



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

MEJORA EN GESTIÓN DE PROVEEDORES DE ALIMENTACIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR MINERO

José Dávalos-Jiménez

Piura, septiembre de 2018

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Programa Académico de Administración de Empresas

Dávalos, J. (2018). *Mejora en gestión de proveedores de alimentación del Área de Servicios Generales de una empresa del sector minero* (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)

UNIVERSIDAD DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Mejora en gestión de proveedores de alimentación del Área de
Servicios Generales de una empresa del sector minero**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas**

José Neptalí Dávalos Jiménez

Revisor: MBA Juan Humberto López García

Piura, setiembre de 2018

Aprobación

El Trabajo Suficiencia Profesional titulado “**Mejora en gestión de proveedores de alimentación del Área de Servicios Generales de una empresa del sector minero**” presentado por el Bach. **José Neptalí Dávalos Jiménez**, en cumplimiento a los requisitos para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, fue aprobado por el revisor, **MBA Juan Humberto López García** y defendido el 13 de setiembre de 2018 ante el Tribunal integrado por:

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Revisor

*A mis padres, Marco y Susana,
A mis abuelas, Teresa y Blanca y
abuelos, José y Víctor.*

Prefacio

En el presente Trabajo de Suficiencia Profesional se ha investigado sobre las incidencias de una alimentación no adecuada, la cual ha traído consigo enfermedades, denuncias, problemas sociales, etc. A la problemática señalada, se añade el factor comunal inmerso en un entorno minero. Es importante resaltar que los conflictos comunales han producido paralizaciones, enfrentamientos, pérdidas económicas y humanas.

Agradezco a mi asesor MBA Juan López García por su aporte, experiencia y sugerencias que me han ayudado a la culminación de mi trabajo.

Resumen

En el presente Informe de Suficiencia Profesional gracias a la experiencia del informante y la teoría pertinente se ha detectado una mala gestión por parte de una importante área de soporte dentro de la organización, el área de Servicios Generales. Así tenemos que, la función principal de esta dependencia es asegurarse que los proveedores brinden un servicio óptimo a la empresa.

Nuestra investigación presenta un caso problemático, producto de una gestión ineficaz e ineficiente, lo que ha originado perjuicios en la salud de los colaboradores y posteriores reclamos desde el lado de los afectados, además, ocasionó que peligre el normal avance de los trabajos previamente programados.

Existe otro aspecto a considerar, el proveedor que brinda el servicio es oriundo de la comunidad donde realiza trabajos la Unidad Minera, ante estas circunstancias hay que tener mucho cuidado para no ocasionar inconvenientes sociales, como son las penalizaciones, malas relaciones y protestas. Finalmente, las recomendaciones dadas en el presente informe dan las pautas necesarias para que este tipo de situaciones anómalas no vuelvan a ocurrir, y si se diera el caso, se presenta un plan de contingencia para actuar con acierto y profesionalismo.

Tabla de contenido

Introducción	1
Capítulo 1 Aspectos generales	3
1.1. Descripción de la empresa.	3
1.1.1. Ubicación.	3
1.1.2. Actividad.....	3
1.1.3. Misión y visión de la empresa.	4
1.1.4. Organigrama	4
1.2. Descripción general de la experiencia profesional del informante	4
1.2.1. Actividad profesional desempeñada.	4
1.2.2. Propósitos del puesto.	4
1.2.3. Tema y proceso objeto del informe	5
1.2.4. Resultados concretos logrados.....	5
Capítulo 2 Fundamentación	7
2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional.	7
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias	9
3.1. Aportes	9
3.2. Desarrollo de experiencias:	9
3.2.1. Antecedentes.....	9
3.2.2. Problemas sintomáticos.	10
3.2.3. Problema causal.	10
3.2.4. Elección y fundamentación de elección de proveedor.....	10
3.2.5. Acción realizada	11

