenidos, sino también hacemos un análisis de los mismos.

CAPITULO V. Finalmente en este capítulo se presenta una propuesta de un modelo de implementación del sistema HACCP para el TUNUPA VALLEY del distrito de Urubamba.

CAPITULO I

DISEÑO METODOLÓGICO

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El Perú y en particular Cusco ofrecen grandes oportunidades para atraer crecientes flujos de turistas debido a los atractivos turísticos que posee, como Machupicchu que es considerado una de las siete maravillas del mundo moderno y el auge de la gastronomía peruana que viene siendo reconocida a nivel internacional.

Es así que la actividad empresarial de los servicios alimentarios, constituyen en la actualidad uno de los más importantes servicios en el sector turismo y está siendo afectada debido a que los empresarios no asumen ni le han dado la debida importancia al factor de la seguridad alimentaria, así como la gestión de calidad existiendo empresas desde los más antiguos hasta los más modernos en cuanto al servicio gastronómico de potajes; por ello es necesario que los gerentes y administradores de las empresas de expendio de potajes cuenten con un sistema HACCP que les permita lograr una gestión de calidad.

En este contexto se encuentran los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba que se ven reflejados por la inadecuada gestión empresarial, así como en la administración poco sistemática de la preparación, servicio y la carencia de sistemas de control de calidad que garanticen la inocuidad de sus productos además del escaso nivel de conocimiento por parte de los propietarios, administradores y personal sobre el sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos críticos de control) y la gestión de calidad.

Según el informe de la Dirección Regional de Salud (DIRESA), institución del sector público encargado de la promoción y acreditación del sistema HACCP en Cusco, indica que en la actualidad, en el sector turismo, tan solo algunas cadenas de hoteles como el Hotel Monasterio, Hotel Libertador y Casa Andina han implementado el sistema HACCP asimismo mencionan que existe un desconocimiento y desinterés por parte de los administradores y/o propietarios de los restaurantes turísticos para implementar el sistema HACCP.

De continuar con esta situación los administradores y propietarios de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba seguirán con sus procedimientos tradicionales conformándose con el escaso nivel de conocimiento acerca del sistema HACCP y pensando erróneamente que la implementación de este sistema demanda costos elevados, o que su aplicación es muy difícil debido que necesita de personas altamente especializadas en el tema por lo tanto esto conlleva a una insatisfacción y desconfianza por parte de los consumidores con respecto a la seguridad de los alimentos así como a una inadecuada gestión de calidad.

Lo que se quiere lograr con este trabajo de investigación es que los administradores y propietarios de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba conozcan de la certificación HACCP (Análisis de peligros y puntos críticos de control) y lo implementen a sus establecimientos lo cual les va permitir lograr una gestión de calidad, demostrar su compromiso con la producción o comercialización de alimentos seguros, además de ser especialmente beneficioso cuando se está sometido a inspecciones realizadas por autoridades reguladoras o partes interesadas. La demostración de un compromiso real con la seguridad de los alimentos también puede transformar su marca e imagen como empresa y actuar como una herramienta eficaz de acceso al mercado competitivo a la hora de presentar ofertas para contratos por el prestigio ganado así como también superar las expectativas y seguridad del consumidor abriendo nuevas oportunidades de negocio a nivel nacional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.-

PROBLEMA GENERAL:

- ¿Cuál es el nivel de influencia del Sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para lograr una gestión de calidad?

PROBLEMA ESPECÍFICO 1:

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento que poseen los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba, sobre el sistema HACCP que mejorara la gestión de calidad?

PROBLEMA ESPECÍFICO 2:

- ¿Cómo proponer un modelo de implementación del sistema HACCP para la mejora en la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba?

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Alcances de la Investigación:

1.3.1.1.Ámbito Geográfico.- El trabajo de investigación se desarrolló en el ámbito del distrito de Urubamba.

1.3.1.2.Temporalidad de la investigación.- El trabajo de investigación se realizó en el lapso de dos años, iniciándose en octubre del 2009 y concluyéndose en octubre del 2011.

1.3.1.3.Unidades de Análisis.-

- Los Restaurantes Turísticos del distrito de Urubamba.

1.3.1.4.Unidades de Observación.-

Sistema HACCP

- Beneficios del sistema HACCP
- Gestión de seguridad del producto

Gestión de calidad

- Clientes
- Personal
- Proveedores
- Proceso
- Materiales y equipo
- Responsabilidad de la dirección

Modelo de implementación del sistema HACCP

- Enumeración, análisis de peligros.
- Identificación de los puntos de control críticos (PCC).
- Establecimiento de límites críticos.
- Desarrollo de un sistema de vigilancia de los PCC.
- Acciones correctiva.
- Procedimientos de verificación.
- Creación de un sistema de documentación.

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

- Limpieza y desinfección.
- Instalaciones.
- Almacenamiento y transporte.
- Abastecimiento de agua.

Programas de higiene y saneamiento (PHS)

- Procedimientos pre operacionales (entrada).
- Procedimientos operacionales (proceso).
- Procedimientos post operacionales (salida).

1.3.2. Limitaciones de la investigación.

1.3.2.1.Limitaciones teóricas.- No se encuentran estudios con información actualizada específicamente para la implementación del sistema HACCP en restaurantes turísticos de la provincia de Urubamba.

1.3.2.2.Limitaciones Metodológicas.- Debido a que no existe una metodología aplicada a los restaurantes turísticos para la implementación del sistema HACCP se deberá proponer un modelo de implementación del sistema HACCP de un modo flexible y simplificado.

1.3.2.3.Limitaciones Prácticas.- Una de las limitantes mayores es el acceso a la información de algunos restaurantes turísticos que se rehusaron a ser encuestados.

1.4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Determinar el nivel de influencia del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para lograr una gestión de calidad.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

- Identificar el nivel de conocimiento sobre el sistema HACCP para mejorar la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- Proponer un modelo de implementación del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para su posterior puesta en marcha y mejorar la gestión de calidad.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.-

Dicho trabajo de investigación beneficiara directamente a los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba, quienes tienen escaso nivel de conocimiento sobre el sistema HACCP, lo cual se ve reflejado por la inadecuada gestión empresarial, así como en la administración poco sistemática de la preparación, servicio y la carencia de sistemas de control de calidad que garanticen la inocuidad de sus productos.

Consideramos de gran importancia el conocimiento del sistema HACCP por parte de los propietarios y administradores de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba, por cuanto nos ayudara a resolver problemas concretos en la actividad del servicio alimentario, destinado a promover la seguridad alimentaria y la gestión de calidad.

Es por tal motivo que tenemos la necesidad de incentivar el conocimiento de la implementación del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba lo cual nos va permitir lograr una gestión de calidad y demostrar un alto nivel de seguridad de los alimentos a la hora de presentar ofertas para contratos, además del reconocimiento por el prestigio ganado, así como también brindar satisfacción y seguridad al consumidor.

Y como consecuencia a esto también lograremos el mejoramiento de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba.

1.6. HIPÓTESIS

HIPÓTESIS DE TRABAJO GENERAL

- Existe un nivel de influencia positivo del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para el mejoramiento de la gestión de calidad.

HIPÓTESIS DE TRABAJO 1

- Existe un escaso nivel de conocimiento del sistema HACCP que contribuya al mejoramiento de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba.

HIPÓTESIS DE TRABAJO 2

- Para proponer un modelo de implementación del Sistema HACCP que mejorara la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba se

deberá: cumplir con los pre-requisitos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y Programas de Higiene y Saneamiento (PHS)

1.6.1. VARIABLES –OPERACIONALIZACIÓN

Para la Hipótesis de Trabajo General

Existe un nivel de influencia positivo del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para el mejoramiento de la gestión de calidad.

Unidad de análisis:

Restaurantes turísticos del distrito de Urubamba.

VARIABLES	INDICADORES
Variable independiente: X = Sistema HACCP	X ₁ = Beneficios del sistema HACCP. X ₂ =Gestión de seguridad del producto.
Variable Dependiente: Y = Gestión de Calidad.	Y ₁ = Clientes Y ₂ = Personal Y ₃ = Proveedores. Y ₄ = Proceso. Y ₅ =Materiales y equipo. Y ₆ = Responsabilidad de la dirección.

Para la Hipótesis de Trabajo 1

Existe un escaso nivel de conocimiento del sistema HACCP que contribuya al mejoramiento de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba.

Unidad de análisis:

Restaurantes turísticos del distrito de Urubamba.

VARIABLES	INDICADORES
Variable independiente: X = Nivel de conocimiento del Sistema HACCP	X ₁ = Grado de formación. X ₂ = Conocimiento del sistema HACCP. X ₃ = Capacitación del sistema HACCP.
Variable Dependiente: Y ^r = Gestión de Calidad.	Y ₁ = Clientes Y ₂ = Personal Y ₃ = Proveedores. Y ₄ = Proceso. Y ₅ = Materiales y equipo. Y ₆ = Responsabilidad de la dirección.

Para la Hipótesis de Trabajo 2

Para proponer un modelo de implementación del Sistema HACCP que mejorara la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba se deberá: cumplir con los pre-requisitos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y Programas de Higiene y Saneamiento (PHS).

Unidad de análisis:

Restaurantes turístico TUNUPA.

VARIABLES	INDICADORES
<p>Variable independiente: X = Modelo de implementación del Sistema HACCP</p>	<p>X₁ = Enumeración, análisis de peligros. X₂ = Identificación de los puntos de control críticos (PCC). X₃ = Establecimiento de límites críticos. X₄ = Desarrollo de un sistema de vigilancia de los PCC. X₅ = Acciones correctivas. X₆ = Procedimientos de verificación. X₇ = Creación de un sistema de documentación.</p>
<p>Variable Dependiente: Y = Gestión de Calidad.</p>	<p>Y₁ = Clientes Y₂ = Personal Y₃ = Proveedores. Y₄ = Proceso. Y₅ = Materiales y equipo. Y₆ = Responsabilidad de la dirección.</p>
<p>Variable interviniente 1 Buenas prácticas de manufactura (BPM)</p> <p>Variable interviniente 2 Programas de Higiene y Saneamiento (PHS).</p>	<p>✓ Limpieza y desinfección. ✓ Instalaciones. ✓ Almacenamiento y transporte. ✓ Abastecimiento de agua. ✓ Procedimientos pre operacionales (entradas) ✓ Procedimientos operacionales (proceso) ✓ Procedimientos post operacionales (salidas)</p>

1.7. METODOLOGÍA

1.7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Los tipos de investigación que se utilizaron fueron descriptivos y explicativos.

Descriptivo.- Se describe las características de la variable independiente: sistema HACCP, y la variable dependiente: gestión de calidad.

Explicativo.- Se explica las causas y consecuencias de la variable independiente: sistema HACCP, y la variable dependiente: gestión de calidad.

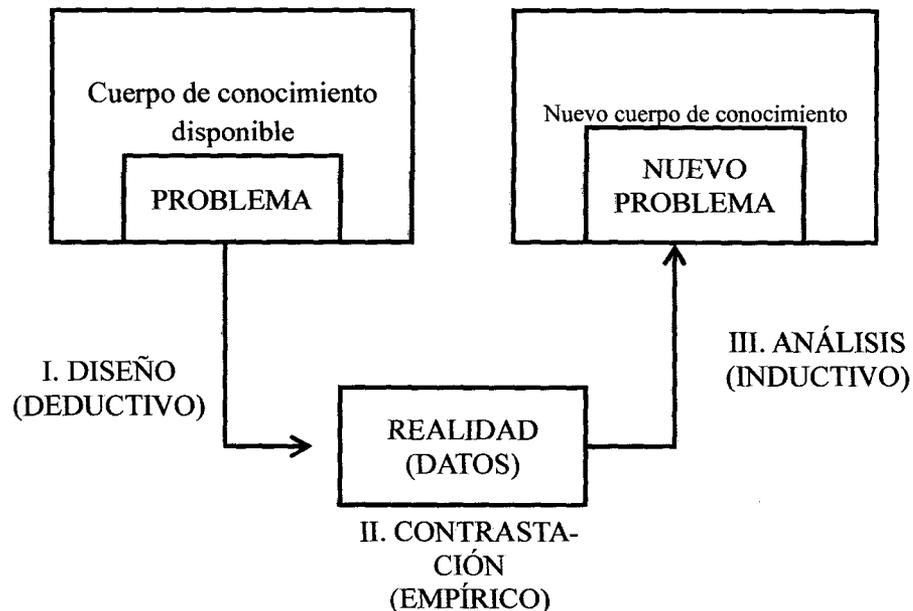
Correlacional.- Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

1.7.2. MÉTODOS:

- **MÉTODO HIPOTÉTICO-DEDUCTIVO**

Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca falsear o refutar tales hipótesis deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

GRÁFICO N° 01-I



Fuente: diagrama del Dr. José Gonzales Ríos ofrecido en el curso de Metodología de la Investigación. Cusco 1998

1.7.3. TÉCNICAS:

Las técnicas a utilizarse serán:

- Encuestas, a los propietarios de restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para la recopilación de información.
- Encuestas al personal operativo del "TUNUPA VALLEY".
- Observación de la elaboración de alimentos en el "TUNUPA VALLEY" del distrito de Urubamba.
- Entrevistas a expertos en el sistema HACCP, para la recopilación de la información básica.
- Visita a las instalaciones de diferentes restaurantes turísticos del distrito de Urubamba así como a organismos involucrados en el tema.
- Técnicas de análisis.- Los datos recopilados mediante técnicas de observación, serán realizados tanto desde el punto de vista cualitativo, a través de métodos estadísticos de frecuencia. Los resultados serán presentados tanto en cuadros descriptivos y esquemáticos cuando sea necesario.

1.7.4. INSTRUMENTOS:

- Guía de preguntas
- Acervo documentario
- Internet
- Bibliográfico, Revisión bibliográfica del sistema HACCP, en el campo de la restauración.

1.8. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

1.8.1. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS.

1.8.1.1. MÉTODO NO PROBABILÍSTICO

A. POR CONVENIENCIA, DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS Y/O ADMINISTRADORES DE LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE URUBAMBA

Existen 24 restaurantes turísticos en el distrito de Urubamba de los cuales 10 están debidamente inscritas en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR y 14 no se encuen-



tran inscritos en la DIRCETUR.

Debido a que la población es pequeña se tomó el método por conveniencia del investigador y se encuestó a la totalidad de la población que vienen a ser 24 restaurantes turísticos del distrito de Urubamba, se eligió a dichos restaurantes por los siguientes criterios:

- La facilidad de acceso a la información de la gestión que realizan.
- Tratan de mejorar sus servicios constantemente ya que el segmento de mercado al cual están dirigidos en su mayoría son turistas nacionales y extranjeros.
- Por el prestigio e imagen ganados en el mercado turístico.
- La influencia que ejercen frente a los demás restaurantes por: Ubicación, tamaño de infraestructura, decoración, servicio de buffet, etc.

B. POR CONVENIENCIA, DIRIGIDO AL PERSONAL OPERATIVO DEL "TUNUPA VALLEY"

Para la propuesta del modelo de implementación del sistema HACCP se estudiara al "TUNUPA VALLEY" ya que es el más representativo de distrito de Urubamba y cuenta con la capacidad y las características necesarias para la implementación de dicho sistema. Se tomó el criterio por conveniencia y se encuestó a todo el personal operativo los cuales son 27 trabajadores.

CUADRO N° 01-I

TRABAJADORES	NUMERO
Área de comedor	8
Área de cocina	8
Área de repostería	3
Área de bebidas (Bar)	1
Área de lavado de vajillas y limpieza	5
Área administrativa	2
TOTAL	27

**C. POR JUICIO DE EXPERTO REALIZADA EN LA DIRESA
A LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE HIGIENE ALI-
MENTARIA**

Blga. Ninoska Tapia Cáceres

1.8.2. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES SECUNDARIAS

- Revisión bibliográfica
- Revista
- Internet
- Cursos en implementación del sistema HACCP al sector restauración.

SISTEMA HACCP Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE URUBAMBA - CUSCO CASO: "TUNUPA VALLEY"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
Problema General ¿Cuál es nivel de influencia del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para lograr una gestión de calidad?	Objetivo General Determinar el nivel de influencia del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para lograr una gestión de calidad.	Hipótesis de Trabajo General Existe un nivel de influencia positivo del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para el mejoramiento de la gestión de calidad.	VARIABLE INDEPENDIENTE Sistema HACCP	✓ Beneficios del sistema HACCP ✓ Gestión de seguridad del producto
			VARIABLE DEPENDIENTE Gestión de calidad	✓ Clientes ✓ Personal ✓ Proveedores ✓ Proceso ✓ Materiales y equipo ✓ Responsabilidad de la dirección
Problema Específico 1 ¿Cuál es nivel de conocimiento que poseen los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba sobre el sistema HACCP que mejorara la gestión de calidad?	Objetivo Específico 1 Identificar el nivel de conocimiento sobre el sistema HACCP para mejorar la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba.	Hipótesis de Trabajo Específico 1 Existe un escaso nivel de conocimiento del sistema HACCP que contribuya al mejoramiento de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba.	VARIABLE INDEPENDIENTE Nivel de conocimiento del Sistema HACCP.	✓ Grado de formación. ✓ Conocimiento del sistema HACCP. ✓ Capacitación del sistema HACCP.
			VARIABLE DEPENDIENTE Gestión de calidad	✓ Clientes ✓ Personal ✓ Proveedores ✓ Proceso ✓ Materiales y equipo ✓ Responsabilidad de la dirección
Problema Específico 2 ¿Cómo proponer un modelo de implementación del sistema HACCP para la mejora en la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba?	Objetivo Específico 2 Proponer un modelo de implementación del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para su posterior puesta marcha y mejorar la gestión de calidad.	Hipótesis de Trabajo Específico 2 Para proponer un modelo de implementación del sistema HACCP que mejorara la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba se deberá: cumplir con los requisitos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) Y Programas de Higiene y Saneamiento (PHS).	VARIABLE INDEPENDIENTE Modelo de implementación de un sistema HACCP.	✓ Enumeración, análisis de peligros. ✓ Identificación de los puntos de control crítico (PCC). ✓ Establecimiento de límites críticos. ✓ Desarrollo de un sistema de vigilancia de los PCC. ✓ Acciones correctivas. ✓ Procedimientos de verificación. ✓ Creación de un sistema de documentación.
			VARIABLE DEPENDIENTE Gestión de calidad	✓ Clientes ✓ Personal ✓ Proveedores ✓ Proceso ✓ Materiales y equipo ✓ Responsabilidad de la dirección
			VARIABLE INTERVINIENTE 1 BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)	✓ Limpieza y desinfección. ✓ Instalaciones. ✓ Almacenamiento y transporte. ✓ Abastecimiento de agua.
			VARIABLE INTERVINIENTE 2 PHS (Programas de Higiene y Saneamiento) POES	✓ Procedimientos Pre operacionales (entradas) ✓ Procedimientos Operacionales (proceso) ✓ Procedimientos Post operacionales (salida)

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Se ha evaluado investigaciones semejantes a las que venimos estudiando, que nos han permitido comprender las variables de análisis como las que a continuación detallamos:

2.1.1. A nivel local.- En la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco se hallan las tesis tituladas:

Título: "SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL EN EMPRESAS AGROINDUSTRIALES DE LA CIUDAD DE CUSCO: CASO INDUSTRIA MOLINERA IMPROSUR E.I.R.Ltda."

Autores:

Br. Aragón León Carlos

Br. Bellido Mérida Alberto

Fecha de Elaboración: 2001

Conclusiones:

1. Sistema HACCP

El Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) es un sistema preventivo validado, que proporciona confianza en que se está gestionando adecuadamente la seguridad e inocuidad en la producción de alimentos de consumo humano, no es un sistema de control de calidad.

Para implementar el sistema HACCP, se debe desarrollar un plan HACCP para cada producto de la empresa que es la esencia del sistema. Se diferencia de los métodos clásicos, en que en lugar de sencillamente corregir los problemas después que estos suceden, HACCP los anticipa procurando evitar su ocurrencia siempre que esto sea posible, o manteniendo el peligro dentro de parámetros aceptables para la salud del consumidor, es decir, permite planificar como evitar los problemas en vez de esperar a que estos ocurran para controlarlos.

2. El sistema HACCP en la ciudad de Cusco

El sistema HACCP se viene aplicando exitosamente en la ciudad del cusco desde el año 1998 solamente en 6 empresas. Actualmente solo 4 empresas están debidamente certificadas por DIGESA, en tanto que 2 empresas agroindustriales están en proceso de implantación, otras 2 empresas conocen el sistema y tienen el interés de implantarlo. De todas las empresas agroindustriales y molineras encuestadas que no están aplicando el sistema HACCP, 6 desean realizar la implementación y aplicación del sistema HACCP en sus empresas, siempre y cuando se les otorguen las facilidades para cumplir con los pre-requisitos del sistema HACCP. La mayoría de las empresas molineras en la ciudad de cusco, no conocen el sistema HACCP, desconoce o tiene una vaga referencia de los sistemas de control de calidad, por falta de información y desinterés por parte de los empresarios y la ineficacia en la difusión del sistema HACCP por parte de las instituciones responsables.

3. Diagnóstico de IMPROSUR E.I.R Ltda.

La administración de IMPROSUR es llevada empíricamente, basada en la experiencia, motivo por el cual su administración no está enfocada adecuadamente al aseguramiento de la calidad de sus productos, no tiene claras la misión, visión, objetivos y políticas de calidad documentadas.

La infraestructura de IMPROSUR E.I.R Ltda. no cuenta con requisitos óptimos para la producción de alimentos inocuos, debido a que el ambiente de almacén no rinde las condiciones para la seguridad de la materia prima, la maquinaria y el equipo están mal distribuidos, problema que evita la limpieza de los mismos, las áreas de recepción y despacho no se diseñaron de acuerdo al sistema PEPS (primero en entrar, primero en salir), este problema de distribución no garantiza la inocuidad del producto por el peligro constante de contaminación cruzada.

Los registros de control de proveedores, registros de producción no son utilizados adecuadamente, la empresa no cuenta con registros de control de calidad documentados. La higiene y mantenimiento de IMPROSUR E.I.R. Ltda. No es la óptima por estar aplicando mínimamente las Buenas Prácticas de Manufactura, e incumplimiento de muchas disposiciones de ley como es la inadecuada ubicación de los servicios higiénicos.

Teniendo una administración empírica, inadecuada distribución de planta y aplicación mínima de las Buenas Prácticas de Manufactura, concluimos finalmente que IMPROSUR E.I.R. Ltda. Cuenta con un área y capacidad instalada suficiente para la aplicación de sistemas de aseguramiento de calidad para sus productos.

4. Implementación del sistema HACCP en IMPROSUR E.I.R. Ltda.

De acuerdo al sistema de producción actual de IMPROSUR E.I.R. Ltda. Se desarrolló un plan HACCP para el producto "Suplemento de Habas". En el presente plan HACCP se han aplicado todos los principios del sistema HACCP, se obtuvo como resultado de la investigación (análisis de peligros) de todo el proceso de producción del suplemento de habas, la identificación de siete Puntos Críticos de Control, lo cual es excesivo, hace al producto inseguro, y para la empresa, el control de siete puntos críticos es muy costoso.

El plan HACCP para el suplemento de habas, en cuanto a su estructura cumple con todos los principios del sistema HACCP, pero en cuanto a su contenido, puede variar cuando en lo futuro la empresa implemente el sistema HACCP y sus programas de pre-requisitos. El plan HACCP para el suplemento de habas, se han desarrollado; el registro documental y la tabla de control de solo dos Puntos Críticos de Control, debido a las limitaciones financieras de la empresa y de los investigadores, pero servirá de referencia al empresario para desarrollar los registros documentales de los demás Puntos Críticos de Control.

Título: "CALIDAD EN EL SERVICIO DEL RESTAURANTE PIZZERÍA CHEZ MAGGY: BUSCANDO UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN."

Autor: Br. Alberto Elías Jara Pacheco

Fecha de Elaboración: 2009

Conclusiones:

1. De acuerdo con lo observado en los resultados obtenidos con las encuestas aplicadas a los clientes seleccionados del restaurante pizzería Chez-Maggy, se concluyó que los objetivos planteados inicialmente en este trabajo de investigación fueron cumplidos.

El objetivo general consistía en proponer un instrumento de evaluación sobre la calidad en el servicio para el restaurante pizzería ChezMaggy, este objetivo si se llevó a cabo como se muestra dentro del capítulo 5.

Se desarrolló un cuestionario que mide la calidad en el servicio del restaurante y que se derivó del estudio realizado durante la elaboración de la investigación.

El nivel de calidad en el servicio para el restaurante pizzería ChezMaggy, según la evaluación realizada, se puede decir que el servicio en general es bueno inclinándose a lo excelente. Ya que la mayoría de los clientes que se atrevieron a contestar las encuestas, así lo calificaron.

2. Dentro de los objetivos específicos para esta investigación, se buscó evaluar el nivel de calidad del restaurante según la percepción de los clientes. Mediante la técnica de los incidentes críticos y con el desarrollo del cuestionario fue posible conocer las percepciones de los clientes permitiendo así determinar el valor que estos le dan a los diferentes aspectos que constituyen el servicio ofrecido.
3. Según el cuestionario desarrollado por los clientes encuestados, la percepción de la calidad en el servicio ofrecido por el restaurante pizzería ChezMaggy, es de bueno hacia excelente, resaltando algunos puntos observados como la falta de ventilación adecuada del local, la falta de un estacionamiento para los vehículos de los clientes, falta de mayor espacio para los comensales o la falta de una mejor atención en horas de la cena, entre otras.
4. También se identificó el instrumento de evaluación más apropiado para el restaurante, que es mediante la técnica de incidentes críticos, mediante el cual se obtuvo la información de las necesidades específicas de los clientes, permitiendo el desarrollo de una serie de recomendaciones que aportan un posible incremento en la satisfacción de los clientes durante el encuentro de servicio.

2.1.2 A nivel nacional: De la misma forma existen estudios realizados en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú las siguientes tesis tituladas:

Título: “APLICACIÓN DEL SISTEMA HACCP EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS DE RECONSTITUCIÓN INSTANTÁNEA A BASE DE CEREALES EXTRAÍDOS”.

Autor: Wilson Alejandro Salas Choque

Año de elaboración: 2003

En la década pasada, dos filosofías marcaron suceso en la industria procesadora de alimentos, lo cual generó cambios sustantivos en los aspectos de inocuidad y calidad en este sector: la Gestión de la Calidad Total (TQM) y el sistema HACCP, razón por la cual tener claridad en el propósito y en el enfoque del uno y del otro, así como entender la posibilidad de combinar su potencial, resultan de suma importancia para los procesadores de alimentos

El sistema HACCP es, en sí mismo, un sistema de control lógico y directo basado en la prevención de los problemas en la producción de alimentos seguros e inocuos. El HACCP es un sistema validado que proporciona confianza en que se está gestionando adecuadamente la seguridad de los alimentos como la prioridad máxima, y permite planificar como evitar los problemas en vez de esperar a que ocurran para controlarlos.

En esta tesis, producto de la experiencia profesional, se presentan conceptos básicos del Sistema de Aseguramiento de Calidad HACCP, el plan con su respectiva metodología para el Aseguramiento de la Calidad de productos de reconstitución instantánea a base de cereales extruidos. Se hace énfasis en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el Programa de Higiene y Saneamiento empleado en la empresa dedicada a este rubro, y que constituyen la base para la implementación del sistema HACCP.

Título: “APLICACIÓN DEL SISTEMA HACCP EN UNA PLANTA PROCESADORA DE FIDEOS”

Autor: Willy Ronald Quintanilla Vallejos

Año de elaboración: 2008

El problema que se plantea a la empresa no es la implementación del sistema HACCP sino el de garantizar su debida aplicación ya que se está acostumbrado a anteponer el volumen de producción sobre la calidad. Se aprecia un trabajo arduo en el cambio de mentalidad en la alta gerencia para adoptar conceptos filosóficos de calidad total.

2.2. MARCO TEÓRICO.

2.2.1. SISTEMA HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control)

HACCP son las iniciales en inglés de las palabras Hazard, Analysis, Critical, Control Points. Esta palabra ha alcanzado gran popularidad en los últimos años y ha sido traducido al español de diversas formas. La más popular es ARICPC (Análisis de Riesgos, Identificación y Control de Puntos Críticos) pero con ellas aparecen con frecuencia otras dos, a saber: ARCPC (Análisis de riesgos y Control de puntos Críticos) y APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control). Ello ha originado una gran confusión terminológica que ha determinado el empleo de la sigla inglesa con mayor frecuencia. En la presente investigación se asume siempre la sigla HACCP para denominar simbólicamente al Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control.

El sistema HACCP, tiene fundamentos científicos y carácter sistemático, permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos. Es un instrumento para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que se centran en la prevención en lugar de basarse principalmente en el ensayo del producto final. Todo sistema HACCP es susceptible de cambios que pueden derivar de los avances en el diseño del equipo, los procedimientos de elaboración o el sector tecnológico.

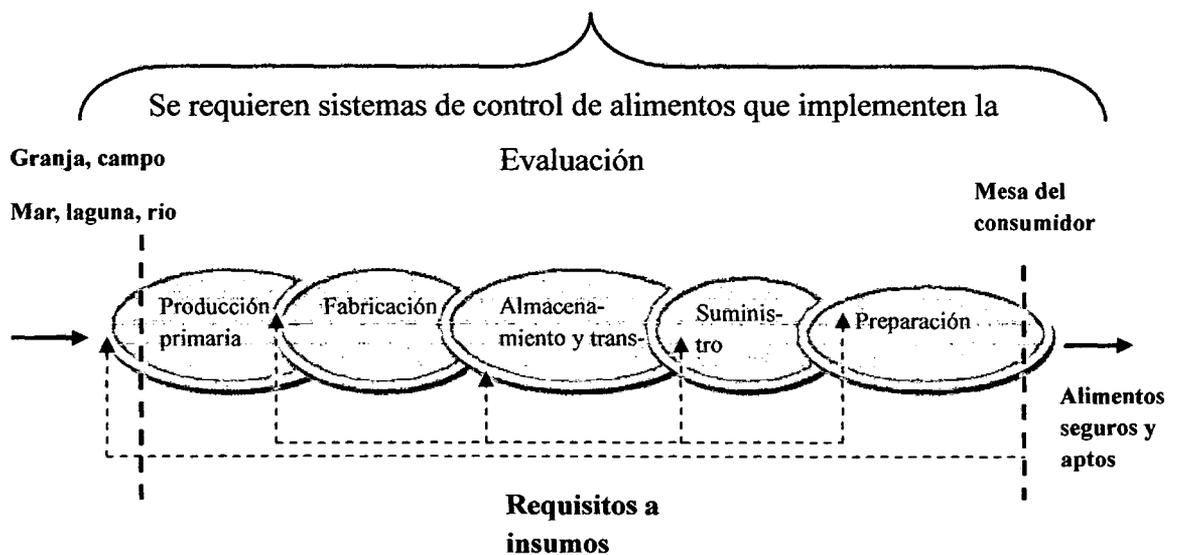
El sistema HACCP puede aplicarse a lo largo de toda la cadena alimentaria, desde el productor primario hasta el consumidor final, y su aplicación deberá basarse en pruebas científicas de peligros para la salud humana, además de mejorar la inocuidad de los alimentos, la aplicación del sistema HACCP puede ofrecer otras ventajas significativas, facilitar asimismo la inspección por parte de las autoridades de reglamentación, y promover el comercio internacional al aumentar la confianza en la inocuidad de los alimentos¹

Enfoque de la Cadena Alimentaria

GRAFICO N° 02-II

De la "granja a la mesa"

Oportunidades para la contaminación y recontaminación de los alimentos a lo largo de la cadena son múltiples



FUENTE: INTECI Instituto de Profesionales Empresariales

2.2.1.1. ORIGEN DEL SISTEMA HACCP

- En 1959 al 1971 comenzó el desarrollo del HACCP, siendo los pioneros del mismo la compañía Pillsbury junto con la NASA y laboratorios de la Armada de los Estados Unidos. El proceso inicial consistía en un sistema denominado Análisis modal de fallos y efectos (AMFE), cuya utilidad reside en el estudio de causas y

¹ HACCP Enfoque Práctico. Sara Martimore. Carol Wallace. 2ª Edición. Pág. 1.

los efectos que producen. El HACCP nace con el firme objetivo de desarrollar sistemas que proporcionen un alto nivel de garantías sobre la seguridad de los alimentos y de sustituir los sistemas de control de calidad de la época basados en el estudio del producto final que no aportaban demasiada seguridad.

- **En 1963** nace el Codex Alimentarius a iniciativa de la FAO (Food and Agriculture Organization) y la OMS ante la proliferación de normas alimentarias que obstaculizaban el comercio y proporcionaban protección insuficiente a los consumidores.
- **En 1980 al 1989** se da inicio a un programa de divulgación del sistema HACCP por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Comisión Internacional para las Especificaciones Microbiológicas de los Alimentos (ICMSF) entre otros.
- **1989 al 1994** La Food And Drug Administration (FDA) aplica el HACCP en los productos pesqueros.
- **En 1993** la OMS decide emplear el sistema para la vigilancia epidemiológica de enfermedades transmitidas por alimentos.

A partir del impulso dado por el Codex Alimentarius, la importancia del HACCP crece a nivel mundial hasta convertirse gracias a la normativa comunitaria en un sistema de obligado cumplimiento para todos los operadores de empresas alimentarias.

Actualmente con el fin de mejorar estos sistemas se han realizado numerosos estudios de las directivas comunitarias y las legislaciones vigentes de cada país con el fin de lograr establecer una política global e integrada que se aplique a todos los alimentos de la explotación desde el punto de venta hasta el consumidor.²

2.2.1.2. ANTECEDENTES DEL SISTEMA HACCP EN EL PERÚ

En enero de 1991 llegó a las costas de Perú la epidemia del cólera que de manera rápida y mortífera en poco tiempo abarcó casi toda la extensión del continente americano. Algunos estudios indicaron que

² 2HACCP Enfoque Práctico. Sara Martimore. Carol Wallace. 2ª Edición. Pág. 2.
Higiene de los alimentos microbiología y HACCP. S.J Forsythe y P.R Hayes 2ª Edición. Pág. 304

el brote del cólera llegó a Perú por intermedio de los productos hidrobiológicos, y sumado a la situación sanitaria precaria existente, la epidemia no encontró dificultades para su rápida dispersión.

A consecuencia de ello, la Comunidad Económica Europea y los Estados Unidos prohibieron el ingreso a sus territorios de productos marinos provenientes del Perú ocasionando una baja en las exportaciones, el cierre de numerosas empresas, desempleo y una crisis sanitaria a nivel nacional.

Por iniciativa de la empresa privada se impulsó talleres en empresas pesqueras para implementar el sistema HACCP como sistema de control de calidad preventivo y científico. Ya en 1987, el CODEX ALIMENTARIOUS, comisión de trabajo perteneciente a la FAO y otras organizaciones afines habían fomentado el desarrollo de este sistema de calidad.

A fines de 1996 había más de medio centenar de empresas pesqueras que presentaron sus planes HACCP ante la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) del Ministerio de Salud, cumpliéndose las exigencias de las reglamentaciones sanitarias de la Unión Europea que actualmente tiene obligatoriedad para el sistema HACCP y en Estados Unidos a partir de 1997.

En 1998 el gobierno peruano promulgó el decreto supremo 007-98 MSA "Reglamento Sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas", de esta manera el Perú introdujo obligatoriamente el sistema HACCP y siendo adoptadas por empresas fabricantes de alimentos como ALICORP quien exporta a Japón. Marcas como Molitalia, Anita, Don Victorio y Nicolini cuentan con sus respectivos procesos de producción el sistema HACCP implementado. Así mismo ante la obligatoriedad del sistema para todo tipo de empresa elaboradora de alimentos incluido restaurantes, micro, pequeños empresarios del rubro de alimentos,

En el Perú, el Ministerio de Salud aprobó la Norma Sanitaria para la Aplicación del Sistema HACCP en la fabricación de Alimentos y Bebidas (N° 449-2006/MINSA) con dos objetivos principales: Establecer procedimientos para la aplicación del sistema HACCP, a fin de asegurar la calidad sanitaria y la inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano; y Establecer criterios para la formulación y aplicación de los planes HACCP en la industria alimentaria.

2.2.1.3. BENEFICIOS DEL SISTEMA HACCP

- Demuestra instantáneamente su compromiso con la producción o comercialización de alimentos seguros, lo cual puede ser especialmente beneficioso cuando se está sometido a inspecciones realizadas por autoridades reguladoras o partes interesadas. La demostración de un compromiso real con la seguridad de los alimentos también puede transformar su marca y su imagen como empresa y actuar como una herramienta eficaz de acceso al mercado, abriendo nuevas oportunidades de negocio alrededor del mundo.
- Incrementa la calidad en el servicio demandado por los consumidores tanto nacionales como extranjeros.
- Proporciona confianza, credibilidad y reconocimiento a sus clientes debido a la calidad, seguridad e higiene de los alimentos ofrecidos.
- Incrementa la productividad y rentabilidad de la empresa.
- Existe una optimización en los recursos utilizados en la preparación de los alimentos, contribuyendo a una disminución de mermas.
- Sensibiliza la importancia del manejo higiénico de los alimentos por parte del personal.
- Disminuye la incidencia de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA's)³.