Conclusiones	13
Recomendaciones	15
Referencias bibliográficas	17
Glosario	19
Anexos	21

Lista de anexos

Anexo 1. Organigrama funcional	21
Anexo 2. Procedimiento	22
Anexo 3. Protocolo de capacitaciones para el proveedor y seguimiento para el responsable de la empresa.....	23
Anexo 4. Requisitos	30
Anexo 5. Formato de inspección	31

Introducción

En los últimos años, se han presentado muchos casos de personas enfermas por la ingesta de alimentos en mal estado; programas sociales como el Vaso de Leche y Qali Warma han sido altamente criticados por los servicios y/o productos ofrecidos con estándares inferiores. No solo presentan inconvenientes con los programas estatales, también se detectan estas anomalías en las empresas e instituciones.

Constantemente los medios de comunicación informan de los problemas sociales que se suscitan en nuestro país por causa del ingreso de empresas mineras a las poblaciones. Esa es la razón de que entidades gubernamentales y privadas se tomen el trabajo de investigar, capacitar y brindar ayuda social, entre otras cosas, a las localidades donde se encuentran operaciones y/o proyectos mineros. Aunque la Región Piura se caracteriza por no ser minera, tenemos importantes yacimientos de minerales pero por problemas sociales aún no han sido explotados.

En el presente trabajo se reporta un incidente en el servicio de alimentación dentro de una empresa del sector minero, se pretende demostrar con este estudio cómo una mala gestión de proveedores puede acarrear problemas altamente complejos en una organización, en especial si se trata de un servicio crítico como lo es la alimentación. Las malas prácticas de higiene acarrear consecuencias graves. Producto de las intoxicaciones se pierden vidas, se retrasan o cancelan proyectos, cierre de mineras, quejas, demandas civiles, entre otros.

El informe se ha estructurado en tres capítulos, en el primero se detallan los aspectos generales de la empresa, en el segundo viene la fundamentación del estudio, y por último, se mencionan los aportes y desarrollo de experiencias.

Capítulo 1

Aspectos generales

1.1. Descripción de la empresa

San Jorge Contratistas Generales S.A., es una empresa fundada a finales del año 1989. Los primeros años se dedicaban netamente a realizar trabajos en el sector minero, pero a inicios del siglo XXI ingresaron al mundo de la construcción. A la fecha, es una de las compañías más importantes en el sector de la minería y construcción, contando actualmente con 15 proyectos en el rubro minero y 10 en construcción.

La organización cuenta con 3,000 colaboradores, una amplia gama de equipos especializados en minería y construcción, alianzas estratégicas con proveedores que brindan servicio de alquiler de maquinaria, pruebas de calidad, alimentación, hotelería, transporte de personal, etc. Todo ello permite que SJCG S.A. atienda de forma eficiente y eficaz cada uno de sus contratos firmados.

Con 26 años de experiencia, ofrece servicios de calidad y seguridad dentro del sector minero, realiza tareas de perforación, voladura, remoción, carguío y transporte de mineral y, en el sector construcción ofrece movimiento de tierras, obras civiles, obras de instalación eléctrica, instalación de tuberías, sistema de alcantarillado, ensamblaje de plantas industriales, elaboración de carreteras, etc.

1.1.1. Ubicación

San Jorge Contratistas Generales S.A. se encuentra ubicado en el distrito de Santiago de Surco (Lima).

1.1.2. Actividad

Es una empresa dedicada a brindar servicios de calidad en los sectores económicos de construcción y minería.

1.1.3. Misión y visión de la empresa

La misión de SJCG S.A. es brindar soluciones rápidas, eficaces y seguras a sus clientes, para generar valor en todo el entorno donde se desempeña. Por su parte, la visión de la compañía es ser reconocidos como la empresa líder del sector.