³ HACCP Enfoque Práctico. Sara Martimore. Carol Wallace. 2ª Edición. Pág. 4.

2.2.1.4.GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DEL PRODUCTO

HACCP es un sistema de control de la seguridad alimentaria basado en la prevención. Identificando donde se puede presentar un peligro en un proceso determinado, se tiene la oportunidad de establecer las medidas encaminadas a prevenir la aparición del mismo. Este hecho facilita, dentro de la industria alimentaria, el avance hacia un sistema de control de la calidad preventivo, reduciendo la confianza existente tradicionalmente en el análisis e inspección del producto final.

Todos los tipos de peligros para la seguridad alimentaria, biológicos, físicos y químicos son considerados como parte del sistema HACCP. Por lo tanto, el uso del sistema HACCP debería proporcionar a los productores primarios, transformadores, restauradores y minorista, la confianza de que los productos que producen son seguros. Una implantación eficaz del sistema HACCP implica todo el personal de una empresa y cada empleado tiene una misión que realizar. La cultura que nace a partir de este enfoque hace el desarrollo de programas adicionales como mejora de la calidad, productividad y reducción de costes, sea mucho más sencillo.

Una vez pasada la fase de puesta en marcha del sistema, el HACCP puede ser extremadamente rentable. En primer lugar, mediante la integración de los controles dentro del proceso, los fallos pueden ser detectados en sus estados iniciales, haciendo de este modo que disminuya el rechazo del producto al final de la producción. En segundo lugar, mediante la identificación de los puntos críticos de control, se pueden concentrar los limitados recursos técnicos de la gestión de los mismos. En tercer lugar, la disciplina que emana de la aplicación del HACCP es tal, que casi siempre se produce una mejora de la calidad del producto.

La conciencia de los consumidores, sobre su derecho a comprar alimentos que sean seguros, ha aumentado en gran manera en los últimos años, al igual que sobre los fallos en la calidad de los productos, como la presencia de contaminación física inocua, como materia extraña vegetal. En este caso, los controles utilizados para prevenir la

presencia de contaminantes peligrosos como vidrios, en muchos casos prevendrán la presencia de otros contaminantes menos peligrosos, protegiendo, de este modo, tanto la calidad comercial de la marca como la salud de los consumidores.

Las intoxicaciones alimentarias siguen siendo uno de los mayores problemas de salud pública a escala mundial y una causa importante de reducción de la productividad económica. Las razones de este problema son varias entre las que se incluyen:

1. El aumento de la proporción de población susceptible a intoxicaciones alimentarias por ejemplo, las personas de tercera edad, los inmunodeprimidos, y los malnutridos.
2. Los cambios de modo de vida han producido una serie de cambios en los hábitos alimenticios:
 - a) El incremento de la gente que come fuera de casa ha conducido a un aumento de la demanda de establecimientos de restauración de todo tipo.
 - b) El hecho de que, cada vez más, la mujer trabaja fuera del hogar confiando en alimentos transformados para preparar comidas rápidas. Esto ha originado que en los últimos años, hayan disminuido los conocimientos sobre como manipular y preparar los alimentos.
 - c) El incremento de la producción en masa de los alimentos ha aumentado la posibilidad de que un gran número de consumidores se vea afectado en caso de un brote de intoxicación alimentaria.
 - d) El aumento del turismo significa que cada vez más gente se ve expuesta a intoxicaciones alimentarias originarias de áreas distintas de la suya de origen.
3. Los patógenos emergentes, como el E. coli productor de verocitoxina.
4. Las nuevas tecnologías y métodos de producción.

La importancia del HACCP como medio de prevención de intoxicaciones alimentarias, ha sido reconocida, desde hace tiempo, por

la Organización Mundial de la Salud y muchos gobiernos de todo el mundo.

El HACCP fue desarrollado como un método simple encaminado a conseguir que los productores sean capaces de garantizar el suministro de alimentos seguros a sus clientes, pero solo en fechas recientes las empresas han comenzado a darse cuenta del valor potencial del sistema.⁴

2.2.2. NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SISTEMA HACCP

2.2.2.1. Conocimiento del Sistema HACCP

Es la capacidad que posee el personal para poder adquirir el conjunto integrado por información, principios e interpretación acerca del sistema HACCP.

La realidad es que el sistema HACCP puede aportar ayuda práctica y significativa para avanzar pero solo si las personas encargadas de su implementación tienen los conocimientos y la experiencia necesaria para aplicarlo de un modo eficaz. El sistema HACCP es una técnica y como tal necesita de personal para que funcione.

Cierto es que para desarrollar el sistema HACCP se requiere de cierto grado de formación, pero en la misma se incluye el conocimiento de todo lo relativo a productos, materias primas y procesos, junto con los factores que puede ser fuente de riesgo para la salud de los consumidores. La formación adecuada permite que cualquiera comprenda el concepto.

2.2.2.2. Capacitación del Sistema HACCP

Es una herramienta fundamental para la implementación del sistema HACCP, es un proceso planificado sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual. La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual.

⁴ HACCP Enfoque Práctico. Sara Martimore. Carol Wallace. 2ª Edición. Pág. 13.

Formación y educación.-

Educación consiste en modificar hábitos adquiridos o en crear hábitos nuevos. Solo se aprende cuando realmente se está capacitado para volcar a la realidad, de un modo estable, los conocimientos recibidos en el proceso de educación. Este integra a tres etapas diferentes:

CUADRO N° 02-II

	Educador	Empresario
Adoctrinar	Para la transmisión de valores que convencen por razones no estrictamente lógicas, sino fundamentalmente emocionales. Las personas reaccionan y adoptan conductas, no solo en respuesta a la oferta de un conocimiento objetivo, sino ante todo en respuesta a como lo juzgan de acuerdo a sus convicciones y valores. En la medida en que las razones aportadas para el hábito propuesto se adapten o no a estos valores y convicciones, obtendrán diferentes respuestas	Dotar de los medios necesarios, ubicados estratégicamente en la cocina de forma que se facilite el acceso a los mismos. Dotar de medios alternativos para la limpieza de recipientes y superficies, para la sujeción de recipientes calientes y para limpiar los bordes de los platos.
Formar	Para la transmisión de conocimientos lógicos y racionales que promuevan el hábito.	Supervisar la ejecución del hábito aprendido, reforzando las conductas positivas e inhibiendo las negativas.
Adiestrar	Para la puesta en práctica de los conocimientos aprendidos hasta convertirlos en hábitos.	

FUENTE: Diseño y Gestión de Cocinas-Manual de Higiene Alimentaria aplicada al sector restauración

Las ventajas de la capacitación del personal es incrementar la eficiencia del establecimiento aumentando las utilidades. Como resultado las ventajas de los empleados como de la gerencia es de contar con programa efectivo de capacitación, los trabajadores obtienen mayor oportunidad de promoción, sentido de seguridad y motivación por parte de la gerencia adquieren mayor producción, mejores métodos y hábitos de trabajo, costos menores de operación, trabajadores más hábiles y finalmente reducción en la rotación del personal⁵

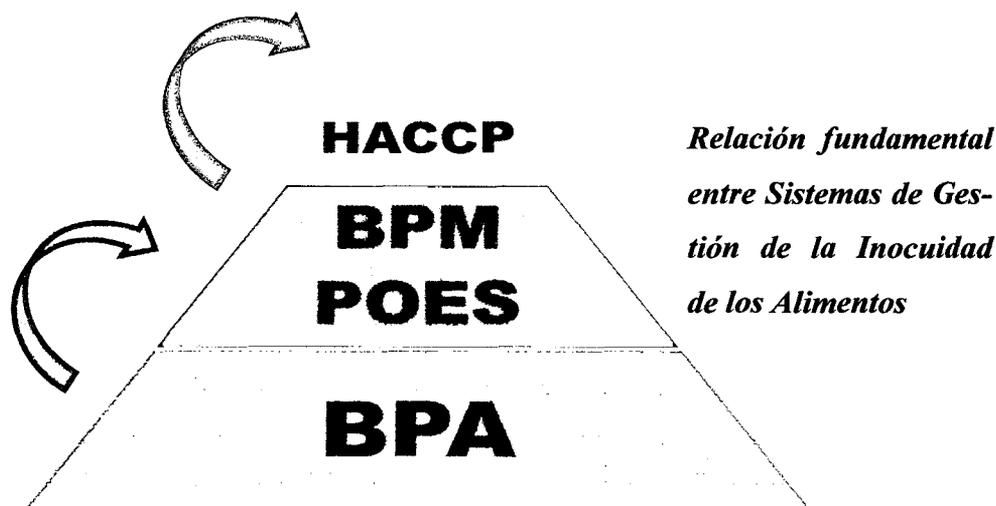
⁵ Diseño y gestión de cocinas manual de higiene alimentaria aplicada al sector restauración. Irene Lloret, Eduardo Montes, Miguel A. Lopez . 2ª Edición. Pág. 675

2.2.3. PRE-REQUISITOS DEL SISTEMA HACCP

La higiene es una herramienta clave para asegurar la inocuidad de los productos que se manipulan en los establecimientos elaboradores de alimento se involucra una infinidad de prácticas esenciales tales como la limpieza y desinfección de las superficies en contacto con los alimentos, la higiene del personal y el manejo integrado de plagas, entre otras.

Una manera segura y eficiente de llevar a cabo un programa de higiene en un establecimiento es a través de los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) que, junto con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), establecen las bases fundamentales para el aseguramiento de la inocuidad de los alimentos (Sistema HACCP) que allí se elaboran.

GRAFICO N° 03-II



Fuente: INTECI Instituto de Profesiones empresariales

- A. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).**- El riesgo de que a partir del medio ambiente de una planta tenga lugar a una contaminación cruzada, es un aspecto clave para la seguridad de un producto alimentario. Una contaminación cruzada puede estar producida por una gran variedad de causas, siendo importante conocer los riesgos inherentes de cada área de producción. La mayoría de estos riesgos pueden ser controlados por medio del cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Las BPM son el conjunto de requisitos que el personal debe cumplir para prevenir la contaminación de los alimentos.

Los requisitos son:

- **Limpieza y desinfección:** La limpieza es la eliminación de la suciedad visible y la desinfección es la disminución de la cantidad de microorganismos e involucra los siguientes aspectos como son:
 - Higiene y Presentación del personal.-Lavado y desinfección de manos, uso de guantes, uñas cortas, baño diario, uniforme limpio, uso de cubre pelo, mascarilla, cabellos y bigotes cubiertos.
 - Conducta del personal.- Se refiere a lo que no debe hacer mientras prepara alimentos como: fumar, consumir alimentos en el área de trabajo, estornudar, usar joyas, tener heridas infectadas, estar enfermo, etc.
 - Control de plagas.- No tener equipos sin uso, realización de limpieza frecuente, inspecciones para detectar presencia de plagas, uso de productos químicos autorizados, evitar atrayentes para plagas.
 - Control de enfermedades
 - Recolección y disposición de residuos sólidos.- Clasificar los residuos sólidos y disponerlos en recipientes cubiertos, evacuarlos cuando sea necesario.
- **Instalaciones**
 - Edificios, equipos y utensilios.- Iluminación adecuada y protección, equipos y utensilios de material adecuado, tachos de basura tapados y disposición de desperdicios.
- **Elaboración, Almacenamiento y transporte:** El procesador de alimentos debe inspeccionar las materias primas, lavarlas y desinfectarlas e impedir contaminación y proliferación de microorganismos. El transporte de materia prima debe ser en los vehículos autorizados a temperaturas adecuadas.
- **Abastecimiento de agua:** Para el lavado y desinfección de insumos, manos y menaje, además se debe garantizar su calidad sanitaria: microbiológica y físico química, controles de cloro y ph y sanitización de tanques de agua.

Para implementar Buenas Prácticas de Manufactura (o de Fabricación), es necesario establecer objetivos de cumplimiento progresivo o escalonado, siendo primario el que comprende los procedimientos de higiene, abarcativo de las actividades de limpieza y desinfección. Estos procedimientos son los denominados Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento, derivación de su denominación en inglés Sanitation Standard Operating Procedures (SSOP). El desarrollo de los procedimientos y el registro de las operaciones realizadas antes, durante y después de las actividades de producción constituyen una parte especial de las Buenas Prácticas de Manufactura.

Las Autoridades Sanitarias Nacionales han incorporado a la normativa vigente (siendo entonces exigible), el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (o de Fabricación), de ello se ha de inferir que los presupuestos de esas Buenas Prácticas deben cumplirse, y como se ha indicado antes, los Procedimientos Operativos Estandarizados de Higiene son uno de esos requisitos previos, junto con otros como el Control de Plagas y la Capacitación de los Manipuladores.

La importancia de su cumplimiento ha de verificarse no solo por lo que significa en cuanto cumplimiento de la normativa legal vigente, que naturalmente debe cumplirse, sino que ha de juzgarse que los esfuerzos públicos y privados que puedan realizarse a favor de un sistema de inocuidad, serán ampliamente retribuidos por los beneficios, no solo en cuanto posicionamiento de la empresa, sino esencialmente por la seguridad que brinda a los consumidores, máxime cuando podemos afirmar que, limpiar y limpiar bien no implica en la mayoría de los casos incrementos de costos; no limpiar o hacerlo mal ciertamente que importa responsabilidad y costos, importa hacerse cargo de los daños que puedan generarse a los consumidores y de los cargos que derivan por su incumplimiento ante los Organismos de Control.

B. Programas de Higiene y Saneamiento (PHS).- También conocido a nivel internacional como Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) son aquéllos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico, de la mejor manera posible. Existen varias actividades y operaciones, además de las de limpieza y desinfección, que se llevan a cabo en un establecimiento elaborador de alimentos que resulta conveniente estandarizar y dejar constancia escrita de ello para evitar errores que pudieran atentar contra la inocuidad del producto final. Ejemplos: monitoreo del funcionamiento de termómetros, recetas de todos los alimentos que se elaboran, transporte de los alimentos, selección de materias primas, mantenimiento en caliente de comidas preparadas, etc.

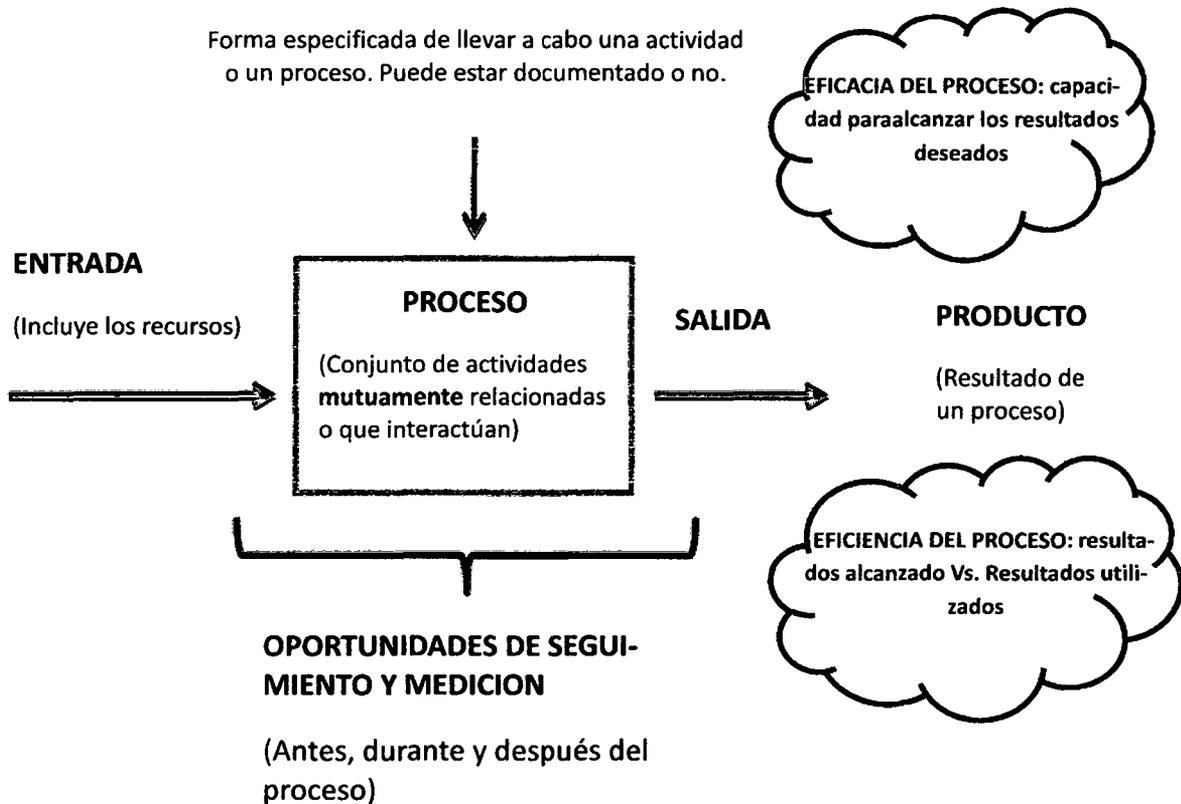
Asimismo la aplicación de POES es un requerimiento fundamental para la implementación de sistemas que aseguren la calidad de los alimentos. Para la implantación de los POES, al igual que en los sistemas de calidad, la selección y capacitación del personal responsable cobra suma importancia. Cada establecimiento debe tener un plan escrito que describa los **procedimientos diarios** que se llevarán a cabo durante y entre las operaciones, así como las **medidas correctivas previstas** y la **frecuencia** con la que se realizarán para prevenir la contaminación directa o adulteración de los productos.

Los POES son procedimientos desarrollados para todas las operaciones y todos los turnos de actividad. Como se observa en el gráfico los POES se aplican para procedimientos pre-operacionales (entradas), procedimientos operacionales (proceso) y procedimientos post-operacionales (salidas).

GRAFICO N° 04-II

PROCEDIMIENTO

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Puede estar documentado o no.



- **Procedimientos Pre-operacionales.**-Los procedimientos pre-operacionales son aquellos que se llevan a cabo en los intervalos de producción y como mínimo deben incluir la limpieza de las superficies, de las instalaciones, y de los equipos y utensilios que están en contacto con alimentos. El resultado será una adecuada limpieza antes de empezar la producción. Este tópico puede generar muchas preguntas a la industria, en lo que se refiere al detalle con el cual se deben especificar estos procedimientos. Las empresas deben detallar minuciosamente la manera de limpiar y desinfectar cada equipo y sus piezas, en caso de desarmarlos. Si lo desean, también pueden describir la metodología para desarmar los equipos.

La efectividad de los procedimientos de saneamiento pre operacionales se determinará a través de la verificación y no a través de procedimientos de evaluación.

- **Procedimientos Operacionales.**-Los procedimientos de saneamiento operacional, se realizarán durante las operaciones. Deben ser descritos al igual que los procedimientos pre-operacionales y deben, además, hacer referencia a la higiene del personal en lo que hace al mantenimiento de las prendas de vestir externas (delantales, guantes, cobertores de cabello, etc.), al lavado de manos, al estado de salud, etc.

También debe considerarse que durante los intervalos en la producción, es necesario realizar la limpieza y desinfección de equipos y utensilios. Durante las actividades, requiriendo fecha y firma de un responsable, además de hallarse disponibles ante la autoridad.

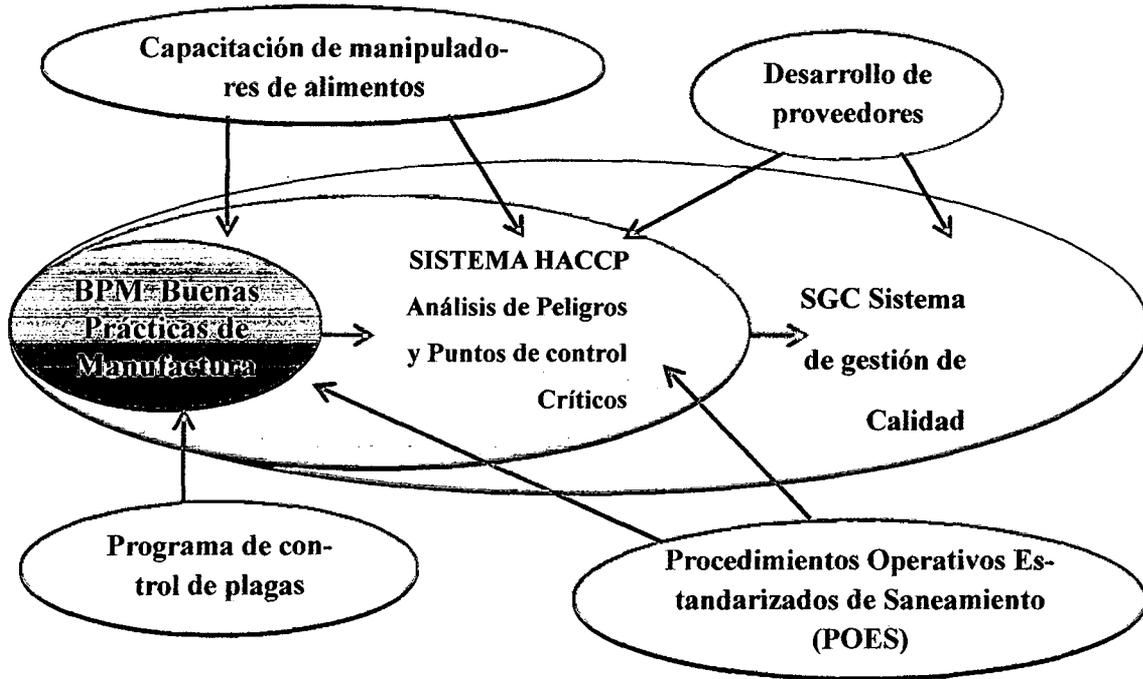
- **Procedimientos Post-operacionales.**- después de realizar las actividades del proceso de la elaboración de alimentos.

Una de las características invalorable de la aplicación de los POES, es la posibilidad de responder inmediatamente frente a fallas en la calidad de los productos, debidas a un problema de higiene. Sin olvidar que un buen procedimiento de saneamiento, tiende a minimizar la aparición de tales fallas.

Entonces, más allá de la obligatoriedad de los POES, es indispensable entender que la higiene determina un conjunto de operaciones que son parte integrante de los procesos de fabricación y que, por ello son complementarios de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Así, la eficacia de un POES depende sólo del procedimiento y los agentes de saneamiento utilizados.

2.2.3.1. INTERACCIÓN DE NORMATIVAS DEL SECTOR ALIMENTARIO

GRAFICO N° 05-II



Fuente: INTECI Instituto de Profesiones empresariales

2.2.4. MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA HACCP

Para poder implementar el sistema HACCP se deberá tomar en cuenta tres fases importantes como es:

Fase 1: Planificación y preparación del sistema HACCP.

Fase 2: Elaboración de los diferentes planes generales de higiene.

Fase 3.-Aplicación de cada una de los principios o etapas del sistema HACCP al proceso de elaboración del producto, que son un factor esencial para la implementación eficaz del sistema HACCP.

2.2.4.1. FASE 1: PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DEL SISTEMA HACCP

- 1) **Formación de un equipo HACCP.**- la empresa debe comenzar formando el equipo humano que vaya a desarrollar, implantar, mantener, y en su caso, revisar el sistema. Para ello, la dirección de la empresa ha de mostrar previamente un compromiso pleno de apoyo con esta tarea. El equipo ha de tener

un carácter multidisciplinar. Lo recomendable es que esté constituido como mínimo por los responsables, gerentes o directivos, personal de calidad y de producción, un técnico sanitario con amplios conocimientos y experiencia en la aplicación del sistema. Puntualmente requerirá de la participación de otros departamentos como mantenimiento y limpieza. La formación del equipo HACCP debe considerar los siguientes aspectos:

- Integrantes del equipo HACCP
- Organigrama del equipo HACCP
- Descripción de responsabilidades del equipo HACCP

2) Auditoria de la situación inicial y análisis de carencias.-

Antes de implantar el sistema HACCP, es fundamental la evaluación de los recursos y sistemas existentes y compararlos con los requisitos necesarios para gestionar eficazmente el sistema HACCP. Aquí se incluyen actividades como auditar las características de las instalaciones y la evaluación de los sistemas actualmente en funcionamiento de los recursos humanos.

A la hora de planificar el camino hacia un sistema HACCP eficaz hay que hacerse dos preguntas:

- 1.- ¿Qué recursos y sistemas hay que tener funcionando para que funcione el sistema HACCP?
- 2.- ¿Qué recursos y sistemas existen en estos momentos?

Las diferencias existentes entre la pregunta 1 y 2 son las carencias que hay que cubrir. El modo más eficaz de detectar las carencias es llevar a cabo una auditoria inicial de los métodos de control de la seguridad alimentaria y gestión de la calidad, para este propósito se utilizaran técnicas de auditoria y en lo relativo a necesidades del HACCP, se solicitara asesoramiento de un experto (posiblemente ajeno a la empresa) sobre los sistemas y estándares necesarios⁶

⁶ HACCP Enfoque Práctico. Sara Martimore. Carol Wallace. 2ª Edición. Pág. 38.

2.2.4.2.FASE 2.- ELABORACIÓN DE LOS DIFERENTES PLANES GENERALES DE HIGIENE DE UN MODO SIMPLIFICA- DO.

Se debe presentar especial énfasis en los planes generales de higiene como actividades básicas sujetas a autocontrol. La inclusión de medidas higiénicas en este apartado debe realizarse con un criterio flexible. De acuerdo con este criterio, el cumplimiento óptimo de todos los planes y del diseño de las cocinas e instalaciones representa un conjunto de medidas de control efectivas sobre un gran número de peligros especialmente los ligados con el ambiente de confort laboral en el establecimiento y clima psicológico en el personal propios para la posterior aplicación del resto de medidas pertenecientes al sistema HACCP para lo cual contaremos con los siguientes planes generales de higiene:

- a) Control de entradas y trazabilidad.
- b) Practicas correctas de higiene.
- c) Plan de formación.
- d) Plan de limpieza y desinfección.
- e) Plan de mantenimiento.
- f) Plan para control de plagas.
- g) Plan de control de aguas.

CUADRO N° 03-II

Planes generales de higiene	
Control de entradas	Validación de proveedores en sustitución de controles sistemáticos.
Trazabilidad	Posibilidad de encontrar y seguir el rastro de un alimento, a través de todas las etapas de producción, transformación y distribución.
Prácticas correctas de higiene	constituyen en sí mismas un conjunto de medidas de control que, previenen, eliminan o reducen a niveles aceptables un elevado número de peligros microbiológicos, químicos o físicos que pueden afectar a la salud de los consumidores
Plan de formación	Consiste en modificar hábitos adquiridos o en crear hábitos nuevos. Solo se aprende cuando realmente se está capacitado para volcar a la realidad, de un modo estable, los conocimientos recibidos en el proceso de educación.
Limpieza y desinfección	Ausencia de formato para efectuar el registro de ejecución de las actividades de limpieza.
Mantenimiento	Se trata de una acción que debe contemplarse desde el mismo momento en que se comienza a pensar en el diseño del establecimiento.
Control de plagas	La adopción de medidas para erradicar o prevenir la aparición de plagas constituye un plan básico en la gestión higiénica de toda cocina.
Control de aguas	Se debe garantizar su calidad sanitaria: microbiológica y físico-química, controles: cloro y pH Sanitización de tanques de agua.

FUENTE: Elaboración propia

2.2.4.3.FASE 3: APLICACIÓN DE CADA UNO DE LOS PRINCIPIOS O ETAPAS DEL SISTEMA HACCP AL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PRODUCTO.

Estos principios o etapas constituyen el marco teórico rector del autocontrol y debido a su carácter horizontal, se aplica a todo tipo de establecimiento. Estos principios usualmente se complementan mediante unas directrices que tan solo suponen la adición de cuatro etapas de trabajo previas al principio 1 Seguidamente se exponen:

Directrices del sistema HACCP.

- 1. Descripción del producto.-** Deberá formularse una descripción completa del producto que incluya información pertinente sobre su inocuidad, por ejemplo: composición, estructura física/química (incluidos Aw, pH, etc.), tratamientos estáticos para la destrucción de los microbios (tales como los tratamientos térmicos, de congelación, salmuera, ahumado, etc.), envasado, durabilidad, condiciones de almacenamiento y sistema de distribución.
- 2. Determinación del uso previsto.-** debe basarse en los usos del producto previstos por el cliente. En relación con el sector restauración, ha de valorarse por parte del equipo HACCP si las comidas se van a distribuirse o no, si precisan someterse a regeneración por parte del cliente en los casos de restauración diferida y si van destinadas a grupos vulnerables de población (tales como personas inmune deficientes o con alteraciones metabólicas, niños, enfermos en hospitales o ancianos en residencias de la tercera edad), dada su mayor sensibilidad a un número considerable de peligros y la mayor repercusión de los efectos adversos en su salud
- 3. Elaboración de un diagrama de flujo.-** El diagrama de flujo deberá ser elaborado por el equipo de HACCP y cubrir todas las fases de la operación. Cuando el sistema HACCP se aplique a una determinada operación, deberán tenerse en cuenta las fases anteriores y posteriores a dicha operación.

- 4. Confirmación in situ del diagrama de flujo.-** consiste en comparar los diagramas diseñados en la directriz anterior con el proceso de elaboración efectivamente realizado en la cocina. El objeto de esta tarea es proceder, si fuera necesario rectificarlos para adecuarlos a la realidad.

Principios del sistema HACCP

Principio 1

Realizar un análisis de peligros. Preparar una lista con las etapas del proceso, identificar donde pueden aparecer peligros significativos y describir las medidas de control.

El principio 1 describe el punto desde el cual el equipo HACCP debe empezar. Se construye un diagrama del flujo del proceso en el que se detallan todas las etapas del proceso, desde la recepción de materias primas al producto final. Cuando está completo el diagrama, el equipo HACCP identifica todos los peligros que pueden aparecer en cada etapa, establece el riesgo de cada peligro significativo y describe las medidas para su control. Estas medidas pueden existir ya o ser nuevas.

Principio 2

Identificar los Puntos de Críticos Control (PCC). Una vez descrito todos los peligros y sus medidas de control, el equipo HACCP establece cuales son los puntos de control que son críticos a la hora de garantizar la seguridad del producto. Estos son los puntos de críticos control o PCC.

Principio 3

Establecer los límites críticos. De las medidas de control asociadas con cada PCC identificado. Los límites críticos marcan la diferencia entre producto seguro o inseguro en los PCC. Tienen que incluir un parámetro medible, también se pueden denominar tolerancia absoluta o límite de seguridad para un PCC.

Principio 4

Establecer un sistema de vigilancia de los PCC. El equipo HACCP tiene que identificar los requisitos de la vigilancia para gestionar los PCC dentro de sus límites críticos. Esto conlleva a la definición de las acciones de vigilancia junto con la frecuencia de la misma y el establecer quién es responsable. Adicionalmente, habrá que establecer procedimientos encaminados a ajustar el proceso y mantener el control con relación a los resultados obtenidos por la vigilancia.

Principio 5

Establecer las acciones correctoras a realizar cuando el sistema de vigilancia detecta que un PCC no se encuentra bajo control. Es necesario establecer las acciones correctoras y quien es responsable de llevarlas a cabo. Incluirá las acciones a realizar para volver a poner el proceso bajo control y las referidas al tratamiento del producto elaborado mientras el proceso estaba fuera de control.

Principio 6

Establecer el procedimiento de verificación encaminado a confirmar que el sistema HACCP funciona correctamente. Se deben desarrollar los procedimientos de verificación para mantener el sistema HACCP y garantizar que sigue funcionando eficazmente.

Principio 7

Crear sistema de documentación relativo a todos procedimientos y registros apropiados para estos principios y su aplicación. Hay que guardar todos los registros que demuestren que el HACCP funciona de modo controlado y que se tomaron las acciones correctoras apropiadas en caso de cualquier desviación fuera de los límites críticos. Esto proporcionara la evidencia de una elaboración de alimento seguro⁷

⁷ Higiene de los alimentos microbiológicos y HACCP.S.J Forsythe y P.R Hayes. 2ª Edición. Pág. 308.

GRAFICO N° 06-II



2.2.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un sistema de la calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad (definición ISO).⁸

La gestión de calidad exige el control y la integración total de los elementos de un área de operaciones determinada. Para que todos los elementos de una operación estén integrados, es preciso que tanto el comportamiento como las funciones de cada uno de ellos estén bien definidos. Si se quiere que un sistema de gestión de la calidad tenga éxito, debe haber, a semejanza de una orquesta sinfónica, un director que marque las pautas para la integración de todos los elementos. Las responsabilidades respecto del establecimiento de requerimientos deben estar distribuidas con claridad. A la alta gerencia corresponde, exclusivamente, la responsabilidad de lograr calidad en sus operaciones. El sistema de gestión de calidad es una función de la alta gerencia, y no se delega.

La calidad de un restaurante no es responsabilidad únicamente de los cocineros; tampoco sería válido adjudicar toda la responsabilidad de la calidad de una planta industrial a la gente de operaciones. En cualquier sistema pro-

⁸ Calidad las nuevas ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. AndresBerlinches Cerezo. 6ta Edición. Pág. 7.

ductivo, la calidad es una filosofía de integración total de los elementos que lo componen, para poder alcanzar los resultados deseados.

Circunstancias externas a la empresa, tales como el desarrollo tecnológico, las mejoras en los métodos de productividad, la mayor exigencia reglamentaria, normativa, etc. Y los mayores conocimientos sobre la calidad de los productos que tienen los usuarios, o circunstancias internas tales como competitividad o complejidad estructural, hacen necesario que las empresas implanten sistemas de calidad que aglutinen todos los esfuerzos para conseguir los objetivos marcados.

La calidad según criterios de varios autores entre ellos Cela (1996), es considerada parte integrante de la estrategia global de la empresa, y se gestiona como factor estratégico. Y es que la gestión de la calidad "tiene impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo especial énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente. Así, la gestión de la Calidad ya no es un método para evitar reclamaciones de los clientes insatisfechos, sino para crear sistemas y actividades para hacer bien las cosas a la primera y no esperar a que se produzca el error para corregirlo, sino que se mueve en un contexto de proactividad (detectar las cosas mal hechas antes de que se produzcan) y de mejora continua de la Calidad de todos los procesos de la empresa".

2.2.5.1.FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA CALIDAD

A lo largo del tiempo han existido importantes fundamentos teóricos sobre la calidad, entre los cuales se mencionan las siguientes aportaciones:

2.2.5.2.FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE EDWARD DEMING

La calidad provoca una reacción en cadena, en todo proceso por conseguir la calidad entran en juego los siguientes factores críticos:

A. Clientes: El cliente es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etcétera). Un cliente es sinónimo de comprador o de consumidor y se los clasifica en activos e inac-

tivos, de compra frecuente u ocasional, de alto o bajo volumen de compra, satisfecho o insatisfecho.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas en las especificaciones del producto y son denominados requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. Es finalmente el cliente quien determina la aceptación del producto dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos si sobre todo fidelizar a sus clientes.

B. Personal: Se refiere al conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector. Los recursos humanos de una empresa son, de acuerdo a las teorías de administración de empresas, una de las fuentes de riqueza más importantes ya que son las responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesiten para el buen funcionamiento de la misma.

Se requiere:

- ✓ Trabajo en equipo, prevención, no corrección de defectos, capacitación como proceso continuo, motivación a participar en el mejoramiento incesante del proceso.
- ✓ Responsabilidad y autoridad desplegadas lo más cerca posible del nivel donde se realiza el trabajo.
- ✓ Iniciativa, innovación y toma de riesgos necesarios para el desarrollo.
- ✓ Comunicación libre y abierta de ideas y opiniones.

C. Proveedores: Son aquellos que proveen o abastecen, ósea que entregan bienes o servicios a otros

Deben:

- ✓ Integrarlos a la organización e involucrarlos con el compromiso del mejoramiento incesante.
- ✓ Establecer con ellos vínculos a largo plazo, sostener relaciones que se basen en la confianza, exigir de ellos evidencias estadísticas de calidad.

D. Materiales y equipos: Conjunto de máquinas de las que se sirven las industrias para realizar su producción o servicio.

E. Responsabilidad de la dirección: La alta dirección debe evidenciar su compromiso con el sistema de gestión de calidad. Debe apoyar permanentemente el desarrollo y mejora del mismo, mediante: definición y documentación de responsabilidades, compromisos y obligaciones de requerimientos y necesidades del cliente. Mejorar incesantemente la calidad y la posición competitiva además de ofrecer ganancias razonables a los inversionistas.

2.2.5.3. CATORCE PRINCIPIOS DE EDWARD DEMING

Deming ha propuesto a los directivos de diversas organizaciones un sistema constituido por los siguientes catorce principios.

1) Crear constancia en el propósito

Crear un propósito constante hacia la mejora del producto y del servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, consolidar la empresa y proporcionar empleos.

2) Adoptar una nueva filosofía

Implementar una nueva filosofía en la empresa, representa un cambio en la educación de todos los involucrados, entrenamiento y alegría en el trabajo, junto con la responsabilidad de cambiar la forma de pensar y trabajar respecto a la calidad.

3) Cesar la dependencia de la inspección en masa

Tratar de evitar la inspección masiva, en vez de ello controlar los procesos a medida que el producto vaya avanzando y evitar re traba-

jos y desperdicios que se traducen en mayores costos y aumentar la calidad de los procesos.

4) Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio solamente. En vez de ello minimizar los costos totales trabajando con un solo proveedor.

En vez de buscar un proveedor que nos brinde el precio más bajo, buscar aquel o aquellos que representen más confiabilidad en su entregas, en la calidad de sus productos y a buen precio, muchas de las veces dejamos toda la responsabilidad en un solo proveedor que nos deja poco satisfechos con su desempeño.

5) Mejorar constante y continuamente todos los procesos de planificación, producción y servicio.

Mejoramiento del producto y el proceso van mano a mano con mayor comprensión y mejor teoría. La Organización debe tener un proceso para obtener retroalimentación (feedback) de los clientes sobre sus productos y servicios. Debe trabajar en las variables más críticas primero, por cuanto así tendrá más impacto en la Calidad.

6) Implantar la formación en el trabajo.

Implementar las capacitaciones en el trabajo a todo el personal de acuerdo a sus funciones eliminando el entrenamiento entre los trabajadores. Muchas de las veces el entrenamiento en las empresas entre trabajadores no es muy recomendable ya que se les enseña a los nuevos empleados únicamente el conocimiento que tiene un trabajador de mayor rango y nunca se le transmite el conocimiento completo.

7) Adoptar e implantar el liderazgo.

Implementar el liderazgo en los supervisores y en la gente de mayor rango significa buena señal de que las cosas pueden salir bien. Un líder debe tener la capacidad necesaria para reconocer las destrezas de los que tiene a su alrededor, talentos y habilidades de los que trabajan con él; en pocas palabras, ayudar donde se necesita.

8) Desechar el miedo.

Eliminar el temor fortaleciendo la seguridad en sus trabajadores, proveer la seguridad y un ambiente de confianza en los trabajadores, así se eliminaran muchos problemas con la calidad. Cuando el miedo es utilizado para mejorar el desempeño individual, esta meta no se logra.

9) Derribar las barreras entre las áreas de staff.

Promover el trabajo en conjunto; es decir, que todos los departamentos trabajen con el objetivo de lograr una meta en común, para evitar problemas de comunicación y mantener la misión de la empresa.

10) Eliminar los slogans, exhortaciones y metas para la mano de obra.

Evitar la presión en los trabajadores para aumentar la productividad, con reglas amenazantes y lemas fuera de lugar, permitiendo que los trabajadores formulen sus propios lemas, así como evitar los slogans fraudulentos que no cumplan con la realidad interna de la empresa.

11) Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra y los objetivos numéricos para la dirección.

Eliminar las tasas de producción obligatorias hace que los empleados se sientan menos presionados y realicen su trabajo mecánicamente, sin tomar en cuenta otros aspectos como la calidad y más si no se les proporcionan herramientas ni recursos necesarios para lograrlos.

12) Eliminar las barreras que privan a las personas de sentirse orgullosas de su trabajo.

Desechar las culpas al trabajador, muchas de las veces, las fallas en calidad se dan por errores en el sistema y la mala elección o implementación del mismo y se deben analizar todos esos puntos para establecer un criterio acertado de cuáles son las causas de los problemas.

13) Estimular la educación y la auto mejora de todo el mundo.

Implementar la capacitación y educación dentro de la empresa, resaltando el trabajo en equipo y aplicar el estudio de nuevas tecnologías

y técnicas matemáticas que ayuden a mejorar la productividad que los ayuden a ser más competitivos y explotar al máximo las habilidades del personal y ser más competitivos en el mercado.

14) Poner a trabajar a todas las personas de la empresa para conseguir la transformación.

Trabajar desde la alta gerencia hasta los operadores, todos en conjunto para la aplicación de estos puntos y tener personal especializado en la implementación de los mismos para levantar el interés y entusiasmo en todas las personas que conforman esta empresa

2.2.5.4.FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE PHILLIP B. CROSBY

Él implementa la palabra PREVENCIÓN como una palabra clave en la definición de la calidad total. Ya que él paradigma que Crosby quiere eliminar es el de que la calidad se da por medio de inspección, de pruebas, y de revisiones. Esto nos originaría pérdidas tanto de tiempo como de materiales, ya que con la mentalidad de inspección esto está preparando al personal a fallar, así que “hay que prevenir y no corregir”⁹

Aquí se presentan los 14 pasos de Crosby, también conocidos como los 14 pasos de la administración de la calidad.

1. Compromiso en la dirección.
2. Equipos de mejoramiento de la calidad.
3. Medición de la calidad.
4. Evaluación del costo de la calidad.
5. Concientización de la calidad.
6. Equipos de acción correctiva.
7. Comités de acción.
8. Capacitación.
9. Día cero defecto.
10. Establecimiento de metas.
11. Eliminación de la causa de error.
12. Reconocimiento.

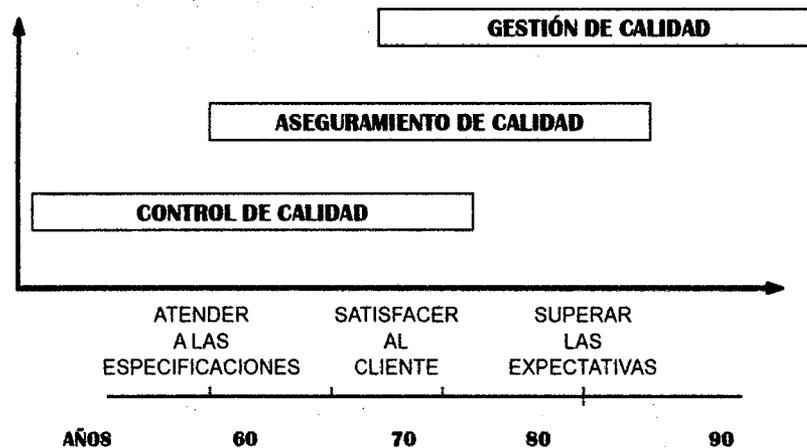
⁹ Calidad las nuevas ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. AndresBerlinches Cerezo. 6ta Edición. Pág. 5.

13. Consejo de calidad.

14. Repetir el proceso de mejoramiento de calidad.

2.2.5.5.EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

GRAFICO N° 07-II



Fuente: INTECI Instituto de Profesiones empresariales

2.2.5.6.PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cuando se redactaron las normas **ISO 9001** e **ISO 9004**, se elaboraron 8 principios básicos, sobre los que descansa todo el sistema de gestión de la calidad.

Si una empresa implanta un sistema de gestión de la calidad, que cumpla los requerimientos de la norma **ISO 9001**, pero que no siga estos principios, no obtendrá ni la mitad de los beneficios esperados.

Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma **ISO 9001** son:

1.- Enfoque al cliente: se refiere a la satisfacción de las expectativas del cliente, las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2.- Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente

interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

3.- Participación del personal: El personal, en todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4.- Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5.- Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

6.- Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

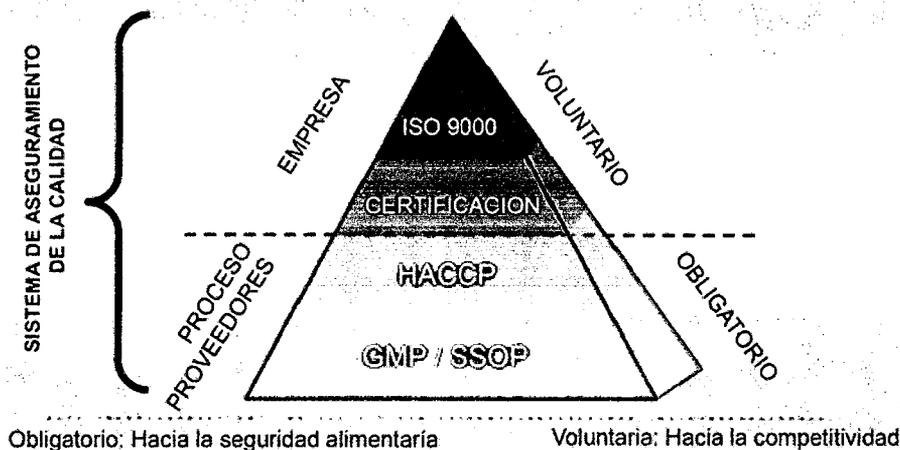
7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor¹⁰

¹⁰ Calidad las nuevas ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. AndresBerlinches Cerezo. 6ta Edición. Pág. 10.

2.2.5.7. HERRAMIENTAS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

GRAFICO N° 08-II



Fuente: INTECI Instituto de Profesionales empresariales

2.2.6. RESTAURANTES

La palabra proviene del francés "restaurant" que significa "restaurativo", refiriéndose a la comida que se ofrecía en esa época (un caldo de carne). Otra versión del origen de la palabra restaurante para denominar las casas de comidas, la encontramos también en Francia. Según esta segunda versión, un mesonero llamado Boulanger, al inaugurar la que se podría considerar la primera casa de comidas, puso un eslogan en la entrada, que rezaba en latín: "Venite ad me vos quistomacholaboratis et ego restaurabo vos" que al castellano, podríamos traducir como: "Venid a mí todos los de estómago cansado y yo os lo restauraré". De esa última palabra del eslogan derivaría el término restaurante.

La palabra se extendió por toda Europa. En algunos países se modifica a "Restoran", "Restaurante" o "Restauracja" (en Polonia). El primer restaurante francés se fundó en 1765, y en Londres en 1873.

2.2.6.1. DEFINICIÓN DE RESTAURANTE

De acuerdo al reglamento de restaurantes (Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR) un restaurante es un establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes¹¹

2.2.6.2. ASPECTO LEGAL DE LOS RESTAURANTES

En el marco legal que regula el funcionamiento de los restaurantes en nuestro país está dado por el Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR del (reglamento de restaurantes) del 10 de noviembre del 2004. Esta norma considera como restaurantes aquellos establecimientos que expenden comidas y bebidas preparadas al público en el mismo local.

Los restaurantes en atención a la calidad de sus instalaciones, equipamiento y servicio que proporcionan, tendrán la siguiente categorización:

1. Restaurantes de lujo (cinco tenedores)

Condiciones Generales

En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de primera calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnicas más modernas.

El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad, particularmente cuidados.

Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad.

Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas).

¹¹ Guía de información para la autorización y categorización de un restaurante.

Las mesas contarán con manteles y servilletas de telas deberán ser cambiadas al momento de la partida de cada cliente.

Vajilla, cristalería y cubiertos de primera calidad y en perfecto estado de conservación.

Deberá contar con una carta de platos suficientemente variada, comprendiendo numerosas especialidades culinarias. Deberá contar con una carta de licores y otra de vinos.

Condiciones Particulares

Dependencias e instalaciones de uso general:

Ingreso.- Uno principal y otro de servicio.

Recepción.- Donde además se ubicará el servicio telefónico, servicios higiénicos y otras instalaciones de atención inicial de comensales

Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros, en buen estado de limpieza y debidamente equipados. Los aparatos tales como inodoros, urinarios y lavatorios con agua fría y caliente se dispondrán de manera adecuada en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.

Ascensores.- Su uso será obligatorio solamente en los casos en que el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. piso o en nivel superior.

Estar de Espera.- Área mínima equivalente al 30% del área de comedor

Bar.- Independiente de los ambientes del comedor y/o del estar de espera.

Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo la adecuada circulación de las personas. Las mesas deberán estar separadas una de otra por un espacio de 50 centímetros.

Vajilla.- De buena calidad, cubiertos en metal plateado, juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal.

Ventilación.- El sistema de ventilación contará con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento, o en su defecto, con aire acondicionado total.

Telemúsica.- Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.

Instalaciones de Servicio:

Cocina.- Tendrá un área equivalente al 30% de los ambientes de comedores que sirve. Dichas instalaciones deben estar particularmente cuidadas y limpias. Los muros y pisos estarán revestidos con mayólica blanca o material similar que permita una rápida y fácil limpieza. Los techos estarán revestidos con material que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.

Distribución interna adecuada del oficio, almacén, bodega general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Se dispondrá de agua fría y caliente.

La extracción de humos y vahos, estará garantizada en todo momento con campanas extractoras de acero inoxidable.

Comedor, vestuario y servicios higiénicos con agua fría y caliente adecuados para el personal subalterno.

Personal:

Recepción.- Los servicios de recepción deberán ser atendidos por personal (anfitriones) capacitado y con experiencia, debiendo estar permanentemente uniformados.

Servicios de Comedor.- Los servicios de comedor deberán ser atendidos por mozos capacitados y con experiencia, permanentemente uniformados, debiendo contar por lo menos con un Maitre, jefe de comedor y un capitán de mozos por cada comedor. El Maitre y el jefe de comedor deberán acreditar como mínimo el conocimiento de un idioma extranjero. Chef y Sub Chef capacitados y con experiencia, quien deberá contar con un subjefe de co-

cina fría y otro de cocina caliente, asistidos por personal subalterno capacitados y con experiencia.

2. Restaurantes de primera (cuatro tenedores)

Condiciones Generales

En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de primera calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnicas más modernas.

El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad. Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad.

Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas).

Las mesas contarán con manteles y servilletas de telas deberán ser cambiadas al momento de la partida de cada cliente.

La Vajilla, cristalería y cubiertos serán de buena calidad y en perfecto estado de conservación. Tendrán una carta de platos suficientemente variada, comprendiendo numerosas especialidades culinarias.

Condiciones Particulares

Dependencias e instalaciones de uso general:

Ingreso.- Uno principal y otro de servicio.

Recepción.- Contará con servicio telefónico, servicios higiénicos y otras instalaciones de atención inicial de comensales.

Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros y en constante buen estado de limpieza. Los aparatos tales como inodoros, urinarios y lavatorios con agua fría y calien-

te se dispondrán de manera adecuada en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.

Ascensores.- Contará obligatoriamente con uno cuando el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. piso o en nivel superior.

Estar de Espera y Bar.- Su área mínima será equivalente al 25% del área del comedor e independiente de los ambientes de éste último.

Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo una adecuada circulación de las personas. Las mesas deberán estar separadas una de otra por un espacio de 50 centímetros.

Vajilla.- De buena calidad y, como mínimo, de cubiertos en metal plateado y de juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal.

Ventilación.- Contará con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento, o en su defecto, con aire acondicionado.

Telemúsica.- Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.

Instalaciones de Servicio:

Cocina.- Tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirve. Dichas instalaciones deben estar particularmente cuidadas y limpias. Los muros y pisos estarán revestidos con mayólica blanca o material similar que permita una rápida y fácil limpieza. Los techos estarán revestidos con material que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional

Distribución interna del oficio, almacén, bodega general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Se dispondrá de agua fría y caliente. La extracción de humos y vahos estará garantizada en todo momento con campanas extractoras.

Comedor, vestuario y servicios higiénicos con agua fría y caliente adecuados para el personal subalterno.

Personal:

Recepción.- Los servicios de recepción deberán ser atendidos por personal capacitado y/o con experiencia, permanente uniformado.

Servicios de Comedor.- Los servicios de comedor deberán ser atendidos por mozos debidamente capacitados y con experiencia, debiendo estar permanentemente uniformados. Se contará con un capitán de mozos por cada comedor. Chef y Sub Chef capacitados y con experiencia, quien contará con personal subalterno en proporción adecuada. Maitre y Jefe de Comedor capacitados, con experiencia y conocimiento como mínimo de un idioma extranjero.

3. Restaurantes de segunda (tres tenedores)

Condiciones generales:

En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizara material de calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnica moderna.

El mobiliario y los elementos decorativos serán de calidad. Se contara con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados.

Vajilla, cristalería y cubiertos serán de buena calidad y en perfecto estado de conservación.

Condiciones particulares:

Dependencias e instalaciones de uso general

Ingreso: uno principal y otro de servicio.

Recepción: contara con servicio telefónico y con servicios higiénicos.

Servicios higiénicos generales: independientes para damas y caballeros. El número de inodoros, urinarios y lavatorios, será ade-

cuado y racional en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.

Ascensores: se contara obligatoriamente con uno cuando el restaurante se encuentre ubicado en el tercer piso o nivel superior.

Estar de espera y bar: su área mínima será equivalente al 15% del área del comedor y será independiente de las áreas de comedor.

Comedor: la distribución de mesas y mobiliario será funcional permitiendo una adecuada circulación de las personas.

Ventilación: contara con el equipo adecuado en todas las instalaciones del establecimiento.

Instalaciones de servicio:

Cocina: tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirve. Los muros, pisos y techos serán revestidos con materiales que permitan una fácil y rápida limpieza. Cuando la cocina está ubicada en un nivel diferente al de los comedores se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.

Sistemas de conservación de alimentos. Se dispondrán de agua fría y caliente así como de campanas extractoras y refrigeradores.

Servicios higiénicos para el personal de servicio.

Personal:

Jefe de cocina capacitado y/o con experiencia.

Jefe de comedor capacitado y/o con experiencia.

Personal subalterno capacitado y/o con experiencia debidamente uniformado.

4. Restaurantes de tercera (dos tenedores)

Condiciones generales:

Las instalaciones, acabados de todos los ambientes de uso general, mobiliarios, elementos decorativos y menaje a utilizar deben estar en buenas condiciones para prestar un buen servicio. Se contara con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como ele-

mentos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

Condiciones particulares:

Servicios higiénicos generales: independientes para damas y caballeros que dispongan de inodoros, urinarios y lavatorios.

Instalaciones de servicio: cocina con muros, pisos y techos estarán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza. Tendrá refrigerador y campanas extractoras.

Personal: capacitado y/o con experiencia no estará obligado a llevar uniforme en su integridad, sin embargo, debe guardar similitud en el modelo y color de camisa.

5. Restaurantes de cuarta (un tenedor)

Condiciones generales:

Dependencias e instalaciones de uso general:

Servicios higiénicos generales: independientes para damas y caballeros con inodoro y lavatorio.

Instalaciones de servicio: cocina con muros, pisos y techos estarán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza.

Personal: no estará obligado a llevar uniforme en su integridad, sin embargo, debe guardar similitud en el modelo y color de camisa.

Se contara con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de protección contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes¹²

2.2.6.3.RESTAURANTES TURÍSTICOS

Los restaurantes que cuenten con las categorías asignadas ya sea 3,4 o 5 tenedores podrán ser calificados además como turísticos, cuando se den algunas de las siguientes condiciones:

¹² Compendio de Reglamentación Turística DIRCETUR Pag.31

- a) Que se ubiquen en inmuebles declarados monumento histórico, o que constituyan un atractivo turístico por su diseño arquitectónico especial.
- b) Que se dediquen predominantemente a la explotación de recursos gastronómicos de alguna región del país, del país en general, del extranjero o a la cocina internacional, en condiciones aptas para el turismo.
- c) Que ofrezcan espectáculos de calidad nacional e internacional que constituyan un atractivo para el turismo.
- d) Otras condiciones que hagan del Restaurante un atractivo turístico. Todo restaurante turístico, cualquiera que sea su categoría, está obligado a ofrecer un menú turístico, el que se confeccionará de acuerdo con los platos de la Carta del día.

2.2.6.4. TIPOS DE RESTAURANTES

Esta clasificación se hace tomando como base el tipo de comida que sirven además de su metodología de servicio.

- **Grill**

Tipo de restaurante orientado a la cocina americana donde se sirve carnes, pescados y mariscos a la plancha y a la parrilla. El servicio debe ser rápido y eficiente en estos establecimientos, y la decoración muchas veces de orientada al estilo Oeste Americano.

- **Restaurante Buffet**

A mediados de la década de los 70's apareció en los hoteles la tendencia de los restaurantes exclusivos para buffet. Esta modalidad ha servido de gran ayuda para poder alimentar agrades grupos de turistas en los hoteles con servicios de "Todo Incluido". Estos comedores, en los hoteles de playa son de gran dimensión y para colocar las bandejas con los diferentes tipos de alimentos constan de varios displays especiales con calentadores y refrigeradores integrados para mantener los alimentos a la temperatura adecuada.

- **Restaurantes de especialidades (temáticos)**

Son restaurantes que se especializan en un tipo de comida como los de **Mariscos, Los Vegetarianos, Los Steak Houses o Asaderos**, cuya especialidad es la carne. Estos incluyen también los de nacionalidades, que se especializan en la cocina de un país o región determinada como son: la cocina Francesa, Italiana, Española, China, Medio Oriente, Caribeña, tailandesa, Nuevo Latino, Dominicana, etc.

2.2.6.5 SERVICIO AL CLIENTE EN UN RESTAURANTE

SERVICIO: Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. El servicio es un factor que agrega al cliente, que va más allá de la prestación del servicio principal por parte de la empresa.

El servicio al cliente es un factor determinante en la consecución del éxito en un negocio, pero parece recabar mayor importancia cuando se trata de un negocio de restaurante.

Veamos a continuación algunos consejos que nos ayudarán a mejorar el servicio al cliente en un restaurante:

Trato amable

- Debemos mostrar amabilidad con el cliente bajo cualquier circunstancia.
- Siempre debemos saludar, dar la bienvenida, mostrar una sonrisa sincera, y decir gracias.
- Siempre mostrándonos servicial y atentos a cualquier cosa que requiera.
- Nunca debemos discutir con él, ante algún reclamo o queja, siempre debemos procurar darle la razón, pero cuando ello no sea posible, decirle amablemente que esta vez no compartimos su posición.
- Y siempre debemos procurar ser flexibles y otorgar algunas concesiones, por ejemplo, cuando el cliente nos pida modificar algún pla-

to o menú, o cuando nos pida pagar con otra moneda diferente a la usual.

Mostrar interés

- Siempre debemos mostrar interés y ser solícitos con el cliente.
- Apenas éste ingrese al restaurante, sea lo que estemos haciendo, debemos acercarnos a él, darles la bienvenida y seguirlos hasta que tomen alguna mesa.
- Luego, inmediatamente, debemos ponerles los cubiertos y darles la carta del menú.
- Podemos demorarnos un poco en servirle su pedido, pero si un cliente entra a un restaurante y ve que nadie se le acerca o que no le ponen los cubiertos rápidamente, puede sentirse ignorado y llevarse una muy mala impresión.

Higiene

- La higiene o limpieza en un restaurante es un factor fundamental, basta con que el piso de la cocina haya desperdicios (en caso de que ésta pueda ser vista por los clientes), o que los baños estén sucios, para que se genere rechazo en el cliente, y que probablemente no vuelva a visitarnos.
- En el caso de los restaurantes, la higiene o limpieza debe ser obsesiva, el comedor debe estar totalmente limpio, debemos evitar cualquier papel en el piso; la cocina debe estar limpia, sobre todo, si puede ser vista por los clientes desde el comedor; y los baños deben de limpiarse constantemente.
- Pero la higiene no sólo debe estar presenten en el local, sino también, en nuestro personal, el cual debe estar bien presentando y aseado, con el uniforme limpio, las uñas recortadas, y el cabello recortado o amarrado.

Rápida atención

- En el caso de los restaurantes, la rapidez en la atención también es muy importante, aunque ésta dependerá del tipo de restaurante que tenemos y del tipo de público al cual va dirigido.
- Por ejemplo, si nuestro restaurante es de comida rápida, está basado en menús, o está orientado a trabajadores o ejecutivos que salen a almorzar en sus horas de refrigerio; la atención debe ser muy rápida.
- Lo que además de ganarnos la preferencia de estos consumidores, nos permitirá desocupar más rápidamente las mesas, y poder así, atender a un mayor número de clientela.
- En caso de que nuestro restaurante sea de tipo familiar o tipo gourmet, podemos demorar un poco la salida de los platos, ya que los clientes que suelen acudir a este tipo de restaurantes, además de la buena comida, buscan pasar un rato agradable.
- Pero tampoco debemos exagerar, siempre debemos recordar que no hay nada más molesto para un cliente en un restaurante, que tener que esperar demasiado por su pedido.

2.3. MARCO CONCEPTUAL:

2.3.1. Sistema HACCP

Es un instrumento para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que se centran en la prevención en lugar de basarse principalmente en el ensayo del producto final. Todo sistema HACCP es susceptible de cambios que pueden derivar de los avances en el diseño del equipo, los procedimientos de elaboración o el sector tecnológico.

- **Gestión de la Seguridad del Producto.-** HACCP es un sistema de control de la seguridad alimentaria basado en la prevención. Identificando donde se puede presentar un peligro en un proceso determinado, se tiene la oportunidad de establecer las medidas encaminadas a prevenir la aparición del mismo. Este hecho facilita, dentro de la industria alimentaria, el avance hacia un sistema de control de la calidad preventivo, reduciendo la confianza existente tradicionalmente en el análisis e inspección del producto final.

2.3.2. Nivel de conocimiento del sistema HACCP

- **Grado de formación.**-Es un indicador que les permite a los trabajadores estar en condiciones de aprender y aplicar los conocimientos adquiridos.
- **Conocimiento del sistema HACCP.**-Es la capacidad que posee el personal para poder adquirir el conjunto integrado por información, principios e interpretación acerca del sistema HACCP.
- **Capacitación del sistema HACCP.**-Es una herramienta fundamental para la implementación del sistema HACCP, es un proceso planificado sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual. La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual.

2.3.3. Modelo de implementación del sistema HACCP

Se define como un ente que representa de forma precisa la estructura del sistema HACCP basada en los principios de dicho sistema y cuya implementación es adaptable a cualquier tipo de organización.

- **Principios del sistema HACCP:** Denominados también etapas del sistema HACCP que constituyen el marco teórico rector del autocontrol. Los principios del sistema HACCP son siete.

2.3.4. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Las BPM son el conjunto de requisitos y procedimientos que el personal debe cumplir para prevenir la contaminación de los alimentos.

- **Limpieza:** Es la eliminación gruesa de la suciedad (tierra, restos de alimentos, polvo u otras materias objetables). Puede realizarse mediante raspado, frotado, barrido o pre-enjuagado de superficies y con la aplicación de detergente para desprender la suciedad.
- **Desinfección:** Es la reducción de microorganismos a un nivel que no dé lugar a contaminación de los alimentos que se elaboran mediante agentes químicos o métodos físicos adecuados.
- **Instalaciones:** Es todo aquello colocado o situado que sea preciso utilizar en forma permanente o circunstancial para desarrollar las actividades pro-

pías de la cocina como son: suministro de agua, electricidad y gas, puntos de eliminación etc.

- **Almacenamiento:** Es el acto mediante el cual se guarda algún objeto o elemento específico con el fin de poder luego recurrir en caso sea necesario. Este puede ser insumos o materias primas para la elaboración de alimentos.
- **Transporte:** Consiste en requerir a los proveedores de materias primas que precisen transportar los insumos o materias primas a temperatura controlada, una copia del certificado de conformidad y tipo del vehículo de transporte. Con esta medida se obtiene la consistencia de que los diferentes componentes de las instalaciones refrigerantes, frigoríficas o isotermas del vehículo son conformes y, en consecuencia se obtiene una garantía complementaria en relación con respecto a las temperaturas correctas de transporte.
- **Abastecimiento de agua:** Es el sometimiento a un programa de control, persigue vigilar que las condiciones de potabilidad del agua se mantenga en todo momento. Incluye a tres grupos de actividades: la limpieza de los depósitos, el mantenimiento de las instalaciones y el análisis de muestra del agua.

2.3.5. Programas de Higiene y Saneamiento (PHS)

También conocido a nivel internacional como Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) son aquellos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico, de la mejor manera posible.

- **Procedimientos Pre-operacionales.-** Los procedimientos pre-operacionales son aquellos que se llevan a cabo antes de la actividad de producción y como mínimo deben incluir la limpieza de las superficies, de las instalaciones, de los equipos y utensilios que están en contacto con alimentos.
- **Procedimientos Operacionales.-** Los procedimientos de saneamiento operacional, se realizarán durante las operaciones. Deben ser descritos al igual que los procedimientos pre-operacionales y deben, además, hacer referencia a la higiene del personal.
- **Procedimientos Post-operacionales.-** después de realizar las actividades del proceso de la elaboración de alimentos.

2.3.6. Gestión de calidad.

Es el control y la integración total de los elementos de una área de operaciones determinado.

- **Clientes:** El cliente es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etcétera). Un cliente es sinónimo de comprador o de consumidor y se los clasifica en activos e inactivos, de compra frecuente u ocasional, de alto o bajo volumen de compra, satisfecho o insatisfecho.
- **Personal:** Se refiere al conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector. Los recursos humanos de una empresa son, de acuerdo a las teorías de administración de empresas, una de las fuentes de riqueza más importantes ya que son las responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesitan para el buen funcionamiento de la misma.
- **Proveedores:** Son aquellos que proveen o abastecen, ósea que entregan bienes o servicios a otros
- **Proceso:** Conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.
- **Materiales y equipo:** Conjunto de máquinas de las que se sirven las industrias para realizar su producción o servicio.
- **Responsabilidad de la dirección.** Es el compromiso que tiene con el sistema de gestión de calidad y otros sistemas. Debe apoyar permanentemente el desarrollo y mejora del mismo.
- **Análisis de peligros:** Proceso de recopilación y evaluación de información sobre los peligros y las condiciones que los originan para decidir cuáles son importantes con la inocuidad de los alimentos y, por tanto, planteados en el plan del sistema de HACCP.
- **Codex Alimentarius:** (Código alimentario) es el organismo internacional, intergubernamental donde se negocian las normas, guías y reglamentos para proteger la salud de los consumidores y garantizar la equidad en las prácticas comerciales de alimentos.

- **Controlar:** Adoptar todas las medidas necesarias para asegurar y mantener el cumplimiento de los criterios establecidos en el plan de HACCP.
- **Cocina:** es el espacio del establecimiento de restauración destinado a efectuar la elaboración de las comidas mediante la transformación de los alimentos.
- **Diagrama de flujo:** Representación sistemática de la secuencia de fases u operaciones llevadas a cabo en la producción o elaboración de un determinado producto alimenticio.
- **DIGESA:** Dirección General de Salud Ambiental.
- **DIRESA:** Dirección Regional de Salud.
- **Fase:** Cualquier punto, procedimiento, operación o etapa de la cadena alimentaria, incluidas las materias primas, desde la producción primaria hasta el consumo final.
- **Fuentes de contaminación de alimentos:** Se entiende como contaminación de alimentos a todo aquello que no es propio del alimento y que pueden ser o no detectables sean estos: físicos, químicos y biológicos. Los factores físicos pueden ser potencialmente contaminantes tales como: el aire, la tierra y el agua. Se considera como factores biológicos aquellos que dependen de quienes producen y procesan alimentos, así como del personal de servicio que los prepara y los sirve al consumidor, en donde la principal fuente de contaminación es el hombre, los microorganismos e insectos. Por otra parte la contaminación química proviene de fertilizantes, insecticidas para la fertilización y control de plagas.
- **HACCP:** de su sigla en inglés "HazardAnalysis and Critical Control Points". En español significa Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control.
HA = Análisis de peligros
CCP = Puntos de Control Críticos
HAZARD = peligro
- **Higiene:** El objetivo de higiene de los alimentos es el estudio de los métodos para la producción, preparación y presentación de alimentos sanos y capaces de mantener una buena calidad. Es importante considerar que la higiene de los alimentos no solo se encarga de la manipulación adecuada de

los diferentes tipos de alimentos y bebidas, utensilios usados para su preparación, servicio y consumo, sino también del cuidado y tratamiento de los alimentos contaminados por bacterias productoras de intoxicaciones alimenticias.

- **Inocuidad de Alimentos:** Un alimento inocuo es la garantía de que no causará daño al consumidor cuando el mismo sea preparado o ingerido, de acuerdo con los requisitos higiénico-sanitarios. La inocuidad alimentaria es un proceso que asegura la calidad en la producción y elaboración de los productos alimentarios. Garantiza la obtención de alimentos sanos, nutritivos y libres de peligros para el consumo de la población.
- **ISO:** La Organización Internacional para la Estandarización.
- **Límite crítico:** Criterio que diferencia la aceptabilidad o inaceptabilidad del proceso en una determinada fase.
- **Maquina:** se entiende por tal cualquier instalación dotada de mecanismos o dispositivos que basen su funcionamiento en un aporte no manual de energía, usualmente eléctrica o de gas, utilizada para el desarrollo de actividades propias de la cocina. Incluye por ejemplo hornos, loncheadora, bloque de cocción, túrmix, salamandra, instalaciones frigoríficas, etc.
- **Medida correctiva:** Acción que hay que realizar cuando los resultados de la vigilancia en los PCC indican pérdida en el control del proceso.
- **Medida de control:** Cualquier medida y actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.
- **Mobiliario:** engloba al conjunto de muebles utilizados como depósito, apoyo o soporte durante el desarrollo de las actividades propias de cocina. Incluye, por ejemplo, estanterías, pilas, mesas de trabajo, tolvas, bancos de apoyo y carros de transporte.
- **Norma ISO 9000:** Fundamentos y vocabulario, describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica la terminología para los mismos.
- **Norma ISO 9001:** "Requisitos" Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus

clientes y los reglamentos que les sean de aplicación, su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

- **Norma ISO 9004:** "Directrices para la mejora del desempeño" proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia de gestión de la calidad.
- **Norma ISO 22000: 2005:** Sistemas de gestión de la seguridad de los alimentos.
- **Peligro:** Agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o bien la condición en que éste se halla, que puede causar un efecto adverso para la salud.
- **Plan HACCP:** Documento preparado de conformidad con los principios del sistema de HACCP, de tal forma que su cumplimiento asegura el control de los peligros que resultan significativos para la inocuidad de los alimentos en el segmento de la cadena alimentaria considerado.
- **Punto crítico de control (PCC):** Fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.
- **Programas de higiene y saneamiento (PHS):** Son aquellos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico.
- **Restauración:** actividad comercial consistente en la producción y el servicio de comidas fuera del hogar un restaurador es mucho más que un gastrónomo. Mediante la restauración la creación gastronómica se oferta al público en un marco empresarial en el que se rigen objetivos, garantías y requisitos que complementan y van más allá del mero componente artístico. Esta es la correcta perspectiva desde la cual se han de elaborar las comidas en los establecimientos que conforman el sector.
- **Sistema de Calidad:** Un sistema de calidad es la estructura organizativa de las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad.
- **Transparente:** Característica de un proceso cuya justificación, lógica de desarrollo, limitaciones, supuestos, juicios de valor, decisiones, limitaciones,

e incertidumbres de la determinación alcanzada están explícitamente expresadas, documentadas y accesibles para su revisión.

- **Utensilio:** cualquiera de los enseres de uso manual, con independencia de que sean de un solo uso o multiuso, utilizado durante el proceso de elaboración, transporte o servicio de las comidas. Incluye la cubertería, platos, vasos, fuentes, recipientes utilizados en las operaciones de cocción (tales como ollas, cazuelas o cacerolas, sartenes).
- **Validación:** Constatación de que los elementos del plan de HACCP son efectivos.
- **Verificación:** Aplicación de métodos, procedimientos, ensayos y otras evaluaciones, además de la vigilancia, para constatar el cumplimiento del plan de HACCP.
- **Vigilar:** Llevar a cabo una secuencia planificada de observaciones o mediciones de los parámetros de control para evaluar si un PCC está bajo control.

CAPITULO III

CARACTERIZACIÓN INTERNACIONAL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL DISTRI- TO DE URUBAMBA – RESTAURANTE TURÍSTICO TUNUPA

3.1. ANTECEDENTES

El historiador Hiram Bingham, descubre Machupicchu en 1911 y a partir de este hecho surge como atractivo turístico al mundo, por este motivo se dan los primeros brotes de turismo receptivo en el Cusco. La falta de vías de comunicación y otras incomodidades han determinado un desarrollo lento, los primeros visitantes no contaban con servicios de restaurantes ni agencias de turismo.

Con el correr de los años llega al Cusco la construcción del ferrocarril para anexas ciudades del sur y la ciudadela Inca de Machupicchu, se construye carreteras a los lugares de interés arqueológico, de igual manera la carretera de Cusco a Lima surgen guías autodidactas y se publican los primeros folletos informativos de turismo, aparece la primera oficina de turismo creada por el consejo provincial del Cusco.

En el año 1944 se inaugura el primer hotel de turistas del Cusco contando con algunas comodidades para la época, ofrecían servicios de alimentación que fue el primero de tipo turístico.

A partir del inicio de la década del 70, Cusco se transforma en una ciudad cosmopolita, donde extranjeros de todo el mundo se confunden con la población local.

Las casonas ya que estas cuentan con una arquitectura de una invaluable historia son un atractivo adicional a los servicios que ofrecen estas empresas.

La actividad turística desde mediados de la década pasada ha sufrido una serie de impactos negativos debido a las políticas gubernamentales, las que se han caracterizado por constantes cambios de orientación y objetivos, por otra parte el terrorismo y el cólera impidieron un crecimiento sostenido de este sector.

Con el transcurrir del tiempo las organizaciones van adoptando características propias del momento y las circunstancias, ellos deben saber asimilarlo correctamente y ofrecer eficientemente los servicios.

3.2. DEFINICIONES DE TURISMO

Se denomina turismo al conjunto de actividades que realizan los individuos durante sus viajes y estancias en lugares diferentes a los de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año. La actividad turística generalmente se realiza con fines de ocio, aunque también existe el turismo por negocios y otros motivos.

La actividad turística se puede definir también como aquel sector de la economía de un país que desarrolla actividades empresariales de servicio turístico para satisfacer necesidades propias del turista. Estas actividades permiten captar divisas generar empleo y contribuir al producto bruto interno del país, además de tener efecto multiplicador tanto económico como social en la medida que pone en actividad varios sectores de la economía.