1.1.4. Organigrama

La empresa SJCG S.A. está conformada por un Directorio, Gerente General, el Gerente de la Unidad de Minera, el Gerente de la Unidad de Construcción, y otras áreas conectadas entre sí que apuntan a cumplir los objetivos de la organización. El organigrama completo de la empresa se detalla en el Anexo 1.

1.2. Descripción general de la experiencia profesional del informante

Al ingresar a SJCG S.A. ocupé el puesto de Auxiliar Administrativo, luego de 6 meses aproximadamente, fui promovido a Asistente Administrativo I. Gracias a la experiencia adquirida y al buen desempeño demostrado me designaron responsable de la Administración de Obra en un proyecto de construcción, en el departamento de Apurímac.

1.2.1. Actividad profesional desempeñada

El Administrador de la Obra es el encargado de velar por el normal funcionamiento del Área de Administración, dentro de sus funciones figuran las siguientes:

- Supervisar el normal funcionamiento de todas las dependencias a su cargo: Recursos Humanos, Almacén, Servicios Generales y Bienestar Social.
- Coordinar e informar a la sede matricial todo lo concerniente al proyecto donde se encuentra destacado.
- Coordinar con sede central el pago a proveedores.
- Rendir periódicamente la caja chica, y hacer seguimiento para su más pronto reembolso.
- Recibir, provisionar y enviar las facturas de los proveedores.
- Emisión de órdenes de servicio, y posterior conformidad (con el VB del área que la solicitó).
- Realizar el cierre contable mensual y anual del proyecto.
- Coordinar y realizar el cierre documentario del proyecto.

1.2.2. Propósitos del puesto

Es inviable manejar toda la administración de los proyectos desde la sede central de SJCG S.A, existen una serie de obstáculos geográficos, comunicacionales, logísticos, económicos, comunales, entre otros, que dificultan las acciones que se toman para la realización de cada uno de los proyectos.

Por tal razón, es recomendable que cada uno de los proyectos tenga su Área de Administración, con la finalidad de asegurar el normal funcionamiento de los proyectos. Para ello, es necesario contar con un profesional competente que supervise todas las actividades encomendadas al área en mención.

1.2.3. Tema y proceso objeto del informe

El objetivo del presente informe es la “Mejora en gestión de proveedores de alimentación del área de Servicios Generales de una empresa del sector minero”.

1.2.4. Resultados concretos logrados

Las acciones expuestas en el presente Trabajo de Suficiencia Profesional, ofrecieron una solución a corto plazo al problema sintomático que se originó, por el poco tiempo dedicado al proyecto, no se logró aplicar una estrategia correcta que diera un solución definitiva al problema causal.

Capítulo 2

Fundamentación

2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional

La Asociación Española de Normalización y Certificación (2015, p.26) expone que “La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos”.

A su vez, la misma Asociación (2015, p.22) argumenta que “La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios (véase 4.4).”

Por su parte, Machuca Maza (2015, p.211) señala que el término control define los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes. Todas las organizaciones utilizan el procedimiento de control para asegurarse que están avanzando satisfactoriamente hacia sus metas y que están usando sus recursos de manera eficiente.

Prosigue Machuca Maza explicando que el control es el proceso de monitorear las actividades, con el fin de asegurarse de que se realicen de acuerdo a lo planificado y corregir todas las desviaciones significativas. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aunque sus unidades se estén desempeñando de acuerdo con lo planificado.

Hay que tener presente que el control es función de todos los administradores, desde el presidente de una compañía hasta los supervisores, y los administradores tienen la responsabilidad de ejecutar planes y también controlar; cuanto más ayude a los gerentes a alcanzar las metas de la organización, tanto mejor será un sistema de control.

Según el criterio del investigador, en la empresa San Jorge Contratistas Generales S.A no se cumple lo anteriormente señalado, específicamente en la selección del proveedor “Las Chaparritas II E.I.R.L” para la ejecución del Servicio de Alimentación Transportada, el

proceso de evaluación fue inexistente. De igual manera, el seguimiento, control y reevaluación del proveedor en mención fue ineficaz e ineficiente, originando graves inconvenientes en la ejecución del servicio.