El turismo, tal como lo conocemos en la actualidad nació en el siglo XIX como una consecuencia de la revolución industrial, que permitió los desplazamientos con la intención de descanso, ocio, motivos sociales o culturales. Anteriormente, los viajes se encontraban relacionados con el comercio, los movimientos migratorios, las conquistas y las guerras.

De todas formas, en la Grecia clásica existía una incipiente actividad turística con las olimpiadas ya que cada cuatro años, miles de personas se desplazaban para asistir al evento.

Se considera que el inglés Thomas Cook fue el pionero en el turismo en cuanto a actividad comercial. En 1841 llevo a cabo el primer viaje organizado de la historia, un antecedente de lo que hoy es un paquete turístico. Diez años más tarde, fundó la primera agencia de viajes del mundo: Thomas Cook And Son.

Hoy el turismo es una de las principales industrias a nivel global puede diferenciarse entre el turismo de masas (un grupo de personas agrupado por un operador turístico) y turismo individual (viajeros que deciden sus actividades e itinerarios sin intervención de operadores)

3.3. LA ACTIVIDAD TURÍSTICA INTERNACIONAL UN PANORAMA ACTUAL

Indudablemente la actividad turística se ha convertido en un hecho cotidiano y necesario en la vida de la humanidad. El turismo en muchos países se convierte en una de las principales fuentes de trabajo ya sea en forma directa o indirecta.

Con el transcurrir de los años los países de mayor movimiento de turistas (España, Francia, Italia, USA, etc.) han ido adoptando y sacando provecho de las actividades económicas conexas que conlleva el turismo. De allí que no necesariamente se tiene que contar con algún resto arqueológico, arquitectónico, histórico, natural ecológico, etc. Sino principalmente con aquella capacidad inventiva, creatividad e innovación con lo cual se pueda brindar un servicio de excelencia donde la calidez altamente humana sea experiencia que resulte gratificante para el turista, asimismo la empresa de servicio turístico obtenga un resultado económico, y a través de ello se contribuya al desarrollo del país.

En materia de turismo no solo se debe contar con:

- La posición del estado (DIRCETUR para el caso de Perú) y la acción de las políticas nacionales en materia turística.
- El papel de promoción de las organizaciones públicas y privadas tanto a nivel interno (nacional) como externo (internacional).
- La participación de los empresarios mediante los diversos servicios turísticos.
- Estudios exploratorios indicando el perfil ideal del turista.
- Los centros de enseñanza en materia de turismo, y otros vinculados en capacitación de turismo.
- Demás actividades conexas necesarias (aviación, transporte vehicular, agencias de viajes, etc.).

Si no se toma en cuenta y se descuida la mayor participación plena y ordenada de la sociedad en su conjunto para que el turismo tenga éxito no actúan en ella solo los involucrados directos, sino que requiere también la colaboración de la gran mayoría de ciudadanos de un país cualquiera. Esta posición es muy bien entendida por aquellos países que cuentan con grandes cantidades de turistas de año en año. Aquellos países que conocen perfectamente que el turismo ofrece alternativas reales y concretas de altos ingresos económicos para su sociedad.

3.4. EL SECTOR DEL SERVICIO DE RESTAURANTES EN EL ÁMBITO NACIONAL

Gracias a su posición geográfica, el Perú posee un clima templado, donde los fríos y calores extremos, comunes en otras latitudes, no tienen cabida. Esto ha hecho posible la adaptación y el desarrollo de variados cultivos en nuestras diferentes regiones naturales durante cualquier estación. Por eso no importa cuál sea el mes del año, siempre podemos encontrar frutos frescos en abundancia en nuestros mercados. Con esta perenne materia prima disponible, los peruanos no podemos quejarnos de no encontrar que cocinar. Hemos repetido que el ingenio nacional en la cocina no parece encontrar límites. Si queremos constatar in situ esta afirmación, basta con salir de nuestra ciudad para experimentar los aromas propios de las ciudades y regiones vecinas. Un muestrario inagotable que identifica a cada pueblo y es motivo de orgullo para su gente.

Nuestro país gracias a su diversidad de los pueblos con sus zonas geográficas y su gente muestra una variadísima amplitud gastronómica. Desde la época inca pasando por la colonial hasta nuestros días el Perú se ha ido forjando una tradición culinaria, reconocida internacionalmente.

Cada región de nuestro país su peculiar estilo de preparación con sus distintos platos así tenemos la costa peruana la base de sus platos están hechos con productos provenientes del mar peruano vale decir que la marisquería es fuente principal de potajes costeños, así se tiene al "ceviche" famosísimo internacionalmente, también se destaca los platos hechos en base a carne de aves menores (pollos, gallinas, pavos y patos).

En la sierra peruana, los productos andinos entre ellos la papa (en todas sus variedades), y los distintos granos (maíz, kiwicha, quinua y tarwi) unidos a la carne de alpaca fueron en el antiguo mundo andino la base de la alimentación, luego posteriormente en la colonia a raíz de las fiestas religiosas es que empieza a incrementarse los platos hechos tanto con productos andinos como europeos así se tiene al famoso chiriuchu (plato típico del cusco). Generalmente los platos serranos se degustan con la conmemoración de alguna fiesta religiosa.

En la selva la alimentación tiene características combinadas entre productos vegetales (yuca, los plátanos, las distintas frutas y verduras) y animales propios de la zona (picuro, sajino, sachavaca, paujil, paiche y otros).

Así pues nuestro país es una fuente inagotable de potajes que forman parte de la tradición culinaria que posee. Este breve repaso por los caminos de nuestras cocinas regionales es apenas una pequeña muestra de diversidad que los peruanos podemos encontrar viajando de región en región y de pueblo en pueblo. En tiempos en que los llamados fastfood, con sus fórmulas elementales y poco saludables, se abren paso en nuestras ciudades, es bueno tener presente que valorar lo nuestro es más que un deber. Sabemos que muchos lo entienden así y es grato comprobarlo en la vitalidad de nuestros mercados, con sus infaltables puestos de venta de comida, siempre colmados de personas ávidas de una buena sazón.

De cara al futuro

La creciente popularidad de la cocina peruana en el exterior es un paso positivo no solo por sus repercusiones en el campo de la gastronomía, sino también porque ha servido para proyectar una nueva imagen del Perú. El número de restaurantes peruanos en el exterior supera el medio millar en cerca de cuarenta países y la tendencia de crecimiento se mantiene. Al mismo tiempo, dentro de nuestras fronteras se ha puesto de manifiesto una mayor exigencia de los comensales, quienes saben bien que es lo que buscan cuando de comer se trata, obligando a una mayor preparación y presentación de los platos. Adicionalmente, en el Perú ha ocurrido un fenómeno poco común que en otros lugares: el acelerado y sostenido aprendizaje gastronómico y culinario del ciudadano común; esta labor de pedagogía gastronómica es un fenómeno único en nuestro continente, y pone de relieve la vocación de peruano por procurarse lo mejor a la hora de comer y de probar su afán de experimentar nuevos sabores y su audacia al momento de intentar platos inéditos.

Depende de todos los peruanos seguir trabajando para que nuestra cocina obtenga un mayor posicionamiento, que sea el destino gastronómico de moda, como en su momento lo fueron China, Japón y actualmente Tailandia. Contamos con los insumos y las innovaciones que los grandes chefs del mundo buscan para aprovechar y dar a conocer, también con el convencimiento de nuestra calidad en esta actividad la voluntad de hacerla cada día mejor.

El restaurante como empresa

El restaurante antes que una actividad es un servicio y como empresa, debe dar beneficio para los consumidores y utilidades para los propietarios a corto, mediano, y largo plazo. Es una empresa muy riesgosa y sacrificada. Sin embargo hay empresa-

rios que han logrado arriesgar todo lo que tienen e invertir en una verdadera empresa restaurantera, ellos se agrupan en asociaciones y gremios con el fin de poder capacitarse en temas referentes a la administración, costos y marketing de restaurantes.

3.5. VALLE DEL URUBAMBA

El Valle Sagrado (2850 msnm)

Si algo llama la atención en el Cusco, son sus contrastes. Cuando uno se encuentra en el centro de la ciudad caminando por sus enrevesadas y misteriosas callejuelas, o cómodamente sentado en la plaza es difícil imaginar que los imponentes cerros vecinos puedan albergar un paisaje semejante al del Valle Sagrado. Pocos lugares del Tahuantinsuyo pudieron competir con la belleza y riqueza de este valle: no en vano le fue otorgado ese nombre. Su carácter "sagrado" ha sobrevivido al paso del tiempo y esa magia continúa seduciendo a los viajeros. Muchos de ellos, rendidos ante su encanto, deciden dejarlo todo y echar raíces bajo la sombra de los eucaliptos, a orillas del río Urubamba.

Yucay, fue el nombre con el que los incas nombraron a este valle fértil, uno de los más fecundos del Perú, su Valle Sagrado. Eran tierras del inca y sus descendientes. Posteriormente fueron posesiones reconocidas por los españoles a través de las mercedes reales que otorgaron a la nobleza incaica. Como testimonio de aquella época ha permanecido el palacio de Sayri Túpac, precisamente en la localidad de Yucay.

El Valle Sagrado se ha convertido en uno de los centros turísticos más importantes del país. Además de contar con una riqueza histórica inigualable, la región del Urubamba ofrece infinitas posibilidades de distracción al turista: caminatas, baños termales, viajes en balsas o kayacs por el río, vuelos en parapente o ala delta, cabalgatas, montañismo, etc. En los últimos años se han desarrollado programas de turismo participativo, invitando por ejemplo al viajero a trabajar en un andén o a recolectar la sal de una salinera. El Valle Sagrado alberga, además, a dos de los más importantes mercados artesanales del Cusco: Písac y Chinchero.

Otras actividades turísticas destaca el andinismo, practicado en los nevados Chicón, VtkavWillca (también conocido como Puma Sillo o Verónica), Pitusiray, Sawasiray, Terijway y Sunchobamba (todas cumbres de la cordillera del Vilcanota con más

de 5000 mts. de altura); las caminatas o trekking; el canotaje (en los tramos Písac/Calca/Huarán/Ollantaytambo); o las cabalgatas y el ciclismo de montaña. Pese a que en los últimos años ha crecido significativamente la infraestructura turística en el área, ya que se cuenta con una oferta importante razonable de hoteles y restaurantes de comida típica, el valle ha sabido conservar su encantadora paz natural.

Ubicación Geográfica

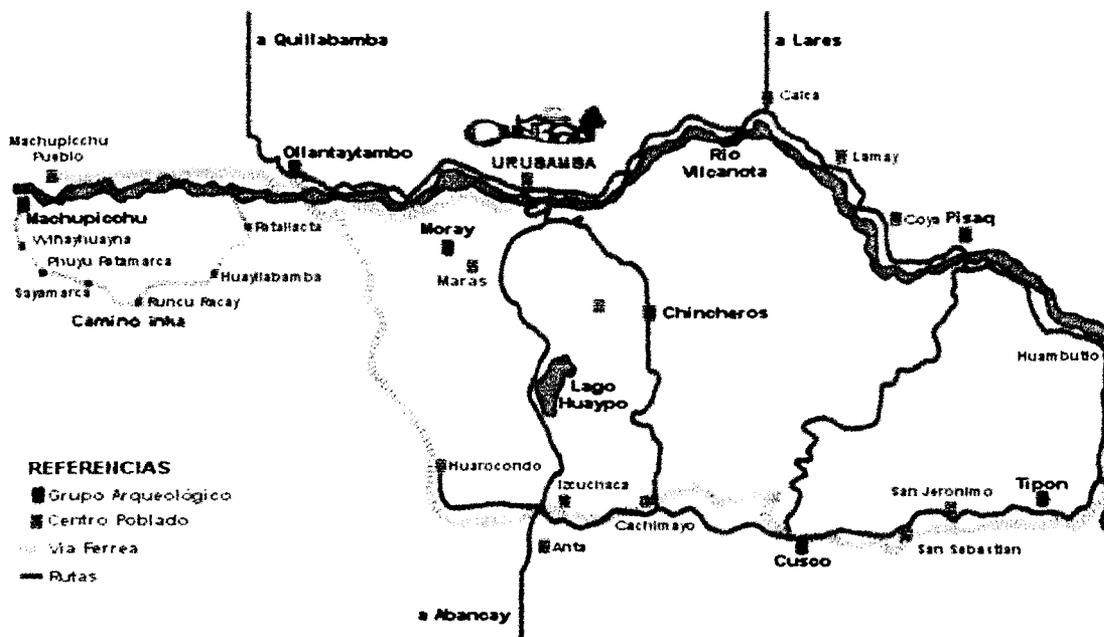
El Valle Sagrado de los Incas se extiende a lo largo del río Vilcanota (el mismo que aguas abajo toma el nombre de Urubamba o Willcamayu). Abarca el área comprendida entre los pueblos de Písac y Ollantaytambo.

Es posible acceder a él través de dos carreteras asfaltadas: la primera y más utilizada es la que parte del Cusco hacia el norte y conduce, vía Chinchero (28 Km), al poblado de Urubamba (57 km.).

Una segunda vía parte del Cusco con rumbo noreste hacia Písac (32 kms.) y sigue luego el curso del río Vilcanota hasta la localidad de Calca (50 kms.) en pleno corazón del valle. La primera ruta es la más transitada debido a que se encuentra en mejores condiciones.

En el valle existe una sucesión de pintorescos pueblos (algunos con espléndidas iglesias coloniales), andenes y otros restos arqueológicos; así también, hallamos en sus fértiles suelos el maíz más famoso del mundo. Su clima excepcional convierte a este valle en un destino obligado para todo aquel que visite el Cusco.

GRAFICO N° 09-III



Turistas en la Ciudadela de Machupicchu

El departamento de Cusco, el sureste peruano, ha recibido alrededor de 1.2 millones de turistas en lo que va del año y espera cerrar 2011 con la llegada de dos millones de visitantes, según La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR). Hasta julio se contabilizó la llegada de un millón 80,904 visitantes y, según proyecciones, hasta setiembre sumarían 1.2 millones, considerando que a diario arriban 3,500 personas.

En 2010 cusco fue visitado por un millón 689,766 turistas (749,142 nacionales y 940,624 extranjeros) y hasta julio por 893, los visitantes norteamericanos representaron el 65 por ciento del total de extranjeros, seguidos de europeos y latinoamericanos.

Según el reporte estadístico de arribos mensuales de la DIRCETUR, los atractivos más visitados fueron la ciudadela de Machupicchu, la ciudad del Cusco, el parque arqueológico de Sacsayhuamán y El Valle Sagrado de los Incas (Ollantaytambo, Písac, Moray y Chinchero). Con miras a alcanzar la meta de los dos millones de turismo, el Gobierno Regional de Cusco impulsará ferias regionales y la presentación de artesanos en certámenes internacionales. Además de la promoción local e internacional se reforzarán y promocionará las caminatas o tracking a los valles de lares, en calca; y Ausangate, en Quispicanchi; así como el turismo místico.

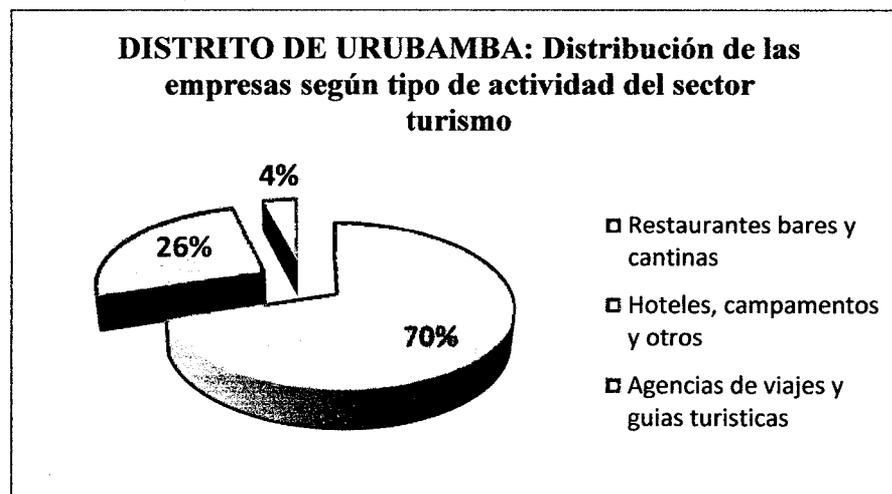
Demanda Ocupacional de las Empresas del Sector Turismo en Urubamba

El Turismo es uno de los sectores económicos más importantes del mundo, según la Organización Mundial del Comercio, a partir del año 2001 es el cuarto sector con mayores ingresos por concepto de servicios, luego de la exportación de combustibles, productos químicos y productos de la industria automotriz. Las estimaciones son que por cada 10 turistas extranjeros que ingresan al país, existen 05 puestos directamente relacionados al sector turismo.

Caracterización del Sector Turístico en Urubamba:

El distrito de Urubamba integra el espacio reconocido a nivel mundial como el "Valle Sagrado de los Incas" y es en este espacio territorial que se encuentran ubicados algunos de los principales legados culturales del imperio de los Incas, como son el Santuario Histórico de Machupicchu, la Fortaleza de Ollantaytambo, entre otros; además posee diversas potencialidades naturales, culturales, económicas, etc. Dentro del sector turismo, en el distrito de Urubamba existen dos subsectores principales: hoteles y restaurantes. Es por ello que del total de empresas, el 70% son restaurantes, mientras que el 26% son hoteles y hospedajes, quedando sólo un 4% para empresas como agencias de viajes. Una de las características de la demanda turística es la estacionalidad, la cual condiciona la existencia de un servicio permanente en el tiempo. En este sentido, el turismo receptivo en Urubamba en los doce meses del año, muestra claramente la diferencia de temporada alta, entre los meses de mayo y octubre, en relación con la temporada baja entre los meses de noviembre y abril de cada año.

GRAFICO N° 10-III



Fuente: SUNAT Directorio Empresarial

3.6. LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL VALLE SAGRADO

Una de las características de los negocios de restaurantes en el valle sagrado es su diversidad y variedad, a la par que están unidas a las tradiciones formando parte de las costumbres populares.

La diversificación se aprecia en la especialidad que tiene un porcentaje significativo de restaurantes y la variedad se observa en la gran cantidad de potajes que se ofrece a los consumidores.

La existencia de pizzerías, pollerías, pensiones, quintas, picanterías, chifas, snacks, cafés, pastelerías y los restaurantes turísticos, en conjunto dan forma al sector comercial de negocios de comida en el medio local.

(Es necesario indicar que los turistas, generalmente aquellos que no vienen con algún programa tienen la opción de visitar cualquier negocio de restaurante; premisa bajo la cual se indica que cualquiera de estos negocios puede atender a los turistas sin necesidad de pertenecer al grupo de restaurantes turísticos los cuales están ubicados por lo general en el distrito de Urubamba).

En opinión de los turistas tanto nacionales como extranjeros consideran también como restaurante turístico a aquellos negocios que forman parte de la tradición cusqueña como son las picanterías, así se tiene la muy reconocida "La Chepita", de mucho arraigo popular, así mismo se tiene la concurrida "La mestiza" que atiende a un buen número de turistas diariamente. La razón de consumo de estos lugares como en otros similares está dado por el atractivo de los platos y el ambiente que ofrece, los cuales no son ofrecidos en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba. (Vale decir plaza de armas y calles alrededores).

En nuestro valle sagrado funcionan 24 restaurantes turísticos de los cuales 14 no cuentan con ninguna categorización ni están inscritos en DIRCETUR y los 10 restantes si están inscritos en DIRCETUR pero no cuentan con ninguna categorización, se puede apreciar que a los propietarios no les interesa adecuarse a la reglamentación respectiva ya que mencionan que no reciben ningún beneficio por parte de dicha institución.

Restaurantes Turísticos del Distrito de Urubamba inscritos en DIRCETUR sin categorización.

CUADRO N° 04-III

N°	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN
1	Haukaypata S.A.C	Tunupa Valley	Kilómetro 77 Carretera Písaq-Ollantaytambo
2	W&L Servicios turísticos E.I.R.L	Wilcamayo	Cabo Conchatupa N° 104
3	Inversiones Chicón E.I.R.L	Casa Grande	Urb. La campiña Mz C Lote 1 y 2
4	Fabnav S.A.C	El Maizal	Av. Cabo Conchatupa S/N
5	Servicios Turísticos Huayra Perú E.I.Lda.	Siwara In	Av. Cabo Conchatupa S/N
6	Rene Estela Loaiza Calderón	Los Toldos ChickenSteak	Av. Cabo Conchatupa S/N
7	Norma Zoila Álvarez Jurado	Indio BurguerChicken	Av. Mariscal castilla N° 854
8	Pinedo Baca Soledad	El Carmen	Sector Huincho A-1 del terminal terrestre
9	Juana Griselda Rodríguez Vargas	Café Plaza	Jirón Bolívar 440
10	Sánchez Bossio de Medina Lucila Iliana	La Esquina del Café	Jirón Comercio N° 407

Fuente: elaboración propia basado en el directorio turístico de DIRCETUR

Restaurantes turísticos del distrito de Urubamba sin inscripción ni categorización en DIRCETUR

CUADRO N° 05-III

N°	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN
1	Dino's restaurante	Av. Mariscal Castilla
2	Sol de Mayo	Plaza Pintacha S/N
3	Pizza Wasi	Av. Mariscal Castilla S/N
4	Mamacha	Kilómetro 60 carretera Písaq-Ollantaytambo
5	El Huacatay	Calle Arica S/N
6	The Green House	Jiron Mainique S/N
7	Quinta Mercedes	Plaza de Armas de Urubamba.
8	La Chepita	Plaza Pintacha S/N
9	La mestiza	Entrada a Urubamba
10	Muña	Kilómetro 75 Carretera Písaq-Ollantaytambo
11	Alambra	Kilómetro 73 Carretera Písaq-Ollantaytambo
12	Eco andina	Kilómetro 70 Carretera Písaq-Ollantaytambo
13	Inca's House	Av. Cabo Conchatupa S/N
14	Hanaq Pacha	Cabo Conchatupa N° 106

Fuente: Elaboración Propia

3.7. RESTAURANT TURÍSTICO TUNUPA

Información general:

Razón social: Haukaypata S.A.C.

Nombre comercial: Restaurant Turístico Tunupa

Representante legal: María Guzmán Hidalgo

Página web: www.tunupa.com



3.7.1. RESEÑA HISTORICA

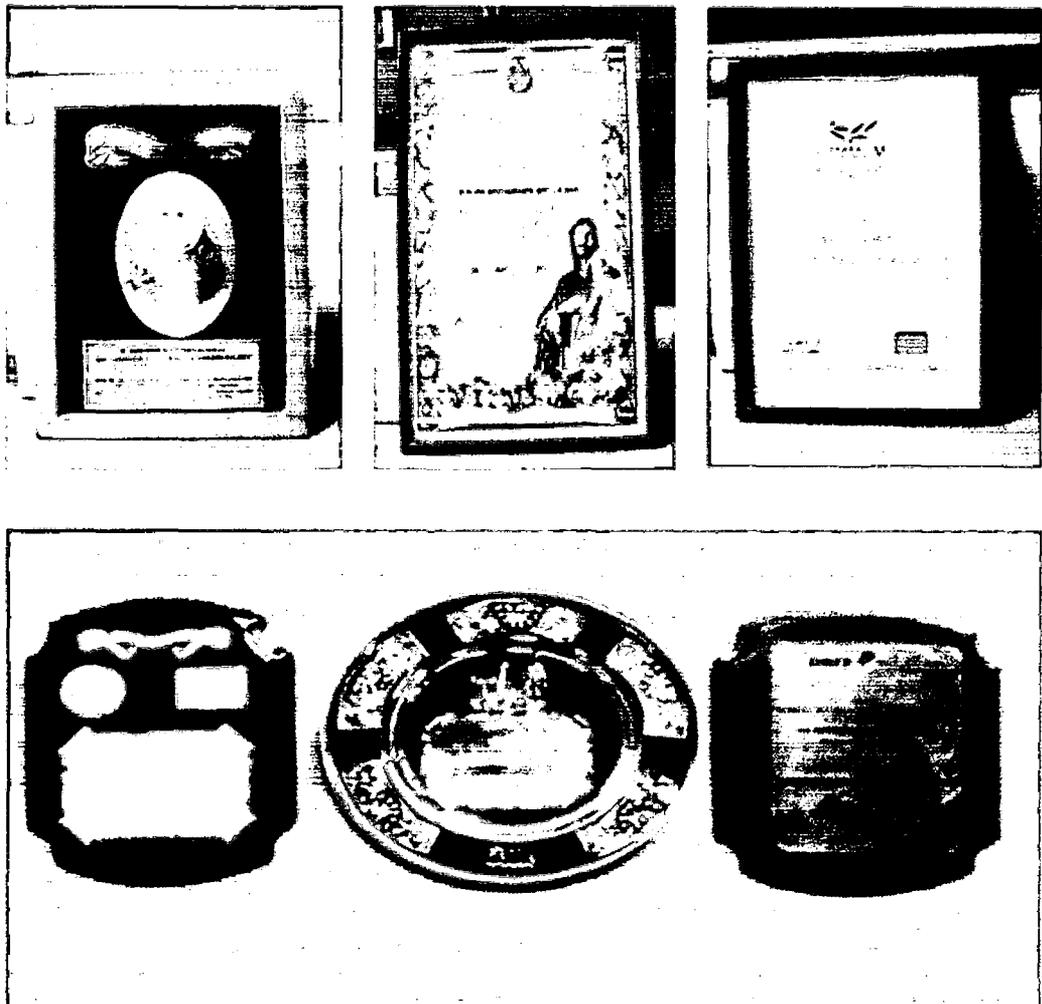
Se inicia en el año 1999 cuyo propietario inicial fue el señor Pablo Antonio Cossío Arana con la apertura del primer establecimiento ubicado en el corazón de la ciudad del Cusco en la Plaza de armas denominado Tunupa Restaurante Grill & Bar es uno de los pioneros en fusionar arte y gastronomía, es uno de los lugares más especiales donde se puede degustar la cocina

NOVOANDINA, además de su excelente BUFFETT que con singularidad se presenta cada noche.

Al año siguiente decidió aperturar el segundo local ubicado en el valle sagrado denominado "Tunupa Valley" debido a la gran afluencia y aceptación que tenía además que para este segundo local decidió hacer la construcción colonial y rustica debido al tamaño de dicho restaurant además de tener mucho agrado por la arquitectura colonial.

Para el año 2009 el señor Pablo Antonio Cossío Arana decidió incursionar en otro tipo de negocios en la ciudad de Lima motivo por el cual tuvo que traspasar la empresa a la señora María Guzmán Hidalgo farmacéutica de profesión y quien fue la iniciadora del crecimiento de las Boticas Fasa en la ciudad de Cusco, actual propietaria de ambos restaurantes Tunupa Restaurante Grill &Bar y Tunupa Valley.

PREMIOS



Tunupa Restaurante Grill & Bar Premios

TUNUPA se ha caracterizado por tener los primeros puestos otorgados por la DIRCETUR llegando a tener el QENTE DE ORO desde el año 2000 a la fecha este premio se debe al esfuerzo y trabajo de cada uno de sus integrantes.

Así mismo hemos tenido menciones y primeros lugares en varios festivales y presentación de platos otorgados por la municipalidad del Cusco y entidades allegadas al turismo y gastronomía.

3.7.2. TUNUPA VALLEY

Antecedentes

Uno de los elementos más notables en el paisaje de Ollantaytambo, es la roca tallada en forma de rostro humano, ubicada en el cerro Pinkuylluna y que representa a Tunupa; una deidad del pueblo Colla. Era considerado el Supremo Creador de la naturaleza y le veneraban como un héroe y maestro civilizador.

En esta gigantesca representación escultórica de 140 metros, que evidencia y legitima el mito Tunupa, se plasmaron las características iconográficas con las cuales se identificó a este héroe cultural.

Por esa razón, se decidió asumir este nombre, dadas las cualidades del Tunupa, con las cuales se identifica la empresa: innovación, enseñanza, liderazgo, fuerza y coraje; llevando la gastronomía a trascender fronteras y plasmando buenas experiencias en la memoria de los comensales.

Ubicación geográfica:

Ubicada en el valle sagrado de los incas, entre el distrito de Urubamba y Ollantaytambo con una vista impresionante sobre el río Urubamba

Dirección: Kilometro 77 Carretera Písaq – Ollantaytambo

Características generales:

Es una inolvidable experiencia ver y llegar a ver la majestuosidad del TUNUPA VALLE, el encanto de sus instalaciones, la amplitud de sus comedores, la inolvidable mesa imperial, música instrumental en vivo y el caluroso recibimiento del personal así como la presentación de un gran buffet que al empezar a degustar se impregnan los sabores en nuestro paladar y

para complementar disfrutamos de los deliciosos postres que son la cereza de la torta para el gusto del cliente, luego de disfrutar la variedad de comida se puede ver la hermosura del río Vilcanota y el encanto de las vicuñas que le dan un toque de belleza natural a este lugar tan maravilloso.



El buffet: El servicio de buffet recibe este nombre por la mesa rectangular de forma imperial que se sitúa en un lugar estratégico del restaurante donde se colocan diferentes ofertas gastronómicas para ofrecer la posibilidad de que el cliente elija aquello que más le satisfaga para comer.

La comida es una mezcla de sabores, dicen que la cocina peruana es una de las mejores y TUNUPA VALLEY no podría dejar de hacer degustar y disfrutar la deliciosa carta y el inolvidable buffet donde se encuentra una mezcla de sabores al gusto del visitante.



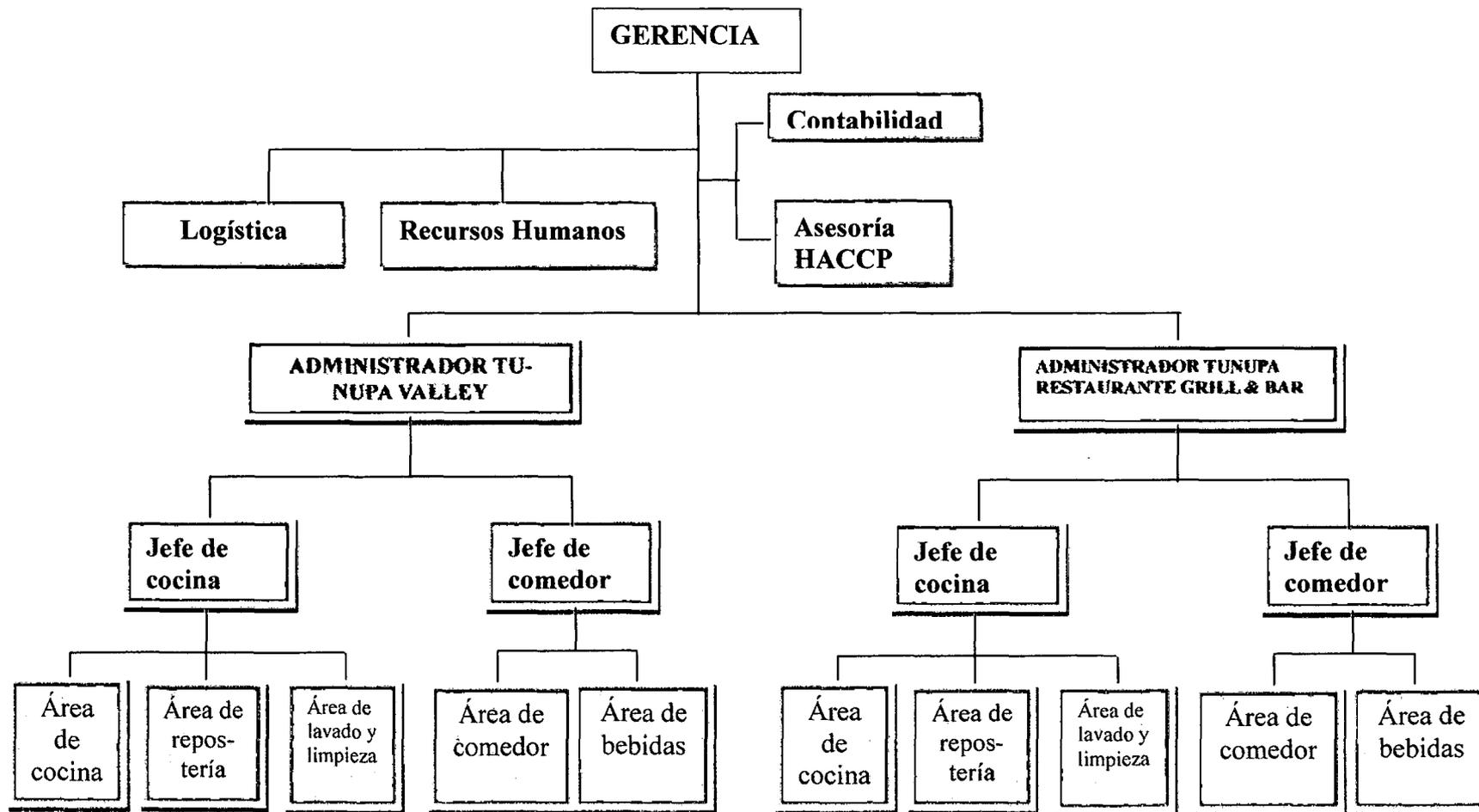
Capacidad:

Cuenta con una capacidad de 400 personas, lo que le permite organizar todo tipo de recepciones familiares, sociales, empresariales y cumpleaños, etc.



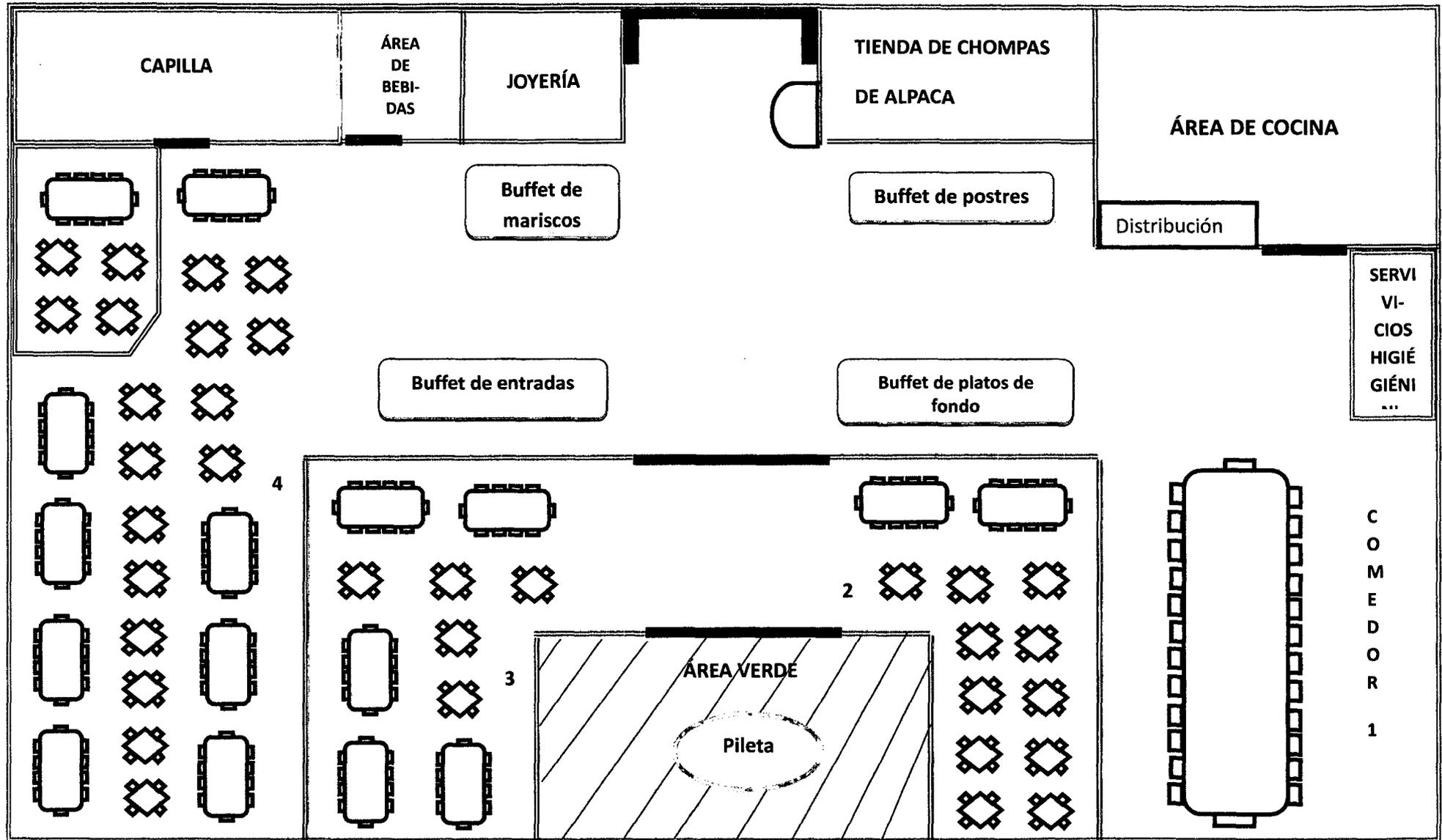
GRAFICO N° 11-III

3.7.3. ORGANIGRAMA COOPERATIVO DEL RESTAURANTE TURÍSTICO TUNUPA

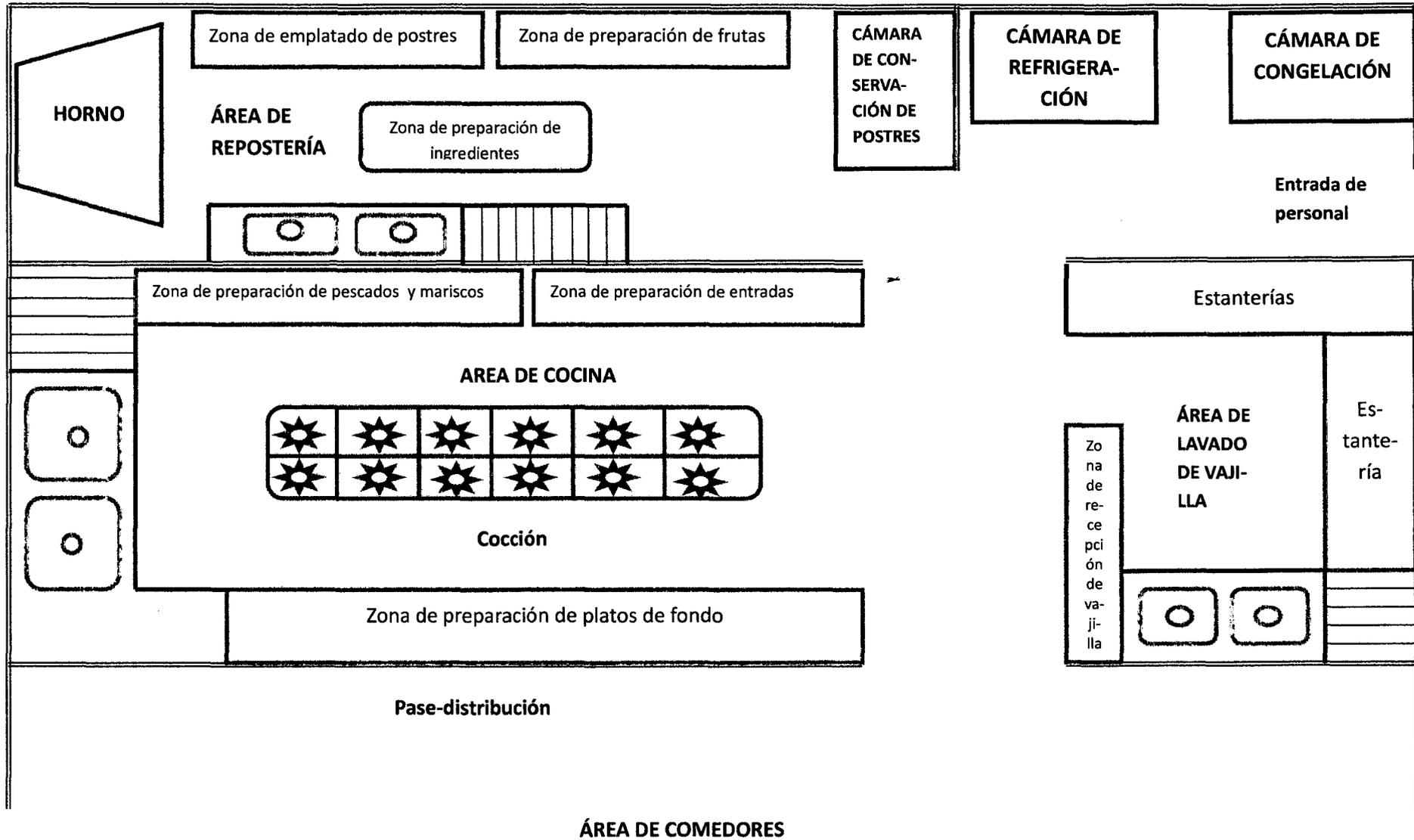


FUENTE: elaboración propia

3.7.4. DISTRIBUCIÓN DE PLANTA DEL TUNUPA VALLEY



3.7.5. DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE COCINA TUNUPA VALLEY



CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS

4.1.1. MÉTODO NO PROBABILÍSTICO

A. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS PROPIETARIOS Y/O ADMINISTRADORES DE LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE URUBAMBA.

Por conveniencia: Se realizaron 24 encuestas a los propietarios y/o administradores de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba.

A.1. NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SISTEMA HACCP

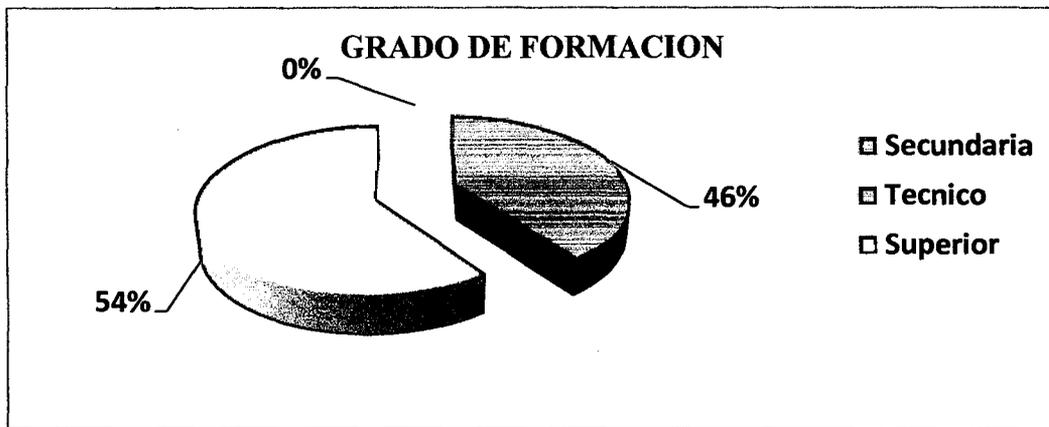
CUADRO N° 06-IV

GRADO DE FORMACIÓN:

¿Cuál es el grado de formación que tiene?		
Grado de Formación	N° de Prop./Admin.	%
Secundaria	0	0%
Técnico superior	11	46%
Universitario	13	54%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuesta

GRAFICO N° 12-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer el grado de instrucción de los propietarios y/o administradores de los restaurantes turísticos.

Según la encuesta realizada el 46% de los propietarios y/o administradores tienen estudios hasta el nivel técnico y el 54% cuenta con estudios superiores, concluyendo sus estudios en los diferentes institutos, habiendo estudiado las carreras de administración hotelera, gastronomía y otras carreras afines. No se registró propietarios y/o administradores que tengan estudios de nivel secundario.

El grado de formación es un indicador que les permite a los propietarios y/o administradores estar en condiciones de aprender y aplicar los conocimientos adquiridos a cerca de sistema HACCP y otros sistemas de calidad así como estar preparados ante nuevas tendencias del sector restauración.

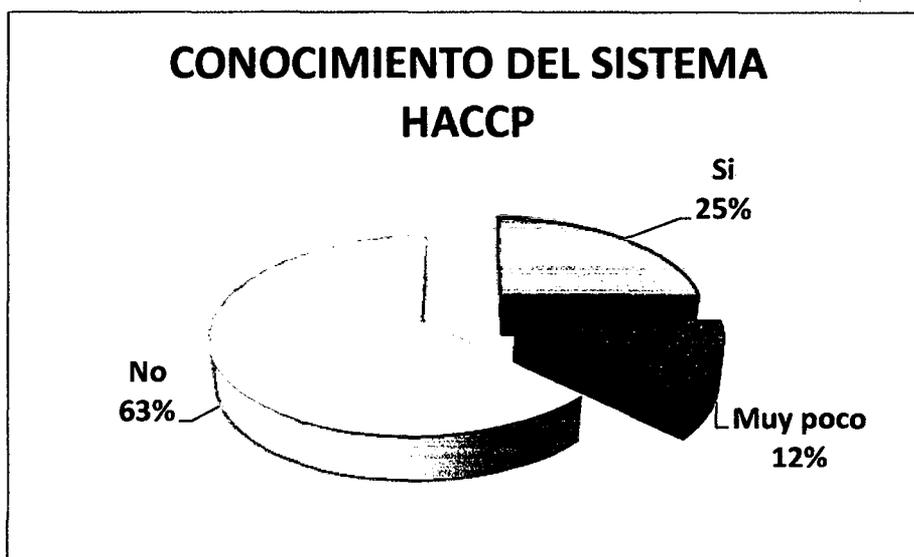
CUADRO N° 07-IV

CONOCIMIENTO DEL SISTEMA HACCP

¿Tiene usted conocimiento sobre el sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control)?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
Si	6	25%
Muy poco	3	12%
No	15	63%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 13-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo es identificar el nivel de conocimiento que tienen los propietarios y/o administradores de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba sobre el sistema HACCP para mejorar la gestión de calidad en dichos restaurantes.

El sistema HACCP es considerado como un modelo de desarrollo para el control de calidad y un sistema preventivo en la industria de alimentos haciendo énfasis en el control de microbios.

Según la encuesta realizada solo el 25% de los propietarios y/o administradores tienen conocimiento acerca del sistema HACCP debido a la experiencia y el tiempo que tienen trabajando en este rubro de restauración. El 12% de los propietarios y/o administradores tienen un escaso nivel de conocimiento sobre el sistema HACCP debido a que lo escucharon en alguna capacitación o por medio de amigos. El 63% no conocen ni tuvieron la oportunidad de informarse acerca del sistema HACCP.

Cabe señalar también que las personas que tienen conocimiento sobre el sistema HACCP son personas que han tenido la experiencia de trabajar y ser capacitados en sus anteriores trabajos.

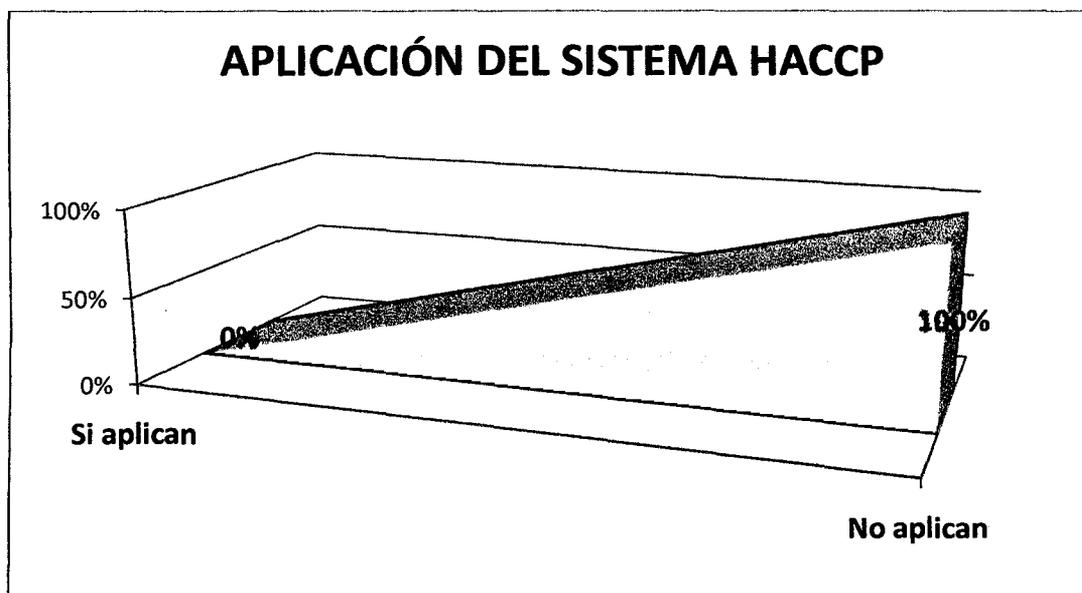
CUADRO N° 08-IV

APLICACIÓN DEL SISTEMA HACCP

¿Aplica usted el sistema HACCP en su empresa?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
Si	0	0%
No	24	100%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 14-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer si los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba aplican el sistema HACCP en sus establecimientos que les permitirá producir y/o comercializar alimentos seguros.

Como se puede observar, aclaramos que el 100% de los restaurantes turísticos encuestados no aplican el sistema HACCP esto se debe a que dicho sistema no es muy conocido por los propietarios y/o administradores de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba ya que las entidades encargadas de difundir dicho sistema no les prestan la debida importancia al tema de la seguridad alimentaria pese a que hay antecedentes sobre problemas de contaminación de alimentos debido a una inadecuada manipulación de alimentos.

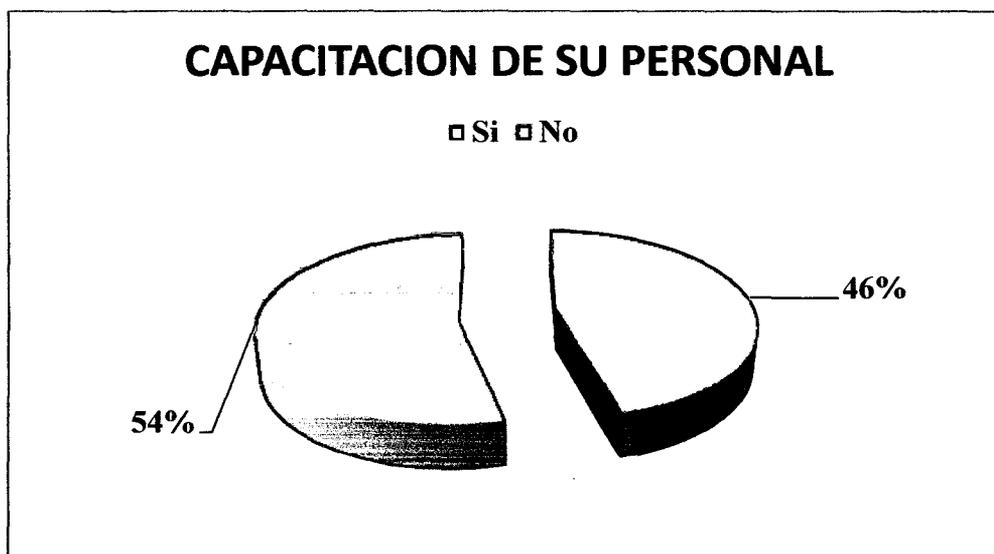
CUADRO N° 09-IV

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

¿En cuánto a su personal ¿reciben capacitación?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
Si	11	46%
No	13	54%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 15-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer y analizar si los restaurantes turísticos capacitan a su personal constantemente, si los están preparando para asimilar nuevos retos, ya que esto sería de gran ayuda para la implementación del sistema HACCP y como consecuencia se lograría mejorar la gestión de calidad.

El 46% de los encuestados afirman que si capacitan a su personal y prefieren contratar personal que tenga experiencia o que hayan estudiado carreras afines al sector restauración. La mayoría que vienen a ser el 54% de los encuestados mencionan que no capacitan a su personal por que no cuentan no existen empresas especializadas en el tema para capacitarlos y por qué contratan personal con experiencia. Cabe señalar que la municipalidad de Urubamba organizo dos capacitaciones gratuitas el año pasado a la cual la mayoría de los restaurantes turísticos participaron.

La cooperación entre productor primario, industria, grupos comerciales, organizaciones de consumidores y autoridades competentes es de máxima importancia. Deberán ofrecerse oportunidades para la capacitación conjunta del personal de la industria y los organismos de control, con el fin de fomentar y mantener un diálogo permanente y de crear un clima de comprensión para la aplicación práctica del sistema de HACCP.

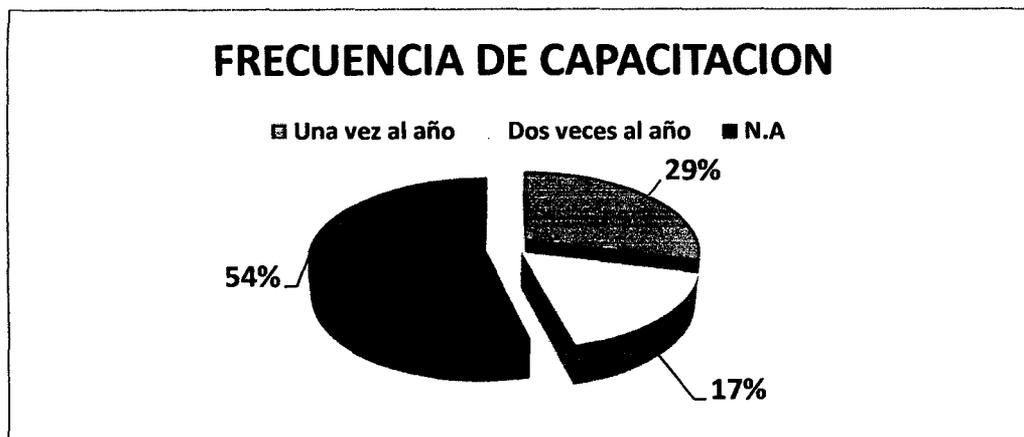
CUADRO N° 10-IV

CON QUE FRECUENCIA CAPACITA A SU PERSONAL

¿Con que frecuencia capacita a su personal?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
• Una vez al año	7	29%
• Dos veces al año	4	17%
• N.A.	13	54%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 16-IV



INTERPRETACIÓN:

El 29% de los encuestados capacitan a su personal una sola vez al año cuando contratan personal nuevo los orientan acerca de las actividades y funciones que deben de realizar dentro de dicho establecimiento. Cabe señalar que las capacitaciones dadas son realizadas por el personal antiguo o que tienen más experiencia debido a que no hay empresas especializadas en el tema. Solo el 17% capacita a su personal dos veces al año, una primera capacitación se da al ingreso del personal nuevo y otra se da en temporada alta por el incremento de la demanda. El 54% no capacita a su personal por cuestiones de desinterés por parte de los propietarios y/o administradores. Lo más importante para la implementación de cualquier sistema de gestión es la capacitación de todo el personal que labora en la empresa.

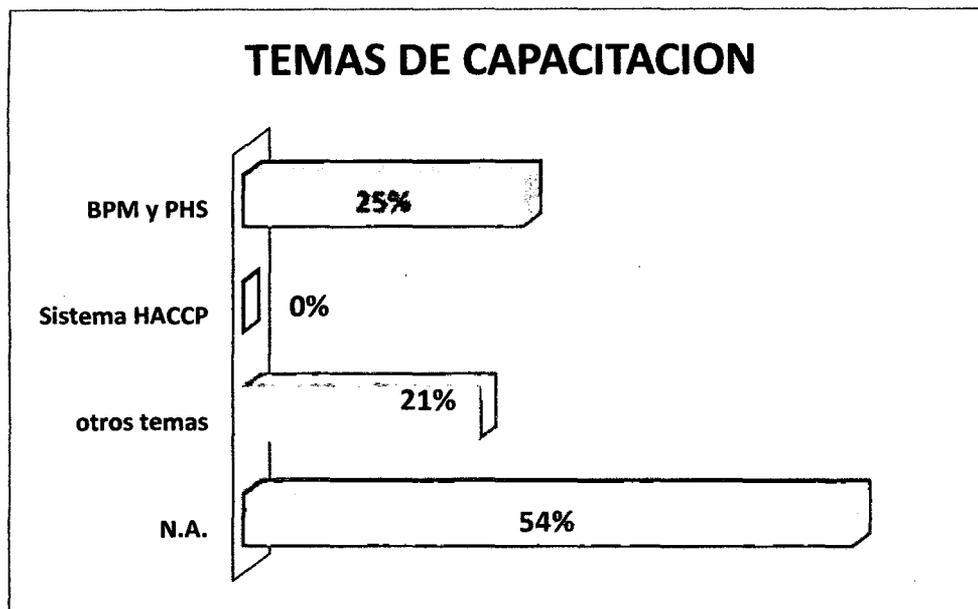
CUADRO N° 11-IV

TEMAS DE CAPACITACIÓN

¿En qué temas ha capacitado a su personal?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
• BPM y PHS	6	25%
• Sistema HACCP	0	0%
• Otros temas	5	21%
• N.A.	13	54%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 17-IV



INTERPRETACIÓN:

Solo el 25% de los propietarios y/o administradores capacitan a su personal en temas básicos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) pese a que dichos sistemas son requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos de producción y comercialización de alimentos. El 21% capacita a su personal en otros temas como atención al cliente así como también manipulación de alimentos. Ninguno capacita a su personal en sistema HACCP esto se debe a que no hay una correcta difusión de dicho sistema en nuestro medio. Y el 54% como ya se mencionó anteriormente no capacita a su personal.

A.2. MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA HACCP

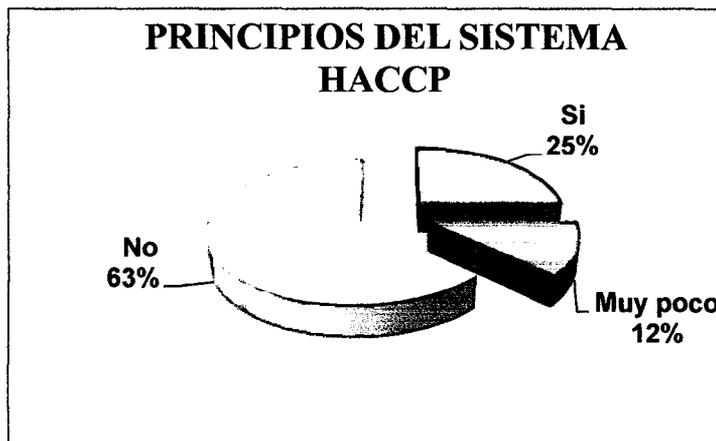
CUADRO N° 12-IV

CONOCIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL SISTEMA HACCP

¿Conoce usted los principios del sistema HACCP?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
Si	6	25%
Muy poco	3	12%
No	15	63%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 18-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es saber si los propietarios y/o administradores tienen conocimiento acerca de los principios del sistema HACCP ya que esto constituye un elemento esencial para una aplicación eficaz del mismo.

Solo 25% conocen los principios del sistema HACCP debido a que han sido capacitados en sus anteriores trabajos, el 12% conoce muy poco y el 63% no conocen ni han escuchado acerca de los principios del sistema HACCP.

El sistema HACCP proporciona siete principios que son la base en la cual puede apoyarse el procesador de alimentos, estos principios puede ser aplicable a todas las operaciones del proceso de un alimento desde la producción de la materia prima, la elaboración del alimento, su distribución y la manipulación por el usuario final. Uno de los principales beneficios de la aplicación en los establecimientos de servicio de alimentos es maximizar la seguridad del producto, debido a su efectividad.

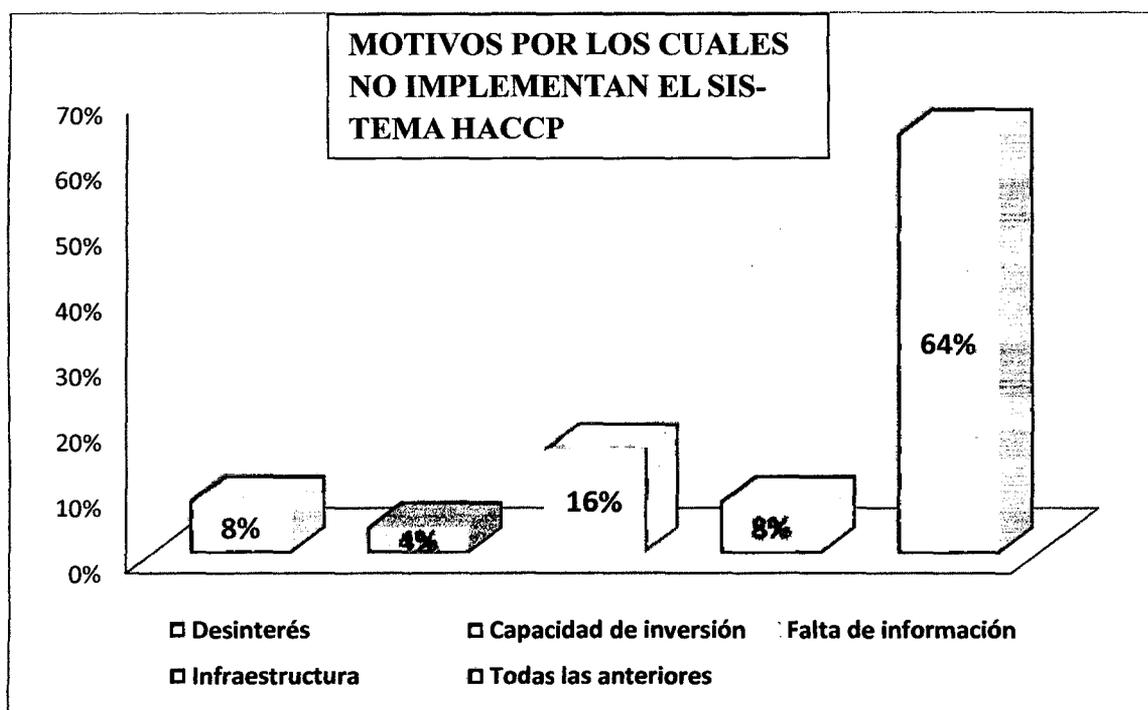
CUADRO N° 13-IV

MOTIVOS POR LOS CUALES NO IMPLEMENTAN EL SISTEMA HACCP

¿Identifique los motivos por los cuales no pueden implementar el Sistema HACCP en su empresa?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
• Desinterés.	2	8%
• Capacidad de inversión.	1	4%
• Falta de información.	4	16%
• Infraestructura.	2	8%
• Todas las anteriores	15	64%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 19-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer los motivos por los cuales no pueden implementar el sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba.

Algunos empresarios que vienen a ser el 8% no se interesan, menos le dan importancia a la implementación del sistema HACCP en sus empresas, porque creen que así trabajan bien. El 4% mencionan la capacidad de inversión debido a que consideran que la implementación del sistema HACCP es muy costosa y requiere de la ayuda de expertos para su puesta en marcha además que tienen temor a querer invertir y no ganar. Otro 16% de los encuestados consideran que la falta de información tiene que ver mucho, ya que la mayoría de propietarios y/o administradores no conocen el sistema HACCP ni lo han escuchado, no les genera confianza debido a que no cuentan con información actual y adecuada así como no reciben asesoramiento de instituciones responsables de la difusión del sistema como es la Dirección Regional de Salud DIRESA, DIRCETUR y la Municipalidad.

El 8% de los encuestados mencionan que la infraestructura es muy importante para la implementación del sistema HACCP, los empresarios al iniciarse en este rubro de restauración se iniciaron con pequeños establecimientos y con el tiempo debido a la demanda decidieron ampliar su distribución de planta pero hay algunos que se han mante-

nido como empezaron y no se sienten en la capacidad de ampliar sus establecimientos, principalmente tienen este problema los que se encuentran en el mismo pueblo de Urubamba.

El 64% de los encuestados que vienen a ser la mayoría consideran que todos los motivos anteriormente mencionados impiden la implementación del sistema HACCP en sus establecimientos.

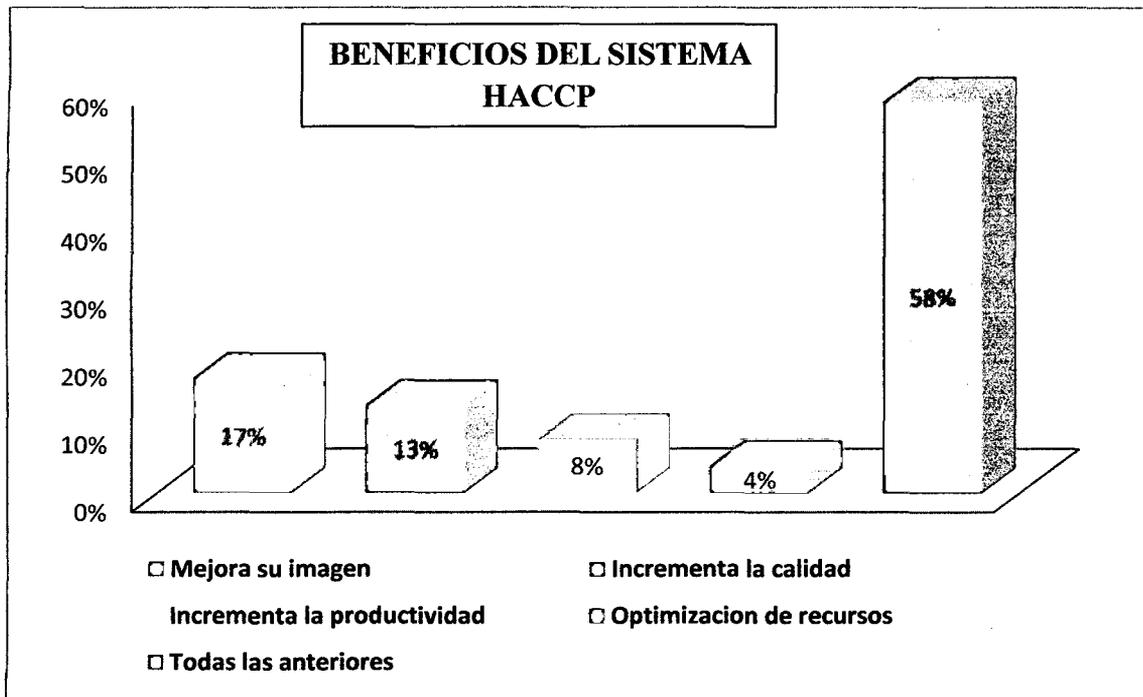
CUADRO N° 14-IV

BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA HACCP

1. ¿Qué beneficios cree que obtendría si implementara el sistema HACCP en su empresa?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
• Mejora su imagen como empresa	4	17%
• Incrementa la calidad en el servicio	3	13%
• Incrementa la productividad	2	8%
• Optimización en los recursos utilizados	1	4%
• Todas las anteriores	14	58%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 20-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer las expectativas de los propietarios y/o administradores de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba después de haberles dado a conocer algunos beneficios del sistema HACCP.

El 17% de los encuestados mencionaron que mejora su imagen al darle prestigio a su empresa debido a que mostraría un compromiso con la elaboración de alimentos seguros. El 13% menciona que incrementaría la calidad del servicio demandado tanto por consumidores nacionales como extranjeros. El 8% afirma que incrementa la productividad de la empresa por que mejoraría el desempeño del personal. El 4% menciona que optimiza la utilización de los recursos en la preparación de alimentos, contribuyendo a una disminución de mermas.

La mayoría de los encuestados que vienen a ser el 58% mencionan que si implementaran el sistema HACCP en sus restaurantes obtendrían no solo un beneficio sino varios como son: mejora su imagen como empresa, incrementa la calidad de servicio y la productividad y optimiza la utilización de recursos.

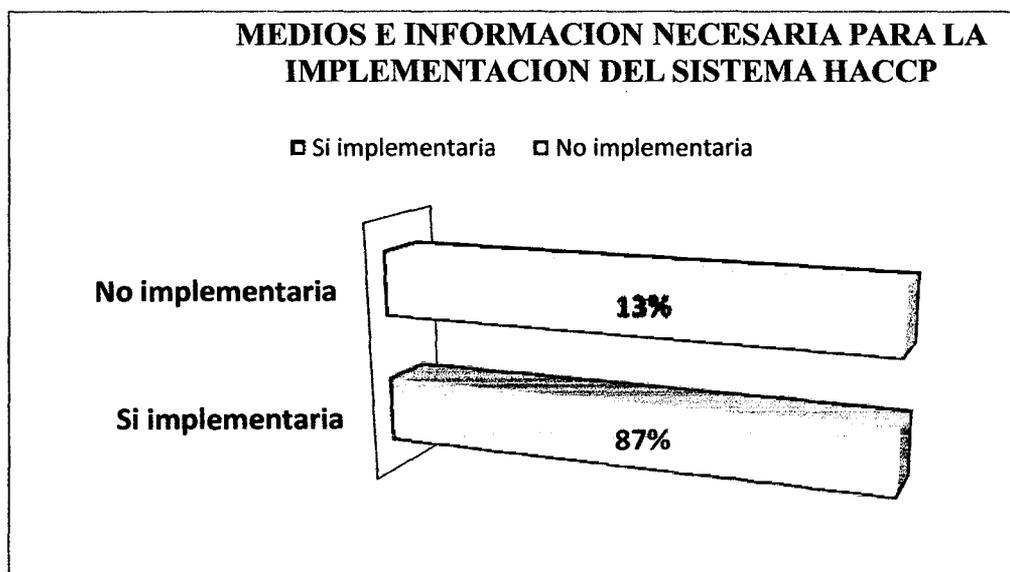
CUADRO N° 15-IV

SI UD. CONTARA CON TODOS LOS MEDIOS Y LA INFORMACIÓN NECESARIA, IMPLEMENTARÍA EL SISTEMA HACCP

¿Si Ud. contará con todos los medios y la información necesaria, implementaría el sistema HACCP en su empresa?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
Si implementaría	21	87%
No implementaría	3	13%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 21-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer si los propietarios de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba estarían dispuestos a implementar el sistema HACCP en sus restaurantes si contaran con los medios y la información necesaria.

El 87% de los encuestados mencionaron que si implementarían el sistema HACCP en sus restaurantes, esto sería siempre y cuando las instituciones competentes de sector público les doten de la información necesaria y les apoyen promoviendo ca-

pacitaciones acerca del sistema HACCP, además están conscientes que el sistema HACCP tiene muchos beneficios. Y solo el 13% indica que no implementaría el sistema HACCP debido a que se sienten satisfechos y conformes con la forma de manejar sus restaurantes administrándolos de forma empírica y tradicional.

Cabe señalar que el proceso de implementación del sistema HACCP debe ajustarse en todo momento a la realidad del establecimiento en el que se esté implementando el sistema, considerando única y exclusivamente aquellas etapas, tecnologías, equipos y manipulaciones que realmente se realicen en la empresa, sin añadir ni restar etapas a las existentes. Solo de esta manera el sistema será práctico, útil y eficaz.

GESTIÓN DE CALIDAD

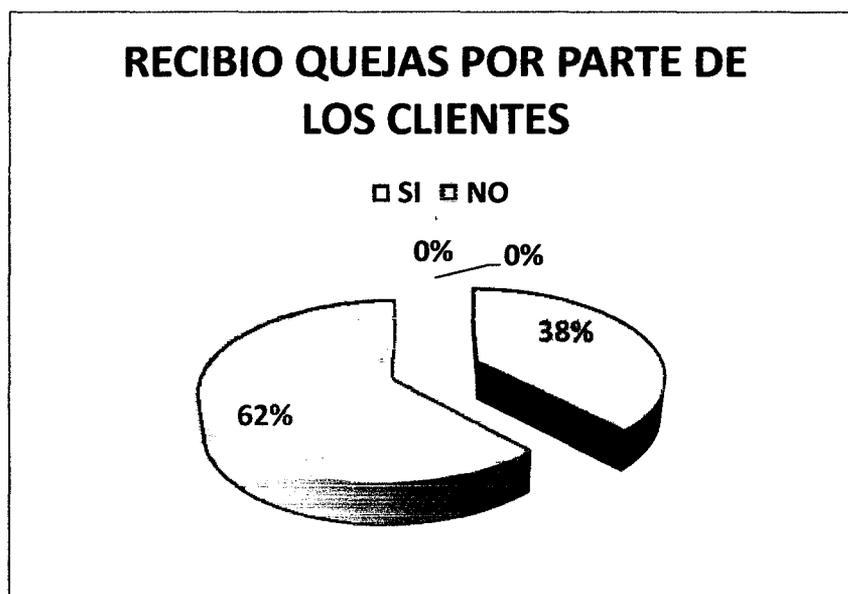
CUADRO N° 16-IV

RECIBIÓ ALGUNA QUEJA DE PARTE DE LOS CLIENTES

¿Recibió alguna queja de parte de los clientes?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
Si	09	38%
No	15	62%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 22-IV



INTERPRETACIÓN:

El 62% de los propietarios o administradores de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba mencionaron que no recibieron quejas por parte de sus clientes esto se debe a que tratan en lo posible de mantener su sazón, precios, y el servicio. El 38% mencionaron que alguna vez recibieron quejas por parte de los clientes y esto se debió a que los alimentos no estaban a una temperatura adecuada y el exceso de demanda genero un descuido en la atención.