Capítulo 3

Aportes y Desarrollo de experiencias

3.1. Aportes

El aporte del presente informe es demostrar cómo una gestión ineficaz e ineficiente de los servicios críticos puede ocasionar graves consecuencias a la organización, en particular si se trata de un tema tan delicado como es la alimentación, sobre todo si se trata de intoxicaciones del personal, lo cual genera disconformidades, demandas, etc.

3.2. Desarrollo de experiencias

3.2.1. Antecedentes

En el mes de septiembre del 2017, San Jorge Contratistas Generales S.A. firmó un contrato de \$ 10,000.000 (Diez millones y 00/100 dólares americanos) con una importante empresa minera en el departamento de Apurímac. El proyecto se inició en octubre del mismo año y tendría que ser entregado a fines de febrero de 2018.

El compromiso estipulaba que los servicios de alojamiento, alimentación, transporte de personal y alquiler de equipos serían contratados a empresas comunales locales; una forma de fomentar el desarrollo de las comunidades aledañas a la operación minera.

Los proveedores a elegir por SJCG S.A para los servicios en mención, serían presentados por el área de desarrollo comunitario de la minera titular, con el fin de prevenir algún problema social. Si en algún momento se necesitaba cambiar de proveedor, solamente era viable si existía ineficiencia en el servicio, con una previa comunicación al cliente minero.

El personal de SJCG S.A. se hospedaba en una ciudad perteneciente a la zona de afluencia de la comunidad campesina, y se trasladaba diariamente hacia la Unidad de Minería, en un viaje que duraba una hora. Por tal motivo, el desayuno y la cena se

tomaban en la ciudad, sin embargo, el almuerzo que se brindaba a los colaboradores lo transportaba el concesionario desde la ciudad hasta el campamento minero.

En el mes de noviembre de 2017, se presentó un percance con la alimentación, se intoxicaron 15 personas por la ingesta de alimentos en mal estado, el servicio de almuerzo lo ofrecía la empresa comunal llamada “Las Chaparritas II E.I.R.L.

Ante tan grave evento, SJCG S.A. presentó una queja formal a la compañía minera, para evitar en el futuro una situación como la anteriormente descrita, que haga peligrar la salud de sus trabajadores y entorpezca el normal avance del proyecto.

Durante el mes de diciembre del mismo año, se detectaron otros inconvenientes menores con el servicio de alimentación, pero gracias a la comunicación constante entre el proveedor y el concesionario no se propició un evento como el ocurrido en el mes anterior, a su vez, el titular minero advirtió que el servicio con las “Las Chaparritas II E.I.R.L” se mantendría siempre que se cuidara los estándares de higiene y calidad.

3.2.2. Problemas sintomáticos

En enero de 2018, se presentaron múltiples incidentes relacionados con la alimentación, el mal estado de los alimentos generó reiteradas quejas por parte de los comensales. Ante estos hechos, se penalizó al proveedor con 100 raciones de comida, las que afectaron la valorización del mes en mención.

La gerencia de SJCG S.A, comunicó al Área de Administración que realice las gestiones pertinentes para la contratación de un nuevo proveedor o se renegocie con el mismo para que brinde un servicio adecuado. Cabe mencionar que la decisión se tuvo que tomar a la menor brevedad posible, dado que el proyecto tendría que ser entregado a finales del mes de febrero, de no ser entregado en la fecha pactada podría traer como consecuencia penalidades por parte del titular minero.

3.2.3. Problema causal

El problema se originó por la falta de seguimiento en la gestión del encargado del área de Servicios Generales, dado que los eventos se siguieron repitiendo sin que se aplicaran medidas correctivas. Por consiguiente, es indispensable definir un protocolo de seguimiento en la gestión con proveedores de este tipo de servicios, ello evitará que se repitan inconvenientes de esta índole.