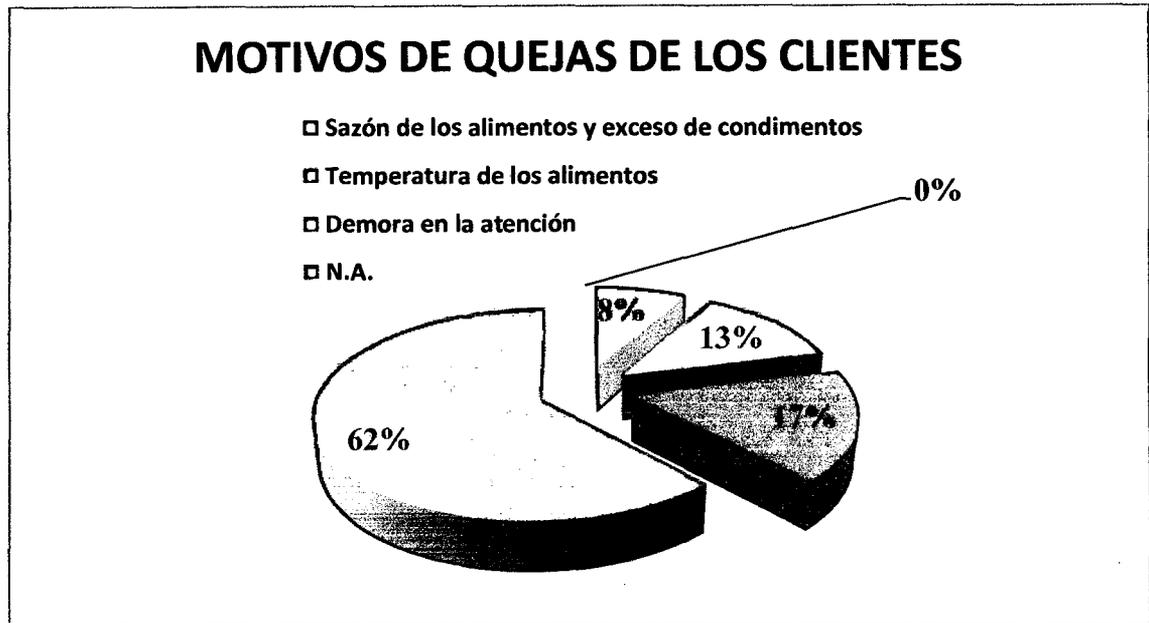
CUADRO N° 17-IV

MOTIVOS DE QUEJA DE LOS CLIENTES

¿Mencione los motivos por los cuales haya recibido alguna queja por parte de sus clientes?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
• Sazón de los alimentos y exceso de condimentos.	2	8%
• Temperatura de los alimentos	3	13%
• Demora en la atención	4	17%
• N.A.	15	62%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuesta

GRAFICO N° 23-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer los motivos por los cuales los restaurantes turísticos hayan recibido alguna queja de los clientes para poder aplicar medidas correctivas en caso de que haya fallas.

El 8% mencionaron que el motivo de queja se debía a la sazón de los alimentos y exceso de condimentos ya que en algunos casos cuando se cambia constantemente de personal sobre todo los cocineros estos no pueden mantener la misma sazón y varían los condimentos de los alimentos, además esto se debe a que no estandarizan sus comidas. El 13% menciona la temperatura de los alimentos, esto se debe a que no cuentan con las maquinarias o equipo necesario para mantener los alimentos a temperaturas adecuadas, esto sucede generalmente en algunos restaurantes turísticos donde se ofrece el servicio de buffet. El 17% afirma la demora en la atención ya que cuando se incrementa la demanda muchas veces descuidan a sus clientes, no los atienden rápido porque el personal no se abastece. El 62% no recibió queja alguna de sus clientes.

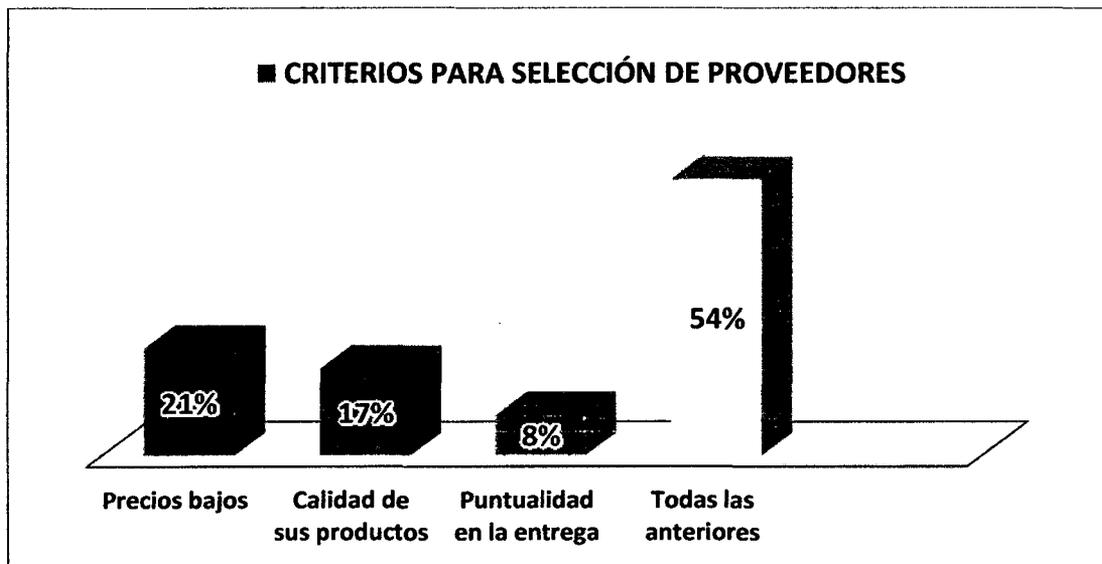
CUADRO N° 18-IV

CRITERIOS PARA SELECCIONAR A SUS PROVEEDORES

En cuanto a proveedores ¿Qué criterios toma para seleccionar a sus proveedores?		
Opciones	N° de Prop./Admin.	%
• Precios bajos	5	21%
• Calidad de sus productos	4	17%
• Puntualidad en la entrega	2	8%
• Todas las anteriores	13	54%
TOTAL	24	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 24-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer y analizar los criterios que tienen los propietarios y/o administradores de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba para poder seleccionar idóneamente a sus proveedores.

El 21% de los encuestados eligen a sus proveedores por sus precios bajos ya que de esta manera minimizaran costos y obtendrán mayores ganancias. Para el 17% lo más importante es la calidad de sus productos ya que el segmento al cual están dirigidos es más

exigente y sensible a los alimentos que estos consumen es por ello que deben elegir insumos de calidad. El 8% afirma que también es importante la puntualidad en la entrega. La mayoría que viene a ser el 54% considera importante tanto la calidad, precios bajos, puntualidad en la entrega para poder elegir idóneamente a sus proveedores.

En cuanto al proceso ¿Qué inconvenientes ha tenido en el proceso de elaboración de los alimentos?

La mayoría de los propietarios y/o administradores de los restaurantes turísticos mencionan los siguientes problemas.

- Los trabajadores no cumplen en su mayoría con los requisitos ni procedimientos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) ni con Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) en el proceso de elaboración de alimentos debido a la demanda.
- Variación de la temperatura, sazón y cocción de alimentos por que no siguen los procedimientos establecidos.
- A veces no adquieren la cantidad necesaria de insumos lo que provoca una deficiencia al momento de elaborar los alimentos debido a la carencia de dichos insumos y a veces tienen que sustituirlos por otros ingredientes.
- Existe un porcentaje alto en lo que se refiere a la sobreproducción y merma de los alimentos esto se debe a que hay un manejo inadecuado de los recursos.

B. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DEL TUNUPA VALLEY DEL DISTRITO DE URUBAMBA

POR CONVENIENCIA: Dirigido a los trabajadores del TUNUPA VALLEY. Se tomó el criterio por conveniencia por lo tanto se encuestó a todo el personal operativo del TUNUPA VALLEY los cuales son 27 trabajadores.

CARACTERÍSTICAS GENERALES:

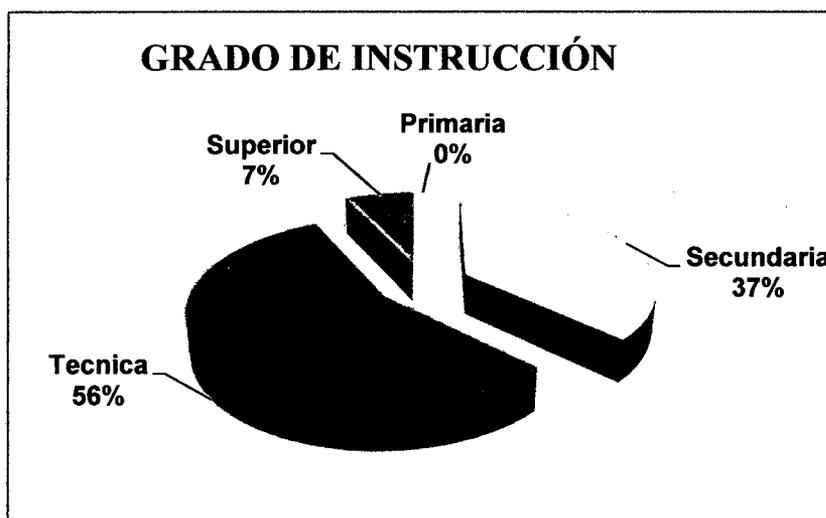
CUADRO N° 19-IV

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

¿Cuál es el grado de instrucción que tiene?		
Grado de Instrucción	N° de trabajadores	%
Primaria	0	0
Secundaria	10	37%
Técnico	15	56%
Superior	2	7%
TOTAL	27	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 25-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer el grado de instrucción de los trabajadores que laboran en el restaurant TUNUPA VALLEY.

Según la encuesta realizada el 37% de los trabajadores tienen estudios hasta el nivel secundario, dichos trabajadores son personas que se desempeñan generalmente en el área de lavado y limpieza o como mozos pero son personas que tienen deseos de superación y quieren seguir una carrera técnica, el 56% cuenta con estudios técnicos los cuales se desempeñan como ayudantes de cocina o son encargados de elaborar las entradas para el buffet así como otros son mozos y sólo 7% tiene estudios superiores quienes son los chefs, no se registró trabajadores que tengan estudios de nivel primario.

El grado de instrucción es un indicador que les permite a los trabajadores estar en condiciones de aprender y aplicar los conocimientos adquiridos a cerca de sistema HACCP y otros sistemas de calidad para el mejoramiento de los procesos en la elaboración de alimentos.

Cabe señalar que existen trabajadores que son muy eficientes y solo tienen estudios hasta el nivel secundario esto se debe a que tienen experiencia trabajando en otros restaurantes turísticos así como en cadenas de hoteles en el valle sagrado donde han sido constantemente capacitados.

CUADRO N° 20-IV

CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO

¿Recibe capacitación en el trabajo y cada cuánto tiempo?		
Opciones	N° de trabajadores	%
Si	10	37%
No	17	63%
TOTAL	27	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 26-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer y analizar si el TUNUPA VALLEY capacita a su personal constantemente, si los está preparando para asimilar nuevos retos, ya que esto sería de gran ayuda para la implementación del sistema HACCP y como consecuencia se lograría mejorar la gestión de calidad.

El 63% de los trabajadores no recibieron capacitación por parte del Tunupa Valley desde que empezaron a trabajar en dicho establecimiento esto se debe a que gran parte de ellos son personal nuevo. Cabe señalar que algunos de los que pertenecen a este grupo no fueron capacitados en el Tunupa Valley pero si fueron capacitados constantemente en sus anteriores trabajos como en Casa Andina, Metro en Lima, según nos comentaron, la capacitación en dichas empresas era por lo menos tres veces al año además que la empresa les exigía que estén preparados debido a que se realizaba auditorias.

El 37% si fueron capacitados en las instalaciones del Tunupa Valley en dos oportunidades el año pasado dicha capacitación fue organizada por la municipalidad de Urubamba. Años anteriores también fueron capacitados por iniciativa del anterior propietario pero actualmente no se ha convocado a otra capacitación.

La cooperación entre productor primario, industria, grupos comerciales, organizaciones de consumidores y autoridades competentes es de máxima importancia. Deberán ofrecerse oportunidades para la capacitación conjunta del personal de la industria y los organismos de control, con el fin de fomentar y mantener un diálogo permanente y de crear un clima de comprensión para la aplicación práctica del sistema de HACCP.

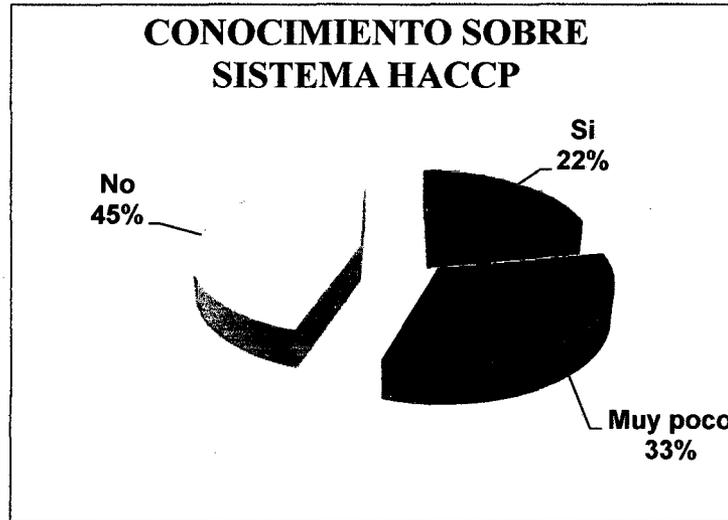
CUADRO N° 21-IV

CONOCIMIENTO DEL SISTEMA HACCP

¿Tiene usted conocimiento sobre el sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control)?		
Opciones	N° de trabajadores	%
Si	6	22%
Muy poco	9	33%
No	12	45%
TOTAL	27	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 27-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo es identificar el nivel de conocimiento que tienen los trabajadores del restaurant TUNUPA VALLEY sobre el sistema HACCP para mejorar la gestión de calidad en dicho restaurante.

El sistema HACCP es considerado como un modelo de desarrollo para el control de calidad en la industria de alimentos haciendo énfasis en el control de microbios.

Según la encuesta realizada solo el 22% de los trabajadores tienen conocimiento acerca del sistema HACCP debido a la experiencia y el tiempo que tienen trabajando en este rubro de restauración. El 33% de los trabajadores tiene un escaso nivel de conocimiento sobre el sistema HACCP debido a que lo escucharon en alguna capacitación o por medio de amigos en el trabajo. El 45% no conocen ni tuvieron la oportunidad de informarse acerca del sistema HACCP.

Cabe señalar también que las personas que tienen conocimiento sobre el sistema HACCP son trabajadores que han tenido la experiencia de trabajar y ser capacitados en cadenas de hoteles como Casa Andina, Sanctuary Lodge y Hotel Libertador o en supermercados como Metro en Lima, lo cual son una fortaleza para la empresa para la posterior puesta en marcha del sistema HACCP.

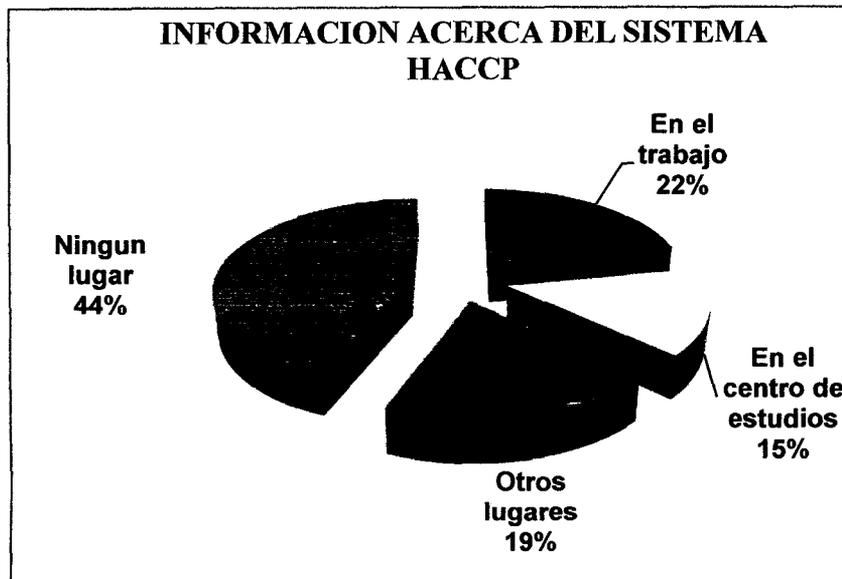
CUADRO N° 22-IV

INFORMACIÓN ACERCA DEL SISTEMA HACCP

¿Dónde recibió información acerca del sistema HACCP?		
Opciones	N° de trabajadores	%
En el trabajo	6	22%
En el centro de estudios	4	15%
Otros lugares	5	19%
Ningún lugar	12	44%
TOTAL	27	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuesta

GRAFICO N° 28-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer a través de que instituciones los trabajadores tienen conocimiento acerca del sistema HACCP, consideramos que la difusión del sistema HACCP es beneficioso no solo para las empresas o negocios dedicados al rubro de restauración por el prestigio ganado sino también para los consumidores en general ya que tendrían la seguridad que el alimento que consumen es seguro y de calidad.

El 22% de los trabajadores del TUNUPA VALLEY recibió información en el trabajo esto se debe a que años anteriores el anterior propietario el Sr. Pablo Antonio Cossío Arana organizaba capacitaciones en temas referentes a manipulación de alimentos, hi-

giene y seguridad alimentaria y sistema HACCP. El 15% se informó en sus centros de estudios, el 19% recibieron la información en otros lugares como en sus trabajos anteriores en los cuales recibieron capacitación constante debido a que estas empresas son grandes y aplican el sistema HACCP ya que una característica propia del sistema es la capacitación constante otros a través de la Municipalidad Distrital de Urubamba que promovió capacitación para los restaurantes del distrito de Urubamba. El 44% nunca se informó acerca del sistema HACCP.

De acuerdo con estos datos es posible afirmar que las instituciones competentes que regulan a los restaurantes en general como la Municipalidad y el DIRCETUR no exigen ni promocionan capacitaciones referentes a temas de seguridad alimentaria así como en los mismos centros de trabajo estos temas debe ser de conocimiento de todos los trabajadores pero la realidad es que no capacitan a su personal. Los centros de estudios como los institutos de gastronomía también debería ser un ente que promocio de manera más eficaz estos temas de seguridad alimentaria para el mejor desempeño de los estudiantes en sus trabajos futuros.

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM):

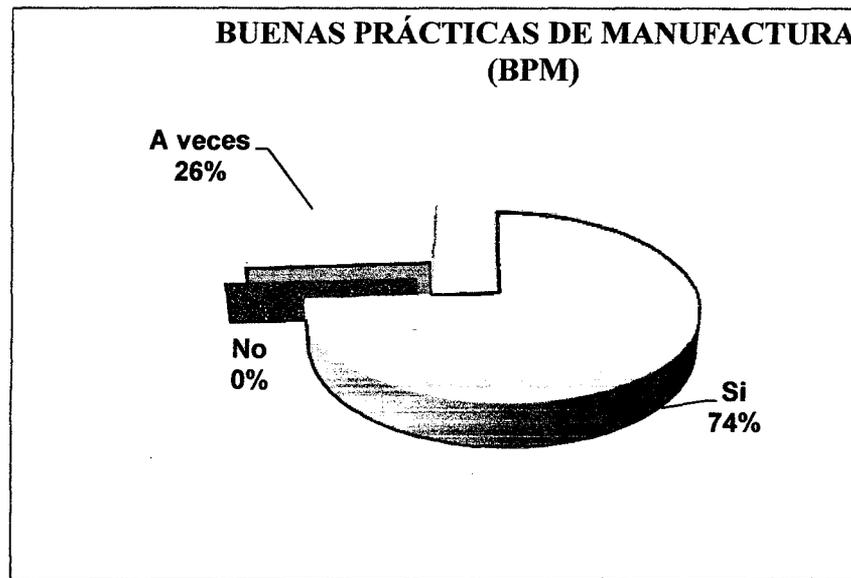
CUADRO N° 23-IV

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

¿Aplica usted los requisitos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en el trabajo que realiza?		
Opciones	N° de trabajadores	%
Si	20	74%
No	0	0%
A veces	7	26%
TOTAL	27	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 29-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es saber si los trabajadores del TUNUPA VALLEY aplican los requisitos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en el proceso de elaboración de alimentos

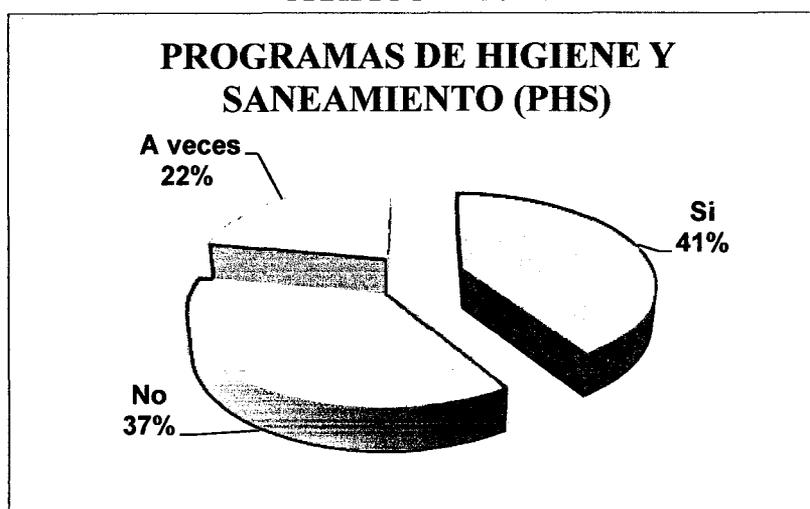
El análisis de los resultados de las encuestas aplicadas refleja que el 74% de los trabajadores aplican los requisitos de BPM en el proceso de elaboración de alimentos esto quiere decir que están cumpliendo con dichos requisitos lo cual es beneficioso porque a partir del cumplimiento de los requisitos se puede implementar el sistema HACCP en el TUNUPA VALLEY ya que las BPM junto con los PHS forman la base del sistema HACCP. Solo el 26% de los trabajadores aplica a veces las BPM en el desarrollo de sus funciones esto se debe a que no han sido debidamente capacitados o es que todavía no han creado un hábito de cumplir con los requisitos o no tienen conciencia de lo importante que es cumplir con BPM. Cabe señalar también que a veces cuando la demanda de comensales se incrementa demasiado descuidan sus responsabilidades e incluso disminuye la calidad del producto final.

CUADRO N° 24-IV
PROGRAMAS DE HIGIENE Y SANEAMIENTO (PHS)

¿Aplica usted los procedimientos de los Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) en el trabajo que realiza?		
Opciones	N° de trabajadores	%
Si	11	41%
No	10	37%
A veces	6	22%
TOTAL	27	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO N° 30-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es saber si los trabajadores del TUNUPA VALLEY aplican los Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) en el proceso de elaboración de alimentos.

Los PHS son aquéllos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico, de la mejor manera posible. Existen varias actividades y operaciones, además de las de limpieza y desinfección, que se llevan a cabo en el TUNUPA VALLEY que resulta conveniente estandarizar y dejar constancia escrita de ello para evitar errores que pudieran atentar contra la inocuidad del producto final.

El análisis de los resultados de las encuestas aplicadas refleja que el 41% de los trabajadores aplican los PHS en el proceso de elaboración de alimentos pero de una forma práctica cumpliendo con los requisitos de BPM debido a la experiencia que tienen traba-

jando en este rubro de restauración pero lastimosamente no tienen constancia escrita de los procedimientos pre operacionales, operacionales ni post operacionales de los PHS lo cual es perjudicial sobre todo cuando se contrata nuevo personal ya que les sirve apoyo para su aprendizaje con respecto a las tareas designadas.

El 22% de los trabajadores aplica a veces los PHS esto se debe a que no están acostumbrados ni tienen el hábito de aplicarlos en el desarrollo de sus funciones. El 37% no aplica los PHS debido a que no conocen ni han sido capacitados en estos temas por lo tanto son indiferentes generalmente los que pertenecen a este grupo son los que trabajan en el área de comedor los mozos ya que fueron capacitados más en temas referentes a atención al cliente.

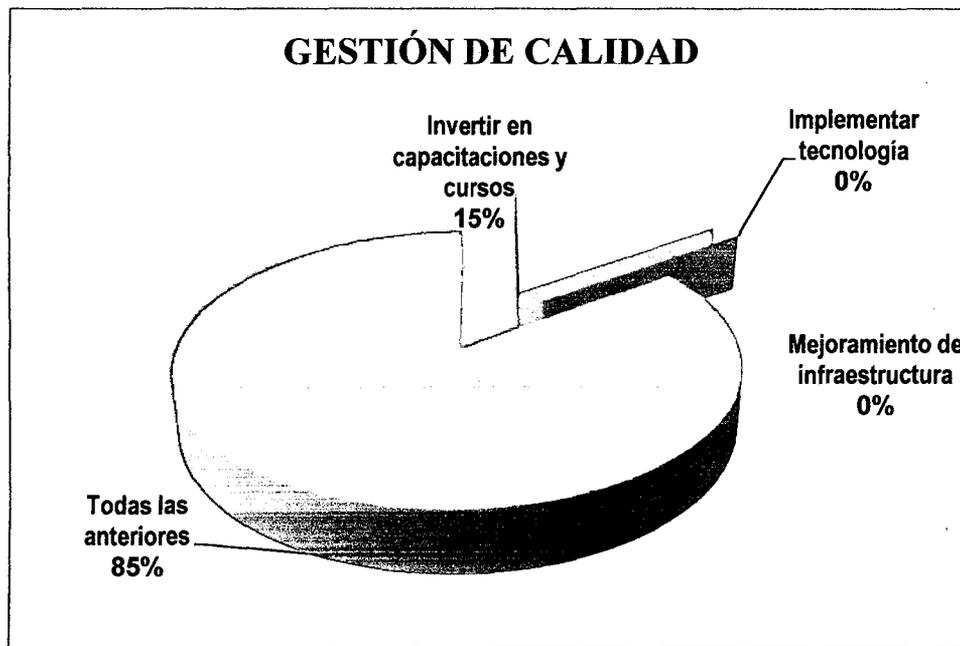
CUADRO N° 25-IV

GESTIÓN DE CALIDAD

¿Qué cree usted que se debería de mejorar en su empresa para lograr una gestión de calidad?		
Opciones	N° de trabajadores	%
Invertir en capacitaciones y cursos	4	15%
Implementar con tecnología	0	0%
Mejoramiento de infraestructura	0	0%
Todas las anteriores	23	85%
TOTAL	27	100%

FUENTE: Elaboración propia a base de encuestas

GRAFICO Nº 31-IV



INTERPRETACIÓN:

El objetivo de esta pregunta es conocer e identificar qué aspectos se puede mejorar para implementar el sistema HACCP en el TUNUPA VALLEY para mejorar la gestión de calidad.

El 85% de los trabajadores está de acuerdo que para el mejoramiento de la gestión de calidad es necesario invertir en capacitaciones, mejorar la infraestructura e implementar con tecnología ya que actualmente el TUNUPA VALLEY carece de algunas de estas opciones para el mejoramiento de la gestión de calidad, quien mejor para describirlo que los trabajadores quienes a diario se encuentran con esta problemática. Solo el 15% considera que de las tres opciones la capacitación es lo más importante ya que el recurso humano es el eje que mueve toda la empresa.

Si bien es cierto, la capacitación del personal es un factor esencial para el mejor desempeño de los trabajadores pero para esto también es necesario dotar de las herramientas necesarias para un desarrollo eficaz de las operaciones.

C. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA EN LA DIRESA A LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE HIGIENE ALIMENTARIA

Blga. Ninoska Tapia Cáceres

ENTREVISTA A LA DIRESA-RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE HIGIENE ALIMENTARIA

CUADRO N° 26-IV

NRO	PREGUNTAS
1	<p>¿Cuáles son las funciones de la Dirección Regional de Salud DIRESA con respecto a los restaurantes turísticos?</p> <p>Las principales funciones de la DIRESA son: Promover capacitaciones no solo a los restaurantes turísticos sino a todos aquellos manipuladores de los establecimientos que producen y comercializan alimentos y bebidas de consumo humano así como la orientación en temas relacionados a Higiene Alimentaria. Realizar inspecciones en materia de higiene alimentaria según las normas y procedimientos establecidos así como también inspecciones sanitarias para el otorgamiento de certificación sanitaria de establecimientos procesadores de alimentos. Atención de denuncias por infracciones sanitarias de alimentos y bebidas</p>
2	<p>¿Qué opina de la situación actual en relación a la higiene y seguridad alimentaria de los restaurantes turísticos?</p> <p>Existe un alto grado de desinterés y dejadez por parte de los propietarios y/o administradores de los restaurantes turísticos en mejorar sus instalaciones así como capacitar a su personal ya que solo se enfocan en obtener ganancias mas no invertir.</p>
3	<p>¿Qué opina usted de la implementación del sistema HACCP en los restaurantes turísticos?</p> <p>Sería muy favorable ya que respaldaría la seguridad y calidad de los alimentos con que son elaborados.</p>
4	<p>¿Qué empresas que se dedican al sector turismo ya implementaron el sistema HACCP?</p> <p>Actualmente en el sector turismo vienen implementando solo algunas cadenas de hoteles como Hotel Monasterio, Libertador, Casa Andina y Sanctuary Lodge en Machupicchu.</p>
5	<p>¿Cuáles cree Ud. Que son los factores que limitan la implementación del sistema HACCP en los restaurantes turísticos?</p> <p>Capacitación y entrenamiento por parte de los propietarios y administradores de dichos restaurantes. Por falta de conocimiento debido a que no hay empresas especializadas en el tema. Desinterés por parte de los Municipios y la DIRCETUR y otras entidades involucradas que regulan a los restaurantes turísticos además por parte nuestra ya que no contamos con el suficiente personal ni el presupuesto.</p>



CAPITULO V

PROPUESTA DEL MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA HACCP PARA EL TUNUPA VALLEY.

TUNUPA VALLEY

En este capítulo se propone el modelo de implementación del sistema HACCP para el TUNUPA VALLEY, se eligió dicho establecimiento por que cuenta con las siguientes características:

Sistema de restauración en el que la elaboración de comidas es planificada ya que ofrecen servicio de buffet (no está sometida a comanda).

Disposición del personal en plantilla destinado en exclusiva al diseño y gestión de las actividades destinadas a garantizar la inocuidad de los alimentos y que, además, cuenta con la formación adecuada a tal efecto.

El diseño de cocina y otras áreas destinadas para la elaboración de alimentos está distribuido de la siguiente manera:

- Área de recepción y almacenamiento de la materia prima.
- Cuartos fríos de preparación seleccionados en función de distinta naturaleza de los alimentos en el que se destacan las cámaras de refrigeración y conservación.
- Área de repostería para la elaboración de postres.
- Área de cocción en el que se destaca la dotación de hornos.
- Un amplio espacio de pase para la distribución de las comidas elaboradas.

La cocina cuenta con una capacidad suficiente para suministrar comidas a un máximo de 400 comensales distribuidos en 5 comedores.

El Tunupa Valley contaba en su plantilla con el siguiente personal:

CUADRO N° 27-V
CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL

N° DE ORDEN	NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD NECESARIA	REQUISITOS LABORALES
1	Administrador	1	Lic. en administración
2	Jefa de reservas	1	Técnico en administración hotelera.
3	Cajera	1	Técnica en hotelería
4	Maitre (jefe de comedor)	1	Técnico Maitre
5	Chef (jefe de cocina)	1	Chef profesional experto en toda clase de cocinas.
6	Barman	1	Técnico en bebidas y licores
7	Ayudantes de cocina	7	Técnico en cocina
8	Mozos	7	Técnico profesional en mesa y bar
9	Encargadas de repostería	3	Técnicas en repostería
10	Personal de lavado de vajilla y limpieza	5	Practicantes o egresados de secundaria.
TOTAL		28	

Para orientar la implementación del sistema HACCP se debe contratar a una consultora especializada.

Las comidas ofertadas en el buffet del Tunupa Valley para confeccionar los diferentes menús son las siguientes:

ENTRADAS:

Causa rellena, papa a la huancaína, ceviche, canelones, ensaladas, sopas, sushi, carpacho, escabeche de pescado, etc.

PLATOS DE FONDO:

Lomo saltado, ají de gallina, frejoles, chaufa de quinua, arroz verde con pollo, alpaca a la pimienta, etc.

POSTRES:

Ensalada de frutas, arroz con leche, mazamorra morada, torta de cereza, cheese cake, galletas de maíz, alfajores de canela y lúcuma, turrón de maní, etc.

Seguidamente se muestra un extracto resumido del sistema HACCP aplicado al Tunupa Valley, este se estructuró en una primera fase de la planificación y preparación del sistema HACCP, la segunda de elaboración de los planes generales de higiene y en una tercera fase la aplicación de las etapas o principios del sistema HACCP.

5.1. FASE 1: PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DEL SISTEMA HACCP

5.1.1. Direccionamiento estratégico del RESTAURANTE TURÍSTICO TUNUPA.

Visión:

Ser una empresa líder de la región, logrando una mayor ventaja competitiva a través de la higiene seguridad y calidad en nuestro servicio.

Misión:

Somos una empresa reconocida de servicio de alimentos y bebidas satisfaciendo las necesidades de los clientes elaborando alimentos seguros y de alta calidad.

Objetivos:

Satisfacer las expectativas de los clientes brindándoles un servicio de calidad a través de la elaboración de alimentos y bebidas seguros, con la presentación de un gran buffet, un ambiente encantador e inolvidable y un caluroso recibimiento del personal.

Objetivo y campo de aplicación del sistema HACCP:

Establecer un sistema HACCP eficiente, que garantice la inocuidad en la producción de alimentos y bebidas el cual consiste en identificar en forma sistemática los peligros biológicos, químicos y físicos estableciendo controles preventivos y criterios para garantizar el control, monitorear puntos críticos y registro de datos.

Políticas de calidad:

- Materia prima e insumos para la producción de los alimentos cumplirán con las normas de calidad y certificación.
- Los productos deberán ser sanos e inocuos y altamente nutritivos de fácil digestión, satisfaciendo plenamente los requerimientos del cliente incluyendo las características de seguridad y confiabilidad.
- Las normas sanitarias vigentes y demás especificaciones internas serán estrictamente cumplidas durante las operaciones de producción.
- El diseño y ejecución de todas las operaciones se hará enfatizando la prevención de fallas y defectos hasta donde sea posible.
- El comportamiento del producto en todas las etapas posteriores de la producción y hasta el consumo será revisado constantemente.
- Se realizara capacitación permanente, para el mejoramiento de la calidad de los alimentos dirigido a todo el personal que trabaja en la empresa. La capacitación abarcara temas a otros sistemas como Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Programas de Higiene y Saneamiento (PHS), etc:

5.1.2. Formación de un equipo HACCP.- Se propone organizar una reunión a tal efecto en la que se constituya un equipo fijo formado por un asesor externo y por personal perteneciente al área de servicio de buffet como es el maitre que es el jefe de los mozos, el responsable de calidad que vendría a ser el administrador, el responsable de almacén y suministros que viene a ser el gerente de logística, el jefe de cocina y el segundo. Este acto se debe materializar mediante el levantamiento de un acta a tal efecto.

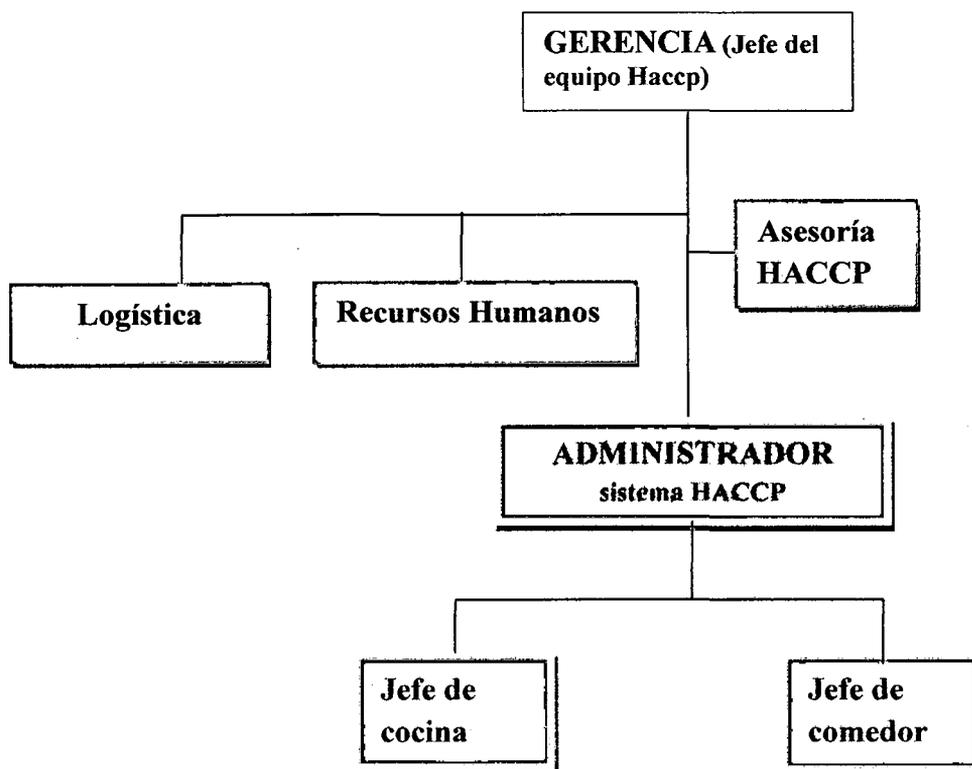
Integrantes del equipo HACCP

CUADRO N° 28-V

PERSONAL RESPONSABLE	CARGO DEL EQUIPO HACCP
1. Gerente general	Director del sistema HACCP
2. Asesoría	Asesor externo en sistema HACCP
3. Administrador	Administrador del equipo HACCP
4. Gerente de logística	Responsable del control de entradas del sistema HACCP
5. Gerente de RR.HH	Responsable de capacitaciones del sistema HACCP
6. Jefe de cocina (Chef)	Responsable del aseguramiento de la calidad de las áreas a su cargo.
7. Jefe de comedor (Maitre)	Responsable del aseguramiento de la calidad en el área de comedor.

GRAFICO N° 32-V

Organigrama del equipo HACCP



FUENTE: Elaboración propia

Descripción de responsabilidades del equipo HACCP

Las responsabilidades del personal que forma parte del equipo HACCP son sugeridas a continuación:

1. Director del equipo HACCP: En este puesto se dirigen las funciones relacionadas con la administración: planear, organizar, coordinar, supervisar y dirigir todas las actividades del restaurante y del personal como también:

- Toma de decisiones y responsabiliza del resultado de las mismas como director del equipo HACCP.
- Prevé los recursos necesarios para la implantación del sistema HACCP.
- Asegura que el proyecto y mantenga su validez.
- Preside las reuniones periódicas del equipo HACCP para la revisión del plan y aprueba cualquier modificación sobre este.
- Aprueba el sistema HACCP, dispone su implementación y supervisa su aplicación.

2. Asesor: La asesoría es externa y entre sus funciones principales como parte del equipo HACCP se tiene:

- La elaboración del plan HACCP
- Formación del equipo. Desarrollo de los principios del sistema HACCP
- Implementación del sistema HACCP.
- Verificación del sistema HACCP.
- Reconocimiento de las instalaciones y flujos de los procedimientos (elaboración de un informe en el cual se darán recomendaciones respecto a infraestructura, equipos, utensilios, procesos y controles).
- Elaboración de cronogramas de limpieza y desinfección (BPM Y PHS).

3. Administrador del equipo HACCP: Entre sus funciones principales como administrador del equipo HACCP se tiene:

- Supervisa diariamente las todas las actividades de limpieza.
- Supervisa diariamente al personal.
- Toma acciones correctivas en caso de encontrar anomalías.
- Supervisa el llenado de los registros.

- Asiste a la elaboración y revisión del plan HACCP.
- Eleva informes a la gerencia general sobre el seguimiento de la implementación del sistema HACCP.

4. Responsable del control de entradas del sistema HACCP:

- Encargado de almacenamiento y control de suministros
- Encargado de la contratación de cada proveedor de materias primas con su respectivo Registro Sanitario.
- Abastece los requerimientos para la limpieza y desinfección.

5. Responsable de capacitaciones del sistema HACCP:

- Encargado de organizar capacitaciones en temas referentes a Buenas Prácticas de manufactura (BPM), Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) y sistema HACCP.

6. Responsable del aseguramiento de la calidad en el área de cocina:

- Es el responsable del área de cocina y del buen funcionamiento de la misma, organiza y programa la producción diaria y verifica el cumplimiento de los parámetros del proceso y evalúa los requerimientos de la materia prima e insumos.
- Supervisa los cuidados que debe tener el personal con el objeto de evitar la contaminación.
- Supervisa diariamente el funcionamiento de las máquinas y equipos.
- Participa en la elaboración y revisión periódica del sistema HACCP y eleva informes al administrador del equipo HACCP sobre el seguimiento de la implementación del sistema HACCP

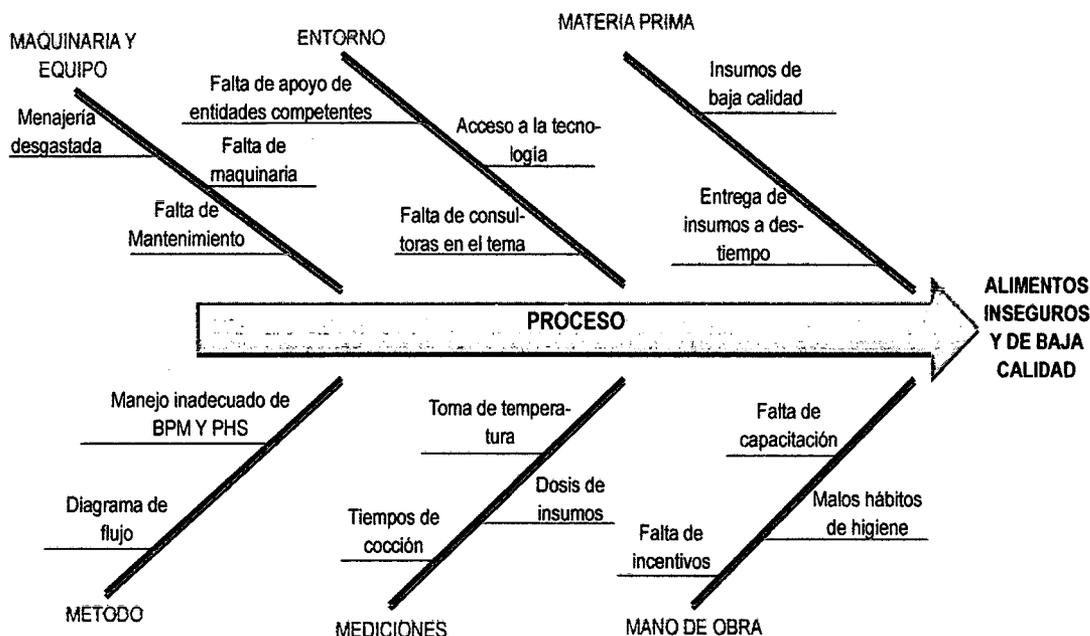
7. Responsable del aseguramiento de la calidad en el área de comedor:

- Dirige y supervisa al personal del área de comedor, sobre la limpieza e higiene de los comedores. Es responsable del servicio a la mesa y del perfecto funcionamiento de los comedores y bar.
- Coordina sobre las actividades diarias con el jefe de cocina.
- Asiste a las reuniones de elaboración y revisión del sistema HACCP.

5.1.3. Auditoria de la situación inicial y análisis de carencias.-

Primero se determinó medir la calidad de los alimentos del "TUNUPA VALLEY" para ello se utilizó la el diagrama de causa efecto o también llamado "Diagrama de Ishikawa" que es una herramienta para medir la calidad.

GRAFICO N° 33-V



Antes de implantar el sistema HACCP, es fundamental la evaluación de los recursos y sistemas existentes y compararlos con los requisitos necesarios para gestionar eficazmente el sistema HACCP. Para lo cual se analizan los siguientes aspectos de la calidad y/o seguridad:

Personal:

Los manipuladores de alimentos y el personal que tenga acceso a zonas de producción pueden contaminar los alimentos con peligros químicos físicos o biológicos. Para minimizar este riesgo es necesario:

- Capacitar constantemente al personal en BPM Y PHS
- La distribución de la zona de producción y circulación del personal,
- Los planes de formación adecuados.
- Periodicidad con la que se limpiara y cambiara.
- Dotación de vestuarios

- Zonas de descanso y lavado de manos

El personal del TUNUPA VALLEY no es capacitado permanentemente en BPM Y PHS esto se debe a que no cuentan con un plan de capacitación y de motivación.

Proveedores:

Uno de los elementos clave para comenzar a desarrollar el sistema HACCP, es la seguridad de las materias primas y esto se da a través del control de entradas que comprende un conjunto de diferentes actividades:

- El examen de las materias primas recepcionadas.
- La selección idónea de proveedores.
- El cumplimiento de requisitos sanitarios como son la posesión de la correspondiente autorización sanitaria y la disposición de unos adecuados vehículos para transporte de alimentos. Lo más importante es reducir el número de proveedores, ya que cuanto menor sea el número de proveedores, más sencillas serán las tareas de control de suministros.

Se observó que el Tunupa Valley dispone de proveedores con certificaciones de calidad como son: Rico Pollo, San Fernando, Molitalia, Nicolini y la verdura que se adquiere en los mercados de abastos de Urubamba y Vinocanchon y otros pero que es revisada por el personal.

Proceso:

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye el elemento de entrada del siguiente proceso y se enfatiza en la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos y procedimientos de BPM Y PHS.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aportan valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Se observó en el Tunupa Valley que el personal cumple de forma parcial con los Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), ya que no cuentan con un sistema de documentación

de los procesos de elaboración de alimentos en el área donde desempeñan sus funciones.

Maquinaria y equipos:

La maquinaria y equipo debe ser diseñado para minimizar el riesgo de que se produzcan contaminaciones cruzadas. Esta puede tomar forma de peligros físicos cuando partes del equipo se rompen y alcanzan el producto. La contaminación química puede tener su fuente en los lubricantes del equipo o en los residuos de productos de limpieza con los alimentos. Se debe también comprobar que la limpieza se realice alrededor y bajo las maquinarias y equipos. También hay que tener en cuenta que material este hecho el equipo por ejemplo de acero inoxidable o es acero propenso a oxidarse.

Actualmente la empresa cuenta con la siguiente maquinaria y equipo:

Cocina industrial con horno y plancha freidora de 8 hornillas.

Batidora industrial, picadora, peladora, cortadora de vegetales, tablas de corte, cuchillos, parrillas, campana extractora, cafetera, horno microondas, cámaras de refrigeración y congelación. Se observa el desgaste de la maquinaria y equipo así como la ausencia de termómetros para la toma de temperaturas de los alimentos, ya que dichos instrumentos son de uso fundamental para el sistema HACCP, además que estos permiten conocer a que temperatura se encuentra el alimento, por lo tanto esto permitirá mantener el alimento seguro. Además se debe

Prácticas correctas de higiene:

Seguidamente, se auditó al establecimiento con el fin de comprobar las peculiaridades que debían tenerse en cuenta ante su posible influencia en la nueva gestión a implantar, detectar las prácticas incorrectas que debían cambiarse e identificar las dificultades de diseño que obstaculizaban la implantación de una gestión higiénica y, por último, conocer los medios con que se precisaba dotar a la cocina. Teniendo en cuenta todos los resultados obtenidos en esta auditoría, se procedió a confeccionar el documento de prácticas correctas de higiene por el cual se regiría, adaptado a las peculiaridades del establecimiento.

En el cuadro N° 29-V se especifica el resultado de ambas fases del siguiente modo: en la primera columna se especifican las prácticas correctas de higie-

ne establecidas de acuerdo con las peculiaridades del establecimiento, en la segunda se determinan las prácticas incorrectas detectadas (en caso de haberlas) y/o las dificultades de diseño observadas y, por último, en la tercera, se reflejan las soluciones adoptadas.

Documento de prácticas correctas de higiene.

CUADRO N° 29-V

PRÁCTICAS CORRECTAS DE HIGIENE	PRÁCTICAS ERRÓNEAS DETECTADAS	MEDIDAS CORRECTIVAS
OPERACIONES DE RECEPCIÓN		
Los proveedores no entrarán en la cocina, limitándose a acceder a la mesa de recepción donde se depositarán las materias primas.	Los proveedores entraban libremente en la cocina a través de la puerta de recepción que estaba habitualmente abierta.	Se dotó de un timbre a la puerta de entrada de materias primas con el objeto de que el jefe de cocina pudiera vigilar esta práctica y de una mesa de apoyo a modo de zona de recepción.
Los productos de la pesca se presentarán contenidos en cajas plásticas con hielo.		
Los vegetales crudos se presentarán contenidos en cajas de plástico reutilizables. Cuando se encuentren sucios, se trasvasarán a las limpias situadas próximas a la mesa de recepción antes de ser introducidas en la cámara.	Se introducían cajas y sacos manchados con tierra en la cámara.	Se dota de un banco para apoyo de cajas limpias para trasvase de alimentos junto a la mesa de apoyo a la recepción.
Las materias primas recepcionadas se distribuirán rápidamente a las zonas de almacenamiento.	La materia prima se mantenía en recepción por un tiempo prolongado.	Se puso límite de tiempo para la recepción y almacenamiento de la materia prima.
OPERACIONES DE ALMACENAMIENTO		
Los productos de limpieza se almacenarán en su armario específico.		
Las materias primas se depositarán en la zona de almacenamiento correspondiente del siguiente modo: <ul style="list-style-type: none"> • En el interior del recipiente para productos sólidos, la harina para rebozar. • Los productos de la pesca se colocarán en su estantería específica de la cámara. • Los productos cárnicos, productos de la pesca ahumados, patatas prefritas refrigeradas y queso se almacenarán en su estantería específica. • Los postres se sitúan en los armarios de refrigeración o congelación del office, según corresponda. 	La harina se mantenía en un saco abierto. Se confundía el lugar de ubicación de las carnes, pescados y aves al retorno de su utilización.	Se dota de un recipiente para productos sólidos. Se dota de señalización para la correcta ubicación de las carnes en la cámara de congelación.
El depósito de las materias primas respetará el principio de rotación: se utilizarán en primer lugar las de mayor tiempo de almacenamiento, por lo que las recién recepcionadas se situarán detrás de las ya almacenadas.	Esta práctica no se respetaba de un modo continuo con algunas materias primas.	Se propone utilizar el métodos de las PEPS (todo lo que primero entra, primero sale)
OPERACIONES DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS FRÍOS		
Los alimentos se extraerán de manera fraccionada de las instalaciones frigoríficas con el objetivo de que no permanezcan en espera de su procesado. Esta precaución se tendrá especialmente en los pescados en espera de		

rebozado, fritura o plancha y en los postres en espera de pase.		
Los ingredientes para montajes de ensaladas se mantendrán en todo momento en las cubetas de la mesa ensaladera.	Los ingredientes para ensaladas se mantenían a temperatura ambiental durante las operaciones de montaje. Estos ingredientes se sacaban de las instalaciones frigoríficas cuando comenzaba cada uno de los servicios y no se introducían hasta el momento de su finalización.	Se optó por guardar las verduras limpias y desinfectadas en envases al vacío para su fácil utilización en la preparación de alimentos fríos.
Antes de utilizar las materias primas envasadas (productos de la pesca ahumados, sardinas y atún en conserva, mayonesa, productos cárnicos y postres) se comprobará que no se ha sobrepasado la fecha de consumo contenida en su etiquetado. Esta tarea se realizará al inicio de la jornada.		
Para este fin se utilizarán tablas de corte y mangos de cuchillos de posible uso en común de los siguientes colores: azul-pescado crudo, verde-vegetales crudos sin lavar, blanco-vegetales ya lavados y desinfectados en cocina, amarillo-producto cárnico.	No existía diferenciación de tablas y cuchillos por colores.	Se dota de tablas y cuchillos de colores diferenciados y además se dota de señalización visual para el uso adecuado de las tablas.
Los productos de la pesca ya limpios no se mezclarán con los que estén pendientes de limpiarse.		
La lechuga, tomate y fruta susceptibles de ser consumidas sin mondar, se someterán a un proceso de lavado y desinfección realizado de forma manual, utilizando el dosificador automático de desinfectante que respete las siguientes fases: <ul style="list-style-type: none"> Retirar las partes dañadas, eliminar la suciedad y lavar en agua corriente. Colocar lo inmerso en una solución desinfectante. Por cada litro de agua dos gotas de cloro durante un plazo de 10 minutos. Enjuagar en agua corriente. 	Exclusivamente se desinfectaba la lechuga. El desinfectante no se dosificaba.	Se dota de señalización visual sobre la dosis y el tiempo de desinfección de las frutas y verduras.
Los cubos de basura serán retirados y vaciados en los contenedores periódicamente, antes de encontrarse saturados y, al menos, al final de cada turno de trabajo.		
OPERACIONES DE MANTENIMIENTO EN FRÍO		
Las materias primas ya limpias y desinfectadas se protegerán de forma completa con materiales no absorbentes y de uso alimentario. Las temperaturas para el mantenimiento en frío son: <ul style="list-style-type: none"> Carnes y aves, productos lácteos y fiambres refrigeradas: de 0-5°C. Carnes congeladas: -18°C Frutas, hortalizas y pastas: de 6-8° C Pescados y mariscos: de 0-3°C 	No realizan la toma de temperaturas ni mantienen algunas materias primas a temperaturas adecuadas.	Se propone la adquisición de termómetros para controlar la temperatura de las materias primas y mantenerlos dentro de los parámetros adecuados.

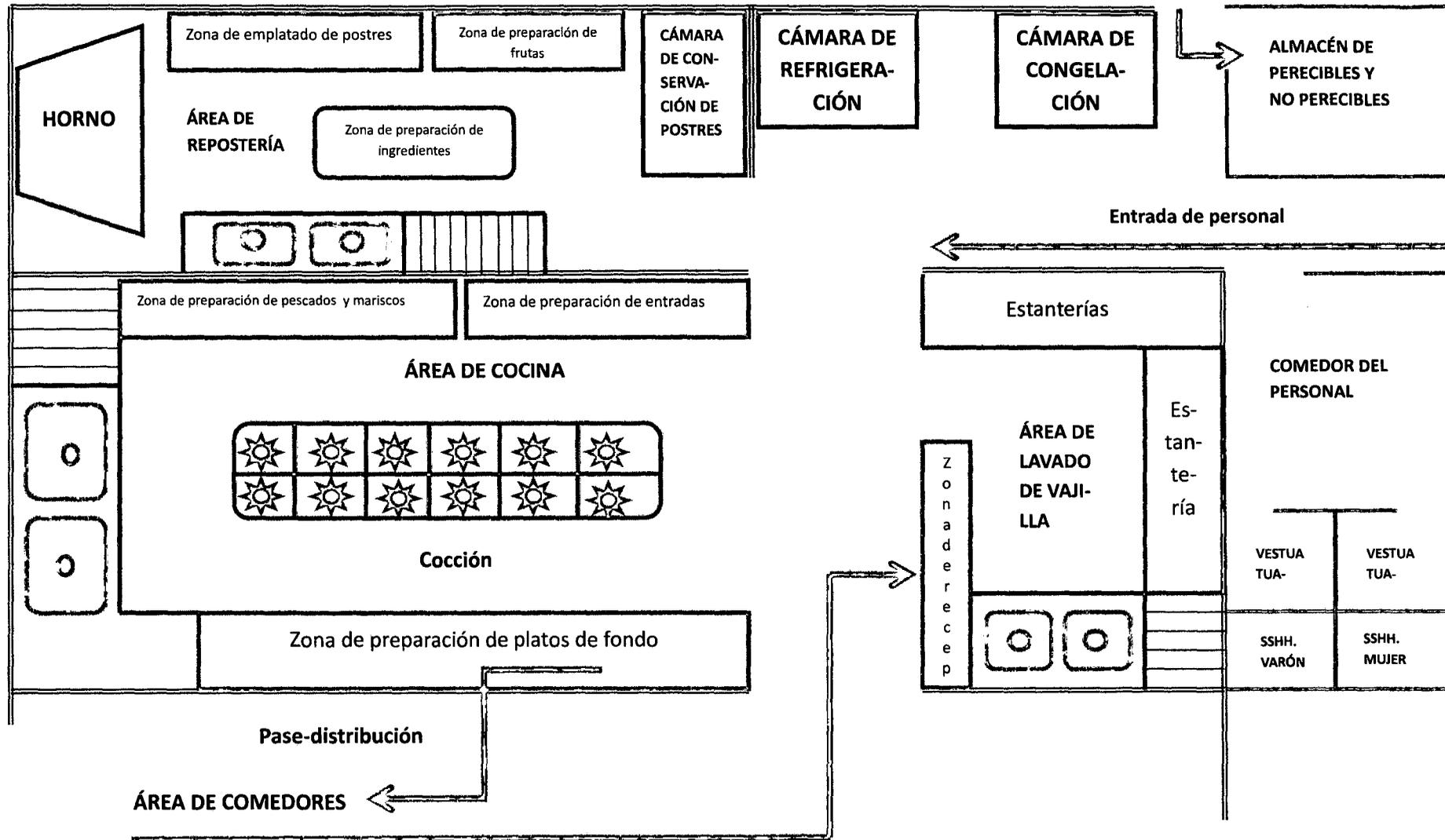
OPERACIONES DE COCCIÓN Y DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS CALIENTES		
Se preverá el encendido de las instalaciones de cocción (plancha y freidora) con una antelación suficiente, de modo que se evite la presencia de partidas de productos de la pesca en espera de que estas instalaciones alcancen las temperaturas adecuadas.		
Los productos de la pesca se extraerán de manera fraccionada de las instalaciones frigoríficas, con el objeto de que no permanezcan en espera de efectuarse una cocción.		
Antes de utilizar las materias primas refrigeradas, se comprobará que no se ha sobrepasado la fecha de consumo contenida en su etiquetado. Esta operación se realizará al inicio de la jornada.	Se comprueba que el suministrador de las materias primas no indica la fecha de consumo.	Se sugiere etiquetar las materias primas indicando la fecha de vencimiento.
El aceite de fritura se renovará periódicamente cuando presente alguno de los siguientes signos de degradación: humeo en forma de neblina azulada, olores picantes desagradables, oscurecimiento, viscosidad, disminución de la tensión superficial, presencia de residuos, espuma y adherencias a las paredes de la cuba.		
El grupo calefactor de la freidora se regulará de modo que el alimento esté recubierto como máximo por 1 ó 2 cm. de aceite.		
OPERACIONES DE PASE		
Los camareros no rebasarán la zona de pase.	Los camareros entran libremente al área de cocina.	Se propone colocar un aviso visual que indique la restricción de ingreso.
El depósito de vajilla sucia se realizará en su emplazamiento específico y en el menor tiempo posible.	Existía demora y acumulación de la vajilla sucia.	Se recomienda realizar el lavado en el menor tiempo posible para evitar la contaminación.
En ningún caso se tocarán los cubiertos o vasos por las partes que vayan a estar en contacto con la boca del cliente. Las servilletas se manipularán lo estrictamente necesario.		
El hielo se cogerá con pinzas.		
INDUMENTARIA		
El personal se cambiará la ropa por indumentaria de uso exclusivo al inicio de cada jornada.	El personal no contaba con la indumentaria completa como es el uso de guantes y mascarilla buconasal.	Se dota al personal de la indumentaria completa y al uso obligatorio de guantes y mascarilla buconasal en algunos procesos.
La indumentaria estará limpia y formada por los siguientes componentes: <ul style="list-style-type: none"> • Prenda cubrecabezas de color blanco. • Ropa color blanco. • Calzado específico de cocinero de color blanco. 	El personal solo cuenta con un solo juego de uniforme, el cual estaba deteriorado.	Se dota de tres juegos de uniforme para el uso diario del uniforme limpio.
HÁBITOS ANTIHIGIÉNICOS		
Las siguientes prácticas están prohibidas durante el trabajo con alimentos: <ul style="list-style-type: none"> • Descuidar el aseo personal. • Portar cabellos y uñas largas. • Fumar. • Portar broches, pulseras anillos, pendientes u otras joyas, lentillas, uñas artificiales 	Se utilizaban paños para limpieza de utensilios, lavado de manos y superficies. La zona de cocción disponía exclusivamente de dos pilas, utilizadas también para el lavado de manos.	Se propone habilitar dos lavamanos dotados de jabón líquido y papel (uno en zona de cocción y otro en el cuarto frío). Se dotó a la cocina de medios para la limpieza y desinfección de superficies y de papel desechable. Se propone adecuar un ambiente para el

<p>les, horquillas o imperdibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comer, beber o masticar chicle. • Portar heridas o erosiones en la piel sin cubrir por apósitos impermeables. • Trabajar padeciendo diarrea, vómitos, infecciones de dientes u oídos, fiebre, supuraciones mucocutáneas, ictericia, enfriamientos u otros posibles síntomas de enfermedad infecto-contagiosa, sin haber efectuado una revisión médica. La aparición de estos síntomas será comunicada al jefe de cocina. <p>Mientras se elaboran alimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tocarse zonas del cuerpo (tales como pelo, nariz, boca y oídos). • Toser, estornudar o sonarse. • Tocar las tapaderas de los cubos de basura con las manos, en lugar de utilizar el accionamiento mediante pedal. • Utilizar paños multiusos colgados de la cintura para la limpieza de manos, superficies de trabajo y utensilios. 	<p>Se observó al personal comiendo en cocina en horarios de trabajo, esto se debe a que la empresa no cuenta con un comedor para el personal además el horario de refrigerio es inadecuado.</p>	<p>comedor y un horario en turnos para todo el personal.</p>
LAVADO DE MANOS		
<p>Las manos se lavarán con regularidad en los lavamanos específicos, siempre que estén sucias, antes de comenzar la jornada laboral y después de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acudir al servicio. • Tocarse cualquier parte del cuerpo. • Sonarse, toser o estornudar. • Manejar basuras. 	<p>Se observa que el personal no cuenta con lavatorio exclusivo para el lavado de manos en las zonas de preparación de alimentos, además de toallas de un solo uso y desinfectantes.</p>	<p>Se propone con implementar un lavatorio de uso exclusivo para el lavado de manos que cuente con jabón, desinfectante, toallas de un solo uso y cepillo de uñas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Manipular pescados y vegetales crudos y antes de pasar a manipular el resto de alimentos. • Manejar dinero u objetos ajenos a la actividad propia de elaboración de comidas. • Efectuar tareas ajenas a las propias de la cocina en su exterior tales como comer o fumar. <p>Las etapas secuenciales que debe seguir el proceso de lavado son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mojado de manos con abundante agua templada. • Enjabonado. • Cepillado de uñas, cuando sea necesario. • Aclarado con abundante agua templada. • Secado con toallas de un solo uso. 	<p>Se observa que no existe un correcto lavado de manos.</p>	<p>Se propone la enseñanza continua del correcto lavado de manos.</p>

Distribución del área de cocina:

El TUNUPA VALLEY cuenta con una adecuada distribución de planta en lo que respecta a las áreas de comedor y bar además de ser amplio. Se observó ciertas deficiencias del diseño en una de las áreas más importantes como la cocina ya que el almacén de materias primas se encuentra alejado de dicha área, además de no contar con un comedor, vestuarios y servicios higiénicos para el personal del restaurante. A continuación en el siguiente plano se muestra la propuesta de la distribución del área de cocina que contemplan las medidas correctivas los cuales facilitarían un mejor acceso de materia prima y un mejor desplazamiento del personal.

PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE COCINA



5.2. FASE 2.- ELABORACIÓN DE LOS DIFERENTES PLANES GENERALES DE HIGIENE DE UN MODO SIMPLIFICADO.

5.2.1. Control de entradas:

Se propone exigir a los siete proveedores de materias primas con las que cuenta la empresa una copia del registro sanitario y/o alguna certificación de calidad.

Cada entrada de materia prima debe ser controlada por el jefe de cocina con el objeto de comprobar que no existen causas de rechazo. En concreto se evitarán:

- Verduras y frutas manchadas de tierra, con insectos o partes dañadas.
- Pescados y mariscos en cajas sin presencia de hielo o con signos de insuficiente grado de frescura tales como aspecto mate, agallas de color oscuro, ojos hundidos, pupilas blanquecinas, consistencias flácidas, o ventresca hinchada en pescados y flacidez en mariscos.
- Sacos deteriorados, sin presencia de etiqueta o con una fecha de envasado anterior a los tres días previos a la recepción.
- Latas oxidadas, abombadas o con golpes.
- Alimentos envasados que rebasen la fecha de consumo o estén próximos a hacerlo.

Asimismo se debe efectuar la toma de temperatura de las materias primas transportadas en régimen frigorífico.

5.2.2. Trazabilidad: (Rastreabilidad) es la posibilidad de encontrar y seguir el rastro de un alimento, a través de todas las etapas de producción, transformación y distribución. Se propone una trazabilidad hacia atrás basada en una base de Excel que relacionaba cada proveedor con las materias primas que suministra y un archivo de facturas.

5.2.3. Plan de limpieza y desinfección

Se estableció un plan de limpieza supervisado por el jefe de cocina al iniciar la jornada. El plan se concreta en el Cuadro N° 30-V

Plan de limpieza

CUADRO N° 30-V

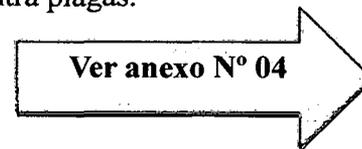
Qué	Quién	Cómo	Cuándo
SUELOS	Personal de limpieza	Barrido en húmedo, seguido de frotado mediante la utilización de un cubo con doble aguador. En el primero se deposita el producto limpiador y en el segundo el agua. Se prestará especial atención bajo instalaciones de cocción.	Diariamente, al inicio de la jornada.
DESAGÜES	Personal de limpieza	Desmontado de la rejilla, limpieza y desinfección del sumidero. Adición de productos desgrasantes sobre residuos de alimentos y clorado de la conducción del desagüe mediante el vertido de una disolución de lejía al 5% en agua.	Diariamente, al inicio de la jornada.
MESAS DE TRABAJO	Personal de cocina Personal de limpieza	<p>1. Limpieza desinfección en continuo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retirada de residuos con una bayeta de un solo uso. • Pulverización con la solución detergente-desinfectante. • Frotado con papel de un solo uso. • Enjuague mediante pulverización de agua y secado con papel de un solo uso. <p>2. Limpieza desinfección al final de la jornada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retirada de residuos con bayeta. Pulverización de un detergente. • Frotado con papel de un solo uso. • Pulverización con un desinfectante que actúe al menos durante cinco minutos. • Enjuague mediante pulverización de agua y secado con papel de un solo uso. <p>Los bayetas deben introducirse en un recipiente, para su posterior limpieza y desinfección por medio de un programa de lavado en agua caliente que alcance una temperatura de al menos 80 °C.</p>	Tras cada uso. Al final de la jornada.
CUBOS DE BASURA	Personal de limpieza	Limpieza y desinfección, frotando e incidiendo en las ruedas y pedales. Secado colocándolos boca abajo.	Limpieza exterior diaria. Limpieza completa martes y jueves.
VAJILLA	Personal de lavado de vajillas	Desbarasado de la vajilla sucia de forma continua de modo que se evite su cúmulo. Procede al lavado de vajillas en los fregaderos de doble pila. Depósito de la vajilla limpia en estanterías.	Durante los servicios. No se dejará vajilla pendiente de limpiar.
OLLAS Y OTROS RECIPIENTES	Personal de lavado de vajillas	Depósito de recipientes sucios en el emplazamiento específico de lavado. Lavado con agua templada y detergente en la primera pila. Enjuague con agua	Según necesidad.

		caliente fluyente en la segunda pila del fregadero. Depósito de los recipientes limpios boca abajo o colgados en el emplazamiento específico del área de lavado. Desinfección complementaria periódica, mediante inmersión en una disolución con lejía, de los recipientes utilizados.	
CUCHILLOS, TABLAS DE CORTE Y OTROS UTENSILIOS	Personal de lavado de vajillas	Limpieza y desinfección, seguidas de enjuagues manuales en el fregadero después de cada uso.	Según necesidad.
ARMARIO DE REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN, ARMARIO MESA DE ENTRADAS	Personal de lavado	Desconexión eléctrica. Vaciado de alimentos y depósito de estos en otra instalación frigorífica. Limpieza y desinfección de los tiradores y las superficies interiores y exteriores. Extracción, limpieza y desinfección de bandejas, parrillas, soportes de guías y guías laterales de apoyo.	Cada miércoles
CAMPANA	PERSONAL DE LIMPIEZA	Desengrasado exterior de la estructura. Desengrasado de filtros, introduciéndolos en recipientes con productos desengrasantes, y vaciado del depósito de grasa.	Primer y tercer lunes de cada mes, salvo la superficie exterior que será diaria.
CAFETERA	Camareros	Desmontado y limpieza de la bandeja inferior o de posos. Desmontado y limpieza de los porta-café. Limpieza externa del conducto que expulsa vapor o vaporizador. Limpieza del soporte mueble de la cafetera. Aplicación de presión al vaporizador al inicio de la jornada.	Al finalizar la jornada
BOTELLEROS	Barman	Vaciado del botellero. Limpieza de los líquidos y residuos del fondo del interior tales como vidrios de botellas rotas, chapas o etiquetas. Desplazamiento del botellero para facilitar la limpieza de los paramentos circundantes y el motor.	Cada miércoles
PAREDES	Personal de limpieza	Limpieza con una bayeta con producto mixto detergente-desinfectante, incidiendo especialmente detrás de las máquinas de cocción.	Cada viernes
CÁMARAS	Personal de limpieza	Limpieza del suelo del modo descrito para el resto de la cocina. Limpieza de estanterías y paredes.	Cada viernes

La dosificación de los agentes limpiadores se debe establecer de acuerdo con las fichas técnicas de los productos.

5.2.4. Plan de control de plagas:

Se propone realizar una revisión de la cocina encaminada a eliminar posibles puntos de acceso o refugio de plagas, se deben sellar huecos de paso de canalizaciones, seguida del establecimiento de una vigilancia quincenal de trampas adhesivas con pastillas de feromonas para insectos reptantes y contaje de frutos secos para detección de roedores. El jefe de cocina debe responsabilizarse de la vigilancia mediante la utilización del formato de registro contemplado en el anexo N° 03 Inicialmente las trampas se deben colocar en el almacén, debajo de la cafetera y de la cocina. La detección de una plaga debe ser comunicada telefónicamente a la empresa especializada con el objeto de que se realice una visita de evaluación encaminada a adoptar medidas complementarias de lucha contra plagas.



5.2.5. Plan de mantenimiento:

El plan de mantenimiento se compondrá de dos apartados diferenciados:

- Una revisión por parte de una empresa especializada de las instalaciones frigoríficas, fogones, plancha y cafetera efectuada con una periodicidad semestral. Esta revisión incluye tareas de limpieza de condensador, evaporador y contraste de termómetros de las instalaciones frigoríficas.
- Una parte de averías y deterioros observados en paredes, suelo, techo, punto de iluminación, grifería, mesas de trabajo y estanterías. Los desperfectos pequeños sin trascendencia directa e inmediata para la seguridad de las comidas serán reparados durante el periodo de cierre por descanso.

5.2.6. Plan de formación:

Se propone capacitar permanentemente a los trabajadores y debe estar dirigido al personal de cocina, servicio, limpieza y de mantenimiento. Sin em-

bargo, la destinada al jefe de cocina y administrador debe ser de importancia por su condición de principales responsables en la implantación y el seguimiento del sistema HACCP.

Asimismo la empresa no solo debe dotar de conocimientos a los trabajadores sino también debe motivarlos, felicitarlos por el buen trabajo realizado y dotarles de las herramientas y medios materiales para poder llevar a la práctica los conocimientos aprendidos.

La educación debe efectuarse en el propio centro de trabajo. Este planteamiento ayuda de forma incuestionable a un mejor aprendizaje, al permitir poner en práctica las primeras conductas de adiestramiento y apreciar los factores limitantes propios del establecimiento que las dificultan, facilitar una participación más activa, posibilitar la utilización de los conocimientos y experiencias propios de los trabajadores y brindar un entorno favorecedor para aplicar lo aprendido.

La educación no ha de detenerse como la mera realización de las acciones formativas puntuales, sino como la instauración de programas de formación continuada que son evaluadas en su eficacia a través de los registros de vigilancia y verificación del sistema de autocontrol, con el objeto de establecer un feed back que adecue y oriente la formación de la resolución de los problemas e incumplimientos detectados en las normas o tareas de gestión higiénica. Semanalmente se debe efectuar una pequeña auditoria interna por parte del responsable de calidad (administrador) para detectar posibles incumplimientos.

En definitiva se debe garantizar que el trabajador se encuentre en condiciones de:

- “Poder hacer”, es decir, cuenten con los medios necesarios para aplicar de forma cómoda los conocimientos adquiridos.
- “Saber hacer”, es decir, que haya asimilado correctamente los conocimientos requeridos en materia de higiene.
- “Querer hacer”, es decir, disponga de la motivación y favorable predisposición. En esta tercera condición influyen determinadas circunstancias relacionadas con el “clima o atmosfera laboral”, por lo que simplemente se mencionan: estilo de dirección, política de personal en cuanto a in-

centivos y posibilidades de desarrollo profesional, grado de implementación de sistemas de calidad o ambiente de trabajo entre otras.

5.3. FASE 3: Aplicación de cada una de los principios o etapas del sistema HACCP al proceso de elaboración de cada comida

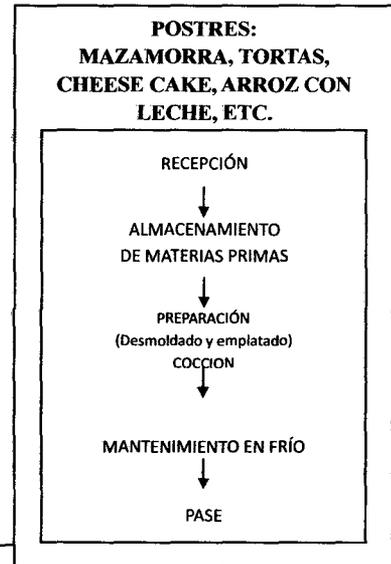
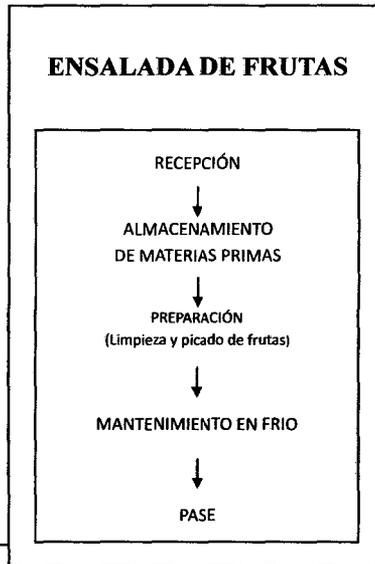
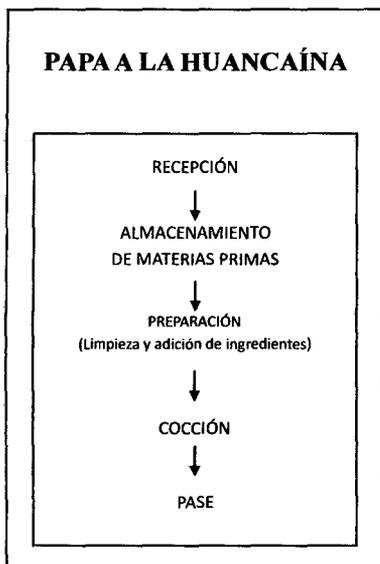
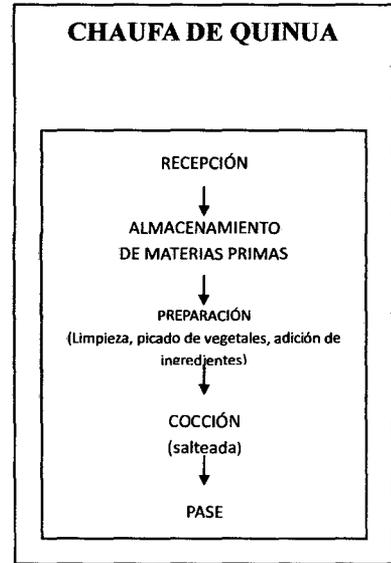
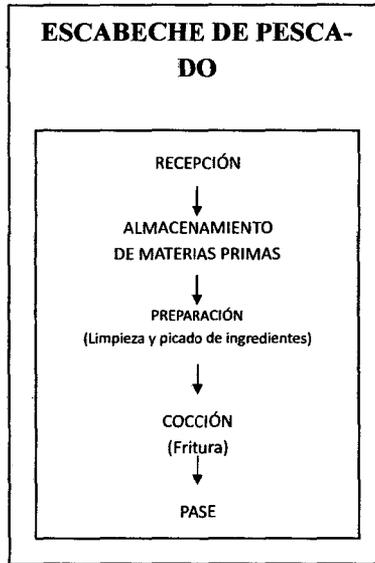
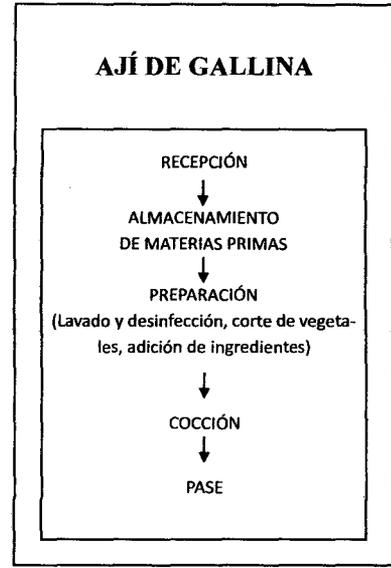
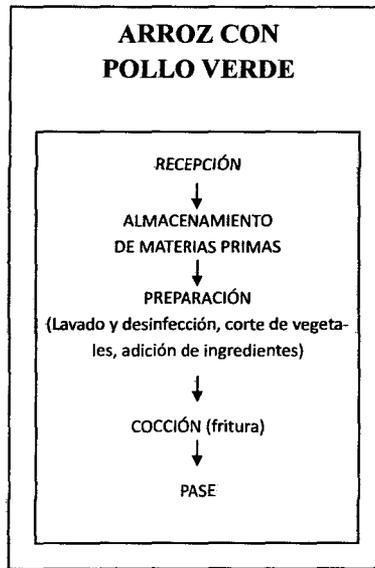
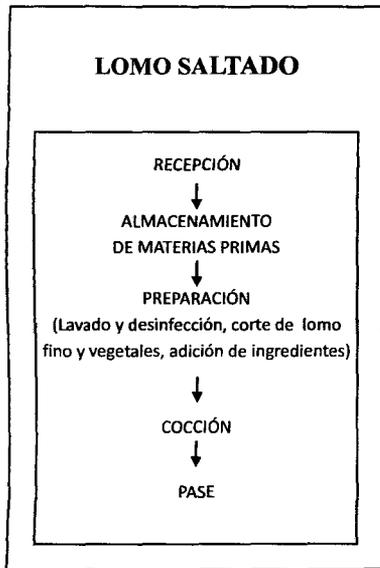
- 1 Descripción del producto:** Se propone la elaboración de fichas técnicas de las que se ofrecen en el buffet para cada una de las comidas.

Ver anexo N° 05

- 2 Determinación del uso al que ha de destinarse:** En este caso no existía un uso diferente al del servicio de buffet.
- 3 Elaboración de un diagrama de flujo:** El equipo HACCP debe confeccionar a partir de las fichas técnicas los correspondientes diagramas de flujo.
- 4 Confirmación in situ del diagrama de flujo:** El asesor, responsable de calidad y jefe de cocina deben revisar en la propia cocina cada uno de los siguientes diagramas elaborados.

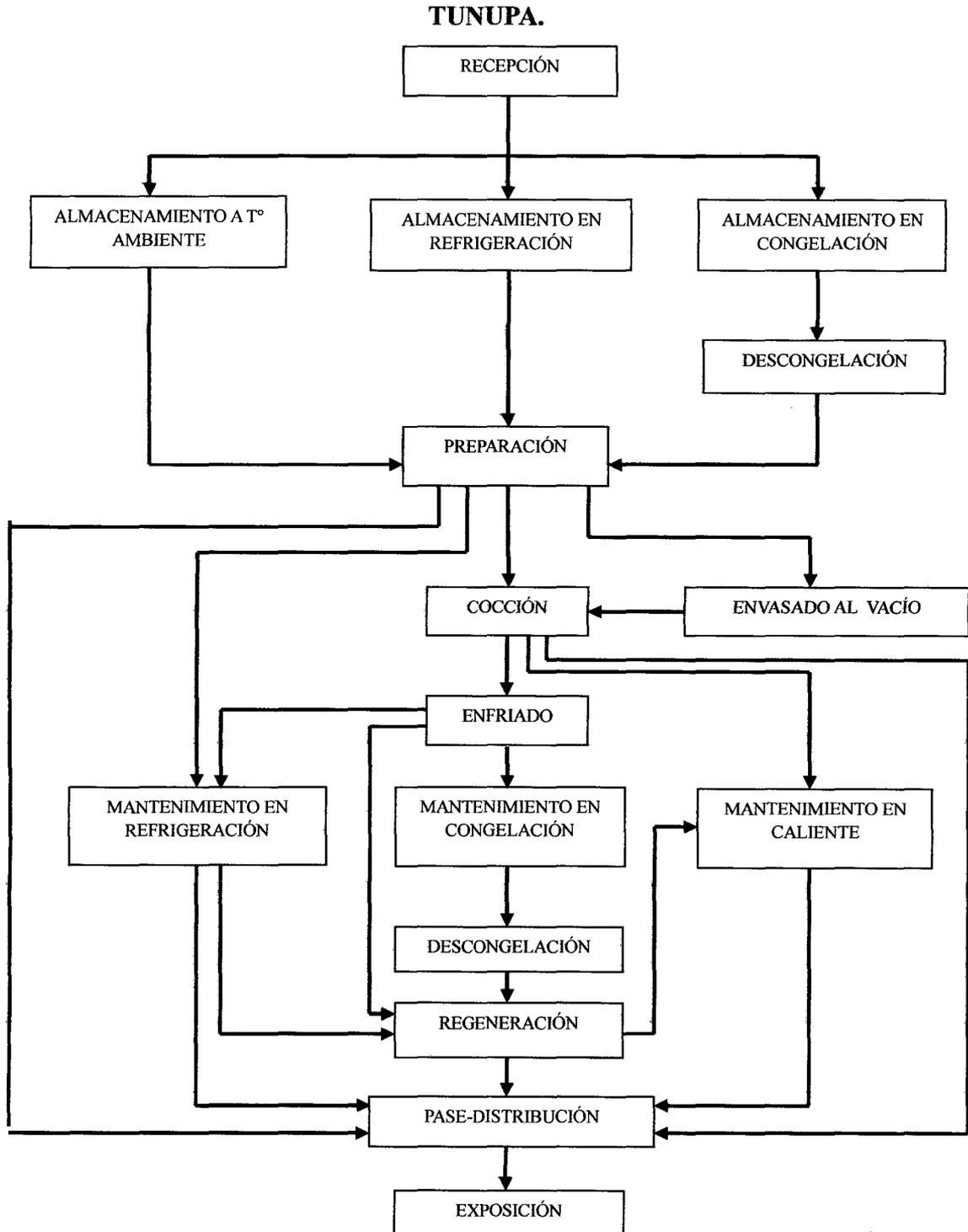
GRAFICO N° 34-V

Diagramas de flujo de las recetas



A partir de estos diagramas de flujo se obtuvieron las diferentes operaciones culinarias que se llevaban a cabo en el establecimiento y se agruparon obteniendo un nuevo diagrama de flujo global aplicado a la cocina a partir del cual se continuara con las siguientes etapas del sistema HACCP.

GRAFICO N° 35-V
DIAGRAMA DE FLUJO GLOBAL EN EL RESTAURANT TURÍSTICO



5 Detectar cualquier peligro: Ya sea físico, químico o biológico, que deba evitarse, eliminarse o reducirse a niveles aceptables.

- Peligro físico: presencia de vidrio, metal, piedras, madera, plástico, pestes de animales (insectos, pelos, pulgas).
- Peligro químico: presencia de agentes químicos de limpieza, pesticidas, alérgenos, metales tóxicos, nitritos, nitratos, aditivos químicos, etc.
- Peligro biológico: presencia de bacterias patógenas, virus, parásitos, etc.

Es importante que todos los peligros potencialmente presentes en cada etapa del proceso se identifiquen, de modo tal que se prevean todas las medidas para mantenerlos bajo control.

6 Detectar los puntos de control crítico: Por diferentes motivos en este tipo de establecimientos resulta más relevante la definición de medidas de control globales que la identificación formal de los PCC por que se propone la implementación de un sistema HACCP flexible adaptado a la realidad del Tunupa Valley.

Se considera en este sentido como de capital importancia para el control de los peligros microbiológicos el transporte a unas determinadas temperaturas de las materias primas que se recepcionen, el sometimiento de los alimentos a determinadas temperaturas durante las operaciones de almacenamiento, descongelación, mantenimiento, cocción, exposición y distribución, el adecuado enfriamiento de los alimentos, la desinfección de vegetales y, respecto de control de los peligros químicos, la cocción mediante fritura por inmersión en aceite.

7 Establecer límites críticos: que diferencian la aceptabilidad de la inaceptabilidad para la prevención, eliminación o reducción de peligros detectados. El límite crítico establecido es de 4°C para las instalaciones de refrigeración, -18°C para congelación y 18°C para el cuarto frío.

8 Simplificación de las actividades de vigilancia: La realización de vigilancia de las medidas de control deben vigilarse de forma rutinaria pero discontinua. No se ha de olvidar que para implantar una higiene realista se debe perseguir casar lo óptimo con lo factible, razonable y viable.

Por ejemplo, en una fritura se podría considerar la vigilancia continua de los compuestos tóxicos de degradación de los aceites usados en la etapa de cocción o para la determinación continua del nivel de cloro añadido en la desinfección de vegetales utilizando determinados instrumentos como termómetros. Algo si-

milar se puede afirmar en las etapas de almacenamiento y mantenimiento respecto de los peligros microbiológicos a través de la toma de temperaturas. Igual sucede en los tratamientos de cocción por calor efectuados mediante procesos culinarios bien definidos y a través de instalaciones de cocción que permitan estandarizar el proceso. En estos casos, asimismo, se deberá determinar una periodicidad de vigilancia rutinaria pero discontinua con una frecuencia adaptada a las posibilidades reales de vigilancia en cuanto a disponibilidad de recursos humanos, así como dinámica y ritmo de trabajo propio de la cocina.

Por otra parte en la medida de lo posible se adaptaran medidas de apreciación visual de las características organolépticas o apariencia de los alimentos como el grado de cocción observado mediante alteración del color o textura o la visión de signos de ebullición.

- 9 Establecer medidas correctivas:** Cuando la vigilancia indique que una medida de control no está controlado. Se propone la revisión técnica de la instalación y cambio de instalación de los alimentos contenidos en instalaciones frigoríficas que serán desechados si en su interior se detectan temperaturas superior 8°C o si se pierde el aspecto de congelado. Respecto a la recepción de materias primas se prevé su rechazo si se superan las temperaturas previstas para el transporte o se recepciona pescado sin hielo.
- 10 Verificación del sistema HACCP:** Comprobar el cumplimiento del plan y la efectividad del sistema HACCP. Es aplicado por el jefe de cocina, administrador y el personal involucrado en el desarrollo del plan HACCP o por el personal externo cuando efectuó auditorías internas del sistema HACCP.
- 11 Crear sistema de documentación:** se propone registros de los diferentes planes así como se exige el control de los mismos. Se debe guardar todos los registros que demuestren que el sistema HACCP funciona de un modo controlado y que se tomaron las acciones correctoras apropiados.

Ver anexo N° 06

CUADRO N° 31-V

Cuadro de gestión global del autocontrol en el sector restauración

Etapa	Peligro	Medida de control	Parámetros de seguridad
Recepción de materias primas que precisan mantenerse a temperaturas reguladas.	Presencia de microorganismos patógenos en forma vegetativa por crecimiento durante el transporte.	Transporte a temperatura frigorífica	4°C para refrigeración y -18° C para congelación
Almacenamiento	Crecimiento de microorganismos patógenos en forma vegetativa.	Almacenamiento a temperatura frigorífica	4°C para refrigeración y -18° C para congelación
Descongelación	Crecimiento de microorganismos patógenos en forma vegetativa.	Descongelación a temperatura de refrigeración	4°C/7°C para alimentos sometidos posteriormente a cocción.
Cocción	Supervivencia de microorganismos patógenos en forma vegetativa.	Aplicación intensa de calor	72°C de temperatura durante al menos 15 segundos en el centro de alimento.
Preparación de vegetales de consumo en crudo	Supervivencia de peligros biológicos	Aplicación de hipoclorito u otros desinfectantes.	Solución de hipoclorito sódico, al menos a 70 ppm durante 5 min.
Mantenimiento en caliente	Crecimiento de microorganismos patógenos en forma vegetativa.	Aplicación de temperaturas caloríficas.	A 65°C
Enfriamiento	Germinación de microorganismos patógenos en forma esporulada.	Transferencia intensa y rápida de calor desde el alimento hacia el ambiente.	Reducción de 57°C a 21°C en un tiempo inferior a 2 horas en el centro del alimento y un tiempo suplementario de 4 horas hasta 4°C.
Calentamiento	Supervivencia de microorganismos patógenos en forma vegetativa contaminantes post-cocción.	Aplicación intensa de calor.	65°C de temperatura en un plazo máximo de una hora en el centro del alimento.
Mantenimiento en frío	Crecimiento de microorganismos patógenos en forma vegetativa.	Almacenamiento a temperatura frigorífica.	4°C en refrigeración 8°C en refrigeración (siempre que el consumo de la cocina se produzca en un tiempo inferior a 24 h. desde el momento de la elaboración). - 18°C en congelación.
Exposición	Crecimiento de microorganismos patógenos en forma vegetativa.	Mantenimiento a temperatura frigorífica o calorífica según sea la naturaleza de la comida.	8°C en refrigeración (siempre que el consumo de la comida se produzca en un tiempo inferior a 24 h. desde el momento de la elaboración). 65°C en caliente.
Distribución	Crecimiento de microorganismos patógenos en forma vegetativa.	Distribución a temperatura frigorífica o calorífica según sea la naturaleza de la comida.	8°C en refrigeración (siempre que el consumo de la comida se produzca en un tiempo inferior a 24 h. desde el momento de la elaboración). 65°C en caliente.

CONCLUSIONES:

1. PARA LA HIPÓTESIS DE TRABAJO GENERAL:

Se valida por lo siguiente: El nivel de influencia es positivo del sistema HACCP debido a que genera expectativas y despierta el interés en los propietarios y/o administradores de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba que les permitirá mejorar su sistema de gestión de la seguridad de los alimentos y la calidad de sus productos. La demostración de un compromiso real con la seguridad de los alimentos también puede transformar su marca y su imagen como empresa y actuar como una herramienta eficaz de acceso al mercado. Esto mejorará la fiabilidad de sus operaciones internas para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes así como también para aumentar su rendimiento global.

Cabe señalar que el sistema HACCP y la gestión de calidad tienen mucho en común y es una decisión gerencial que involucra a todo el personal de la empresa ya que ambos son sistemas de control de calidad diseñados para proporcionar la máxima confianza en la consecución de un nivel de seguridad/ calidad aceptable.

2. PARA LA HIPÓTESIS DE TRABAJO ESPECIFICA 1:

Se valida por lo siguiente: El nivel de conocimiento del sistema HACCP por parte de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba es escaso debido a la falta de información, desinterés por parte de los propietarios y/o administradores y la ineficacia de la difusión del sistema HACCP por parte de las entidades competentes que regulan a los restaurantes turísticos como La Municipalidad, DIRCETUR y DIGESA que no le dan la debida importancia como para promocionar y brindar la información necesaria y hacer que dichos propietarios de los restaurantes se interesen en el tema y deseen implementar el sistema HACCP en sus establecimientos en favor del bienestar de la población en general y considerando que el distrito de Urubamba y el valle sagrado es una de las zonas turísticas más concurridas tanto por turistas nacionales como extranjeros.



3. PARA LA HIPÓTESIS DE TRABAJO ESPECIFICA 2:

Se valida por lo siguiente: Necesariamente para poder implementar el modelo del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba deben cumplir con los pre-requisitos de Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) y Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) ya que dichos sistemas constituyen la base para poder implementar un sistema HACCP eficaz además que les permitirá a los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba poder mejorar su gestión de calidad.

RECOMENDACIONES:

1. PARA LA HIPÓTESIS DE TRABAJO GENERAL:

Recomendamos que los propietarios y administradores de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba que se interesen y conozcan de la certificación HACCP (Análisis de peligros y puntos de control críticos) y lo implementen a sus establecimientos lo cual les va permitir lograr una gestión de calidad demostrar su compromiso con la producción de alimentos seguros, además de ser especialmente beneficioso cuando se está sometido a inspecciones realizadas por autoridades reguladoras o partes interesadas.

2. PARA LA HIPÓTESIS DE TRABAJO ESPECIFICA 1:

Recomendamos a los propietarios y/o administradores de los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba que inviertan en capacitación en temas referidos a gestión de calidad, sistema HACCP y otros sistemas de gestión de manera constante y permanente ya que ambos sistemas contribuyen al mejoramiento de la calidad y/o seguridad de los alimentos que elaboran además de permitirles mejorar su servicio y ser más competitivos.

Además se recomienda realizar un trabajo en forma conjunta entre los restaurantes turísticos y las entidades competentes como la Municipalidad a través del área de desarrollo turístico, el Ministerio de Salud y la DIRCETUR que regulan a los restaurantes turísticos, organizando Work Shop en la cual se reúnan representantes de dichas instituciones semestralmente para brindarles información y se capaciten en sistema HACCP para que estos conozcan y se interesen en la implementación de dicho sistema y que estos a su vez se comprometan en participar de forma obligatoria en dichas capacitaciones. Además deben de invitar a otras empresas como agencias de viajes, tour operadores que participen de dichas reuniones para conocer las deficiencias existentes en el sector restauración.

3. PARA LA HIPÓTESIS DE TRABAJO ESPECIFICA 2:

Recomendamos que los restaurantes turísticos que inviertan en mejorar su:

Infraestructura: Especialmente el área de cocina que es el área más crítica de un restaurante.

Tecnología: Con la implementación de nuevos equipos como termómetros para la toma de temperaturas y promover el uso de documentos de registros de verificación.

Capacitación: A su personal en temas de Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) y Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) así como también dotarles de las herramientas necesarias para la correcta manipulación de alimentos ya que ambos sistemas constituyen la base para la implementación eficaz del sistema HACCP.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDRÉS BERRINCHES CEREZO, Calidad; Las nuevas ISO 9000: 2000 “Sistemas de Gestión de Calidad”, España, 2002.
- CARLOS DURON GARCIA, El éxito restaurantero-habilidades directivas, México, 2009.
- CESAR AUGUSTO BERNAL Metodología de la Investigación, México, 2006.
- DIAZ DE CERIO Calidad Practica una guía para no perderse en el mundo de la calidad, España, 2005.
- EDUARDO MONTES IRENE LLORET Y MIGUEL A. LOPEZ Diseño y Gestión de cocinas-Manual de Higiene Alimentaria aplicada al sector de restauración, España, 2009.
- ENRIQUE LOUFFAT, Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo, Argentina, 2011.
- LUIS ARMENDARIS SANZ, Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos, gestión ambiental y prevención de riesgos, España, 2008.
- LLUIS CUATRECASAS Gestión Integral de la Calidad, España, 2005.
- MARIO ENRIQUE URIBE MACIAS, Gerencia del servicio alternativa para la competitividad, Colombia, 2011.
- MARTI CASADESUS FA, IÑAKI HERAS SAIZARBITORIA, JAVIER MERINO OSVALDO GAVAGNIN TAFFAREL La creación del Conocimiento, plan y elaboración de una tesis de posgrado, Perú, 2009.
- SARA MORTIMORE Y CAROL WALLACE, HACCP Enfoque Práctico, España, 2001.
- S.J. FORSYTHE P.R. HAYES Higiene de los Alimentos Microbiología y HACCP, España, 2002.
- *www.alimentacion.enfasis.com*

ANEXOS

ANEXO N° 01

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

GUÍA DE PREGUNTAS:

Señor propietario. Venimos realizando un estudio sobre la implementación del sistema HACCP en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba, para lograr una gestión de calidad agradecemos anticipadamente su comprensión.

INFORMACIÓN GENERAL:

Nombre o razón social del restaurante:.....

Dirección:.....Teléfono:.....

Nombre:.....

2. ¿Cuál es el grado de formación que tiene?

- a) Secundaria ()
- b) Técnico superior ()
- c) Universitaria ()

3. ¿Tiene usted conocimiento sobre el sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control)?

- a) Si ()
- b) Muy poco ()
- c) No ()

4. ¿Aplica usted el sistema HACCP en su empresa?

- a) Si ()
- b) No ()

5. ¿En cuánto a su personal ¿reciben capacitación?

- a) Si ()
- b) No ()

6. ¿Con que frecuencia capacita a su personal?

- a) Una vez al año ()
- b) Dos veces al año ()
- c) N.A ()

7. ¿En qué temas ha capacitado a su personal?

- a) Buenas Prácticas de Manufactura BPM y Programas de Higiene y Saneamiento PHS ()
- b) Sistema HACCP ()
- c) Otros temas ()
- d) N.A ()

8. ¿Conoce usted los principios del sistema HACCP?

- a) Si ()
- b) Muy poco ()
- c) No ()

9. ¿Identifique cuáles son los motivos por los cuales no pueden implementar el Sistema HACCP en su empresa?

- a) Desinterés ()
- b) Capacidad de inversión ()
- c) Falta de información ()
- d) Infraestructura ()
- e) Todas las anteriores ()

10. ¿Qué beneficios cree que obtendría si implementara el sistema HACCP en su empresa?

- a) Mejora su imagen como empresa ()
- b) Incrementa la calidad en el servicio ()
- c) Incrementa la productividad ()
- d) Optimización en los recursos utilizados ()
- e) Todas las anteriores ()

11. ¿Si Ud. contaría con todos los medios y la información necesaria, implementaría el sistema HACCP en su empresa?

- a) Si implementaría ()
- b) No implementaría ()

12. ¿Recibió alguna queja de parte de los clientes?

- a) Si ()
- b) No ()

13. ¿Mencione los motivos por los cuales haya recibido alguna queja por parte de sus clientes?

- a) Sazón de los alimentos y exceso de condimentos ()
- b) Temperatura de los alimentos ()
- c) Demora en la atención ()
- d) N.A

14. En cuanto a proveedores ¿Qué criterios toma para seleccionar a sus proveedores?

- a) Precios bajos ()
- b) Calidad de sus productos ()
- c) Puntualidad en la entrega ()
- d) Todas las anteriores

15. En cuanto al proceso ¿Qué inconvenientes ha tenido en el proceso de elaboración de los alimentos?

.....
.....

Encuestador:

JANETH LAVILLA GAMARRA.

Fecha.... /...../.....

ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Encuesta dirigida a los trabajadores del Restaurant Turístico TUNUPA con el objetivo de conocer el nivel de influencia y conocimiento del sistema HACCP en dicho restaurant para lograr una gestión de calidad.

INFORMACIÓN GENERAL:

Nombre:.....

Edad:.....

Tiempo que labora.....

Cargo que ocupa.....

1. Grado de instrucción:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnica
- d) Superior

2. ¿Recibe capacitación en el trabajo y cada cuánto tiempo?

- a) Si ()
- b) No ()

3. Tiene usted conocimiento sobre el sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control)?

- a) Si ()
- b) Muy poco ()
- c) No ()

4. ¿Dónde recibió información acerca del sistema HACCP?

- a) En el trabajo ()
- b) En el centro de estudios ()
- c) Otros lugares ()
- d) Ningún lugar ()

5. ¿Aplica usted los requisitos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en el trabajo que realiza?
- a) Si ()
 - b) No ()
 - c) A veces ()
6. ¿Aplica usted los procedimientos de los Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) en el trabajo que realiza?
- a) Si ()
 - b) No ()
 - c) A veces ()
7. ¿Qué cree usted que se debería de mejorar en su empresa para lograr una gestión de calidad?
- a) Invertir en capacitaciones y cursos ()
 - b) Implementar en tecnología ()
 - c) Mejoramiento de infraestructura ()
 - d) Todas las anteriores ()

ANEXO N° 03

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

GUÍA DE PREGUNTAS

- 1. ¿Cuáles son las funciones de la Dirección Regional de Salud DIRESA con respecto a los restaurantes turísticos?**

.....
.....
.....
.....

- 2. ¿Qué opina de la situación actual en relación a la higiene y seguridad alimentaria de los restaurantes turísticos?**

.....
.....
.....
.....

- 3. ¿Qué opina usted de la implementación del sistema HACCP en los restaurantes turísticos?**

.....
.....
.....

- 4. ¿Qué empresas que se dedican al sector turismo han implementado el sistema HACCP?**

.....
.....
.....

- 5. ¿Cuáles cree Ud. Que son los factores que limitan la implementación del sistema HACCP en los restaurantes turísticos?**

.....
.....
.....

ANEXO 04: Ejemplo de registro del plan de vigilancia para el control de plagas.

PLAN DE VIGILANCIA			
ESTE FORMATO DE REGISTRO SE CUMPLIMENTARA LOS DÍAS 1 Y 16 DE CADA MES Y SE ENVIARA VÍA FAX AL NUM. _____ DE LA EMPRESA DE PLAGUICIDAS. ADEMÁS SE RETIRARA LA TRAMPA ADHESIVA OBSERVADA Y SE COLOCARA UNA NUEVA CON UNA PASTILLA DE FEROMONA.			
Situación de los contenedores	cucarachas	Otros insectos reptantes	Roedores
1			
2			
3			
4			
5			
	Anotar el número de insectos observados en la trampa adhesiva		Anotar el número de dátiles observados
FECHA: FIRMA DEL RESPONSABLE:			

ANEXO N° 05: Fichas técnicas de comidas ejemplos

NOMBRE DE RECETA		ARROZ VERDE CON POLLO	CÓDIGO	PF-003
INGREDIENTES		PROCESO DE ELABORACIÓN		
Piernas de pollo con encountero, Caldo de pollo, cebolla picada, ajo molido, crema de ají amarillo, tomates sin piel ni pepas, puré de culantro, arroz, cerveza negra, arvejas pimientos rojos, ají amarillo en juliana, sal pimienta y comino.		Freír las piernas de pollo con encountero previamente sazonadas. Agregue una taza de caldo de pollo, retírelas cuando estén a punto y reserve. En una olla prepare aderezo con aceite, cebolla, el ajo y la crema de ají amarillo, añada los tomates. Deje cocer hasta que este último se deshaga e integre con los demás ingredientes. Vierta la chicha de jora, cocine a fuego bajo y agregue el puré de culantro, cuando rompa el hervor agregue el arroz, la cerveza, el caldo y piernas de pollo. Rectifique la sazón, y baje el fuego y agregue las arvejas, los pimientos y el ají amarillo, deje cocer hasta que el arroz esté a punto.		
PARÁMETROS DEL PROCESO				
Instalación		Tiempo T° enfriamiento		T° ambiente
Cocción				
Tiempo de cocción		T° mantenimiento		Parámetros de regeneración

NOMBRE DE RECETA	LOMO SALTADO		CÓDIGO	PF-002
INGREDIENTES	PROCESO DE ELABORACIÓN			
Papas amarillas peladas, aceite, lomo fino en tiras, comino, pisco, cebolla, ajo, ají amarillo, tomates, vinagre blanco, sillao, culantro picado, sal y pimienta.	<p>Freír las papas y reservar en papel absorbente.</p> <p>En una sartén amplia caliente aceite y selle a fuego alto la carne previamente sazonada con sal y pimienta. Añada el comino y saltee hasta que dore. Flamee la carne con el pisco retírela de la sartén y reserve.</p> <p>Saltee las cebollas y el ajo con una cucharada de aceite. Incorpore ají amarillo y los tomates y agregue la carne reservada. Vierta del vinagre, remueva y añada el sillao. Esparza el culantro y rectifique la sazón. Saltee rápidamente hasta que todos los ingredientes estén a punto. Sirva con las papas fritas. Usualmente se acompaña con arroz.</p>			
PARÁMETROS DEL PROCESO				
Instalación		Tiempo T° enfriamiento		T° ambiente
Cocción				
Tiempo de cocción		T° mantenimiento		Parámetros de regeneración

ANEXO N° 06: Sistema de Documentación

Registro de Autocontrol

REGISTRO DE AUTOCONTROL FECHA _____		
RESPONSABLE: _____		
	C	IN
<p>Estado de conservación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paredes • Suelo • Techo • Mesas de trabajo • Mosquitera • Punto de iluminación • Grifería • Estanterías 		
<p>Estado de limpieza de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suelos • Desagües • Mesas de trabajo • Cubos de basuras • Cuchillos • Tablas de corte • Cortadora-loncheadora • Fry-top • Freidora • Armario de refrigeración • Armario de congelación • Armario sotabanco • Mesa ensaladera • Campana • Lavavajillas • Cafetera • Botelleros 		
<p>Prácticas higiénicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cajas de verduras limpias en cámara. • Ausencia de embalajes en instalaciones frigoríficas. • Productos de limpieza situados en su emplazamiento específico. • Alimentos almacenados en sus emplazamientos específicos. • Rotación correcta de alimentos. • Fechas de consumo de materias primas no rebasado. • Ausencia de alimentos almacenados en cuarto frío. • Protección completa de materias primas y alimentos descontaminados. • Aceite de fritura sin signos de descomposición. • Indumentaria de los trabajadores. 		

<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de joyas. 		
Vigilancia de temperaturas <ul style="list-style-type: none"> • Armario de refrigeración • Armario congelación • Armario sotanbanco • Mesa ensaladera • Cámara 	Temperatura	
Examen de materia prima: Proveedor _____ Alimento _____ Embalaje _____ Estado del alimento _____ Marcado de fecha _____ Indumentaria repartidor _____	C	IN
Control de recepción: Proveedor _____ Alimento _____ Embalaje _____ Estado del alimento _____ Marcado de fecha _____ Indumentaria repartidor _____		
Control de recepción: Proveedor _____ Alimento _____ Embalaje _____ Estado del alimento _____ Marcado de fecha _____ Indumentaria repartidor _____		
Control de recepción: Proveedor _____ Alimento _____ Embalaje _____ Estado del alimento _____ Marcado de fecha _____ Indumentaria repartidor _____		
Medidas correctoras		
FIRMA DEL RESPONSABLE		

ANEXO N° 07: Área de Comedor del Tunupa Valley



ANEXO N° 08: Área de Cocina del Tunupa Valley



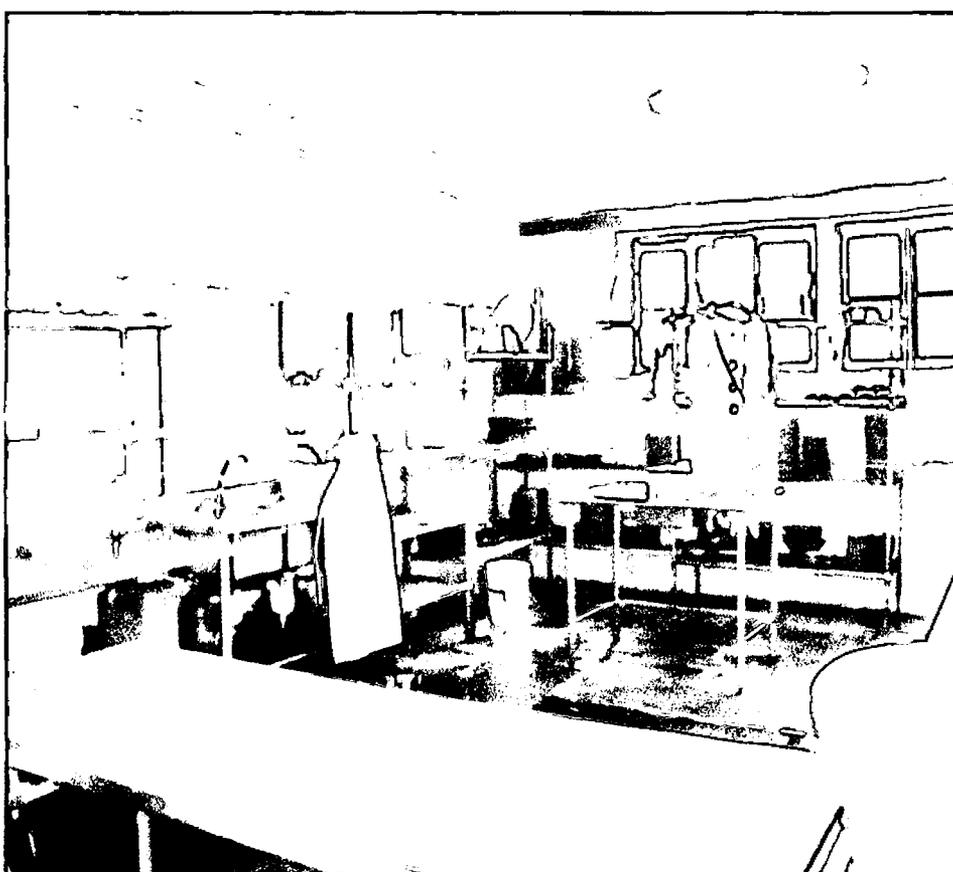
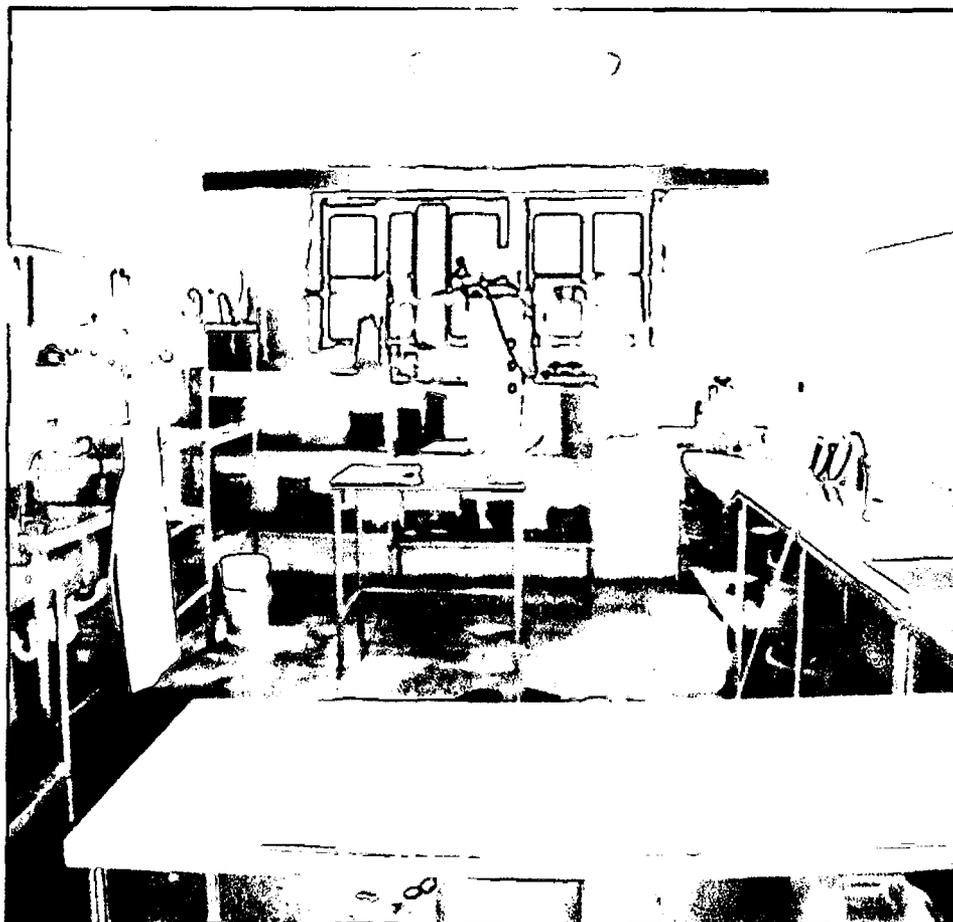
ANEXO N° 09: Área de Repostería del Tunupa Valley



ANEXO N° 10: Área de Bar del Tunupa Valley



ANEXO N°11: Área de lavado de vajilla



ANEXO Nº 12