3.2.4. Elección y fundamentación de elección de proveedor

Se continuó con el concesionario “Las Chaparritas II E.I.R.L”, debido a que el cambio de proveedor era inviable por el corto tiempo de permanencia en el lugar. Por lo tanto, se decidió plantear acciones rápidas y efectivas para solucionar las dificultades presentadas.

3.2.5. Acción realizada

Por el escaso tiempo que se contaba para implementar las medidas de solución, puesto que el proyecto sería entregado a fines de febrero de 2018, se optó por tomar una decisión práctica para no interrumpir el servicio.

Para asegurar que la calidad de las raciones sea idónea, se estableció realizar inspecciones con cierta periodicidad, aunque hay que acotar que la empresa SJCG S.A. no contaba con un formato oficial para la realización de las inspecciones. Se establecieron dos tipos de controles:

- **Inspecciones programadas**

Se programaron inspecciones semanales a todos los concesionarios de alimentación del proyecto, las personas encargadas de realizarlas eran el encargado de SS.GG y la asistente social.

- **Inspecciones inopinadas**

A la par de las inspecciones programadas, fue indispensable realizar inspecciones inopinadas dos veces por mes, con el fin de tomar acciones preventivas y correctivas que aseguren la calidad y salubridad de los alimentos. Las inspecciones también eran efectuadas, por el encargado de SS.GG y la asistente social.

Conclusiones

- Si ocurren faltas de higiene y seguridad en el proceso del servicio de alimentación transportada, se tendrá como resultado problemas sumamente graves que perjudicarán la salud de los colaboradores.
- Las medidas de solución que se planteen siempre tienen que ir enfocadas a las causas; es importante subsanar los errores para evitar la reaparición del problema, debe existir una cultura de control y vigilancia de ambas partes.
- Finalmente, se puede concluir que las medidas de solución tienen que ser planteadas y aplicadas en el momento oportuno, se debe contar con un tiempo prudencial para la ejecución del plan de acción. Si no se actúa en el momento preciso será inviable la aplicación de medidas correctivas y preventivas.

Recomendaciones

- Seguir un procedimiento ordenado y sistematizado para la contratación y gestión de proveedores locales de alimentación (Anexo 2).
- Revisar el procedimiento constantemente y realizar alguna modificación si fuera necesario.
- Programar reuniones periódicas con el Área de Desarrollo Comunitario para tratar temas sensibles de los proveedores recomendados, se aconseja firmar un acta por un tema de orden y formalidad. .
- Establecer un protocolo de capacitaciones para el proveedor y seguimiento para el responsable de la empresa (Anexo 3).
- Establecer y comunicar los requisitos para la contratación del proveedor de alimentación transportada (Anexo 4).
- Elaborar un formato idóneo que pueda utilizarse en las inspecciones formales (Anexo 5).

Referencias bibliográficas

(AENOR), Asociación Española de Normalización y Certificación. (2015). *UNE-EN ISO 9001*. Madrid: AENOR.

Departamento de Agricultura de Estados Unidos. (22 de Agosto de 2018). *United States Department of Agriculture*. Obtenido de <https://www.fsis.usda.gov/wps/portal/informational/en-espanol/hojasinformativas/manejo-adeecuado-de-alimentos/preparacion-de-los-alimentos-inocuos/preparacion-alimentos-inocuos>

INDECOPI. (2005). *Norma Técnica Peruana 900.058*. Lima.

inventtoGroup. (22 de Agosto de 2018). *Web InventtoGroup* . Obtenido de <http://www.inventtogroup.com/contenedores-isotermicos-para-transporte-de-alimentos/>

Lázaro, R. (22 de Agosto de 2018). *Restauracion colectiva*. Obtenido de <http://www.restauracioncolectiva.com/n/los-problemas-de-temperatura-en-el-transporte-de-la-comida-en-caliente>

Machuca Maza, A. R. (2015). *Las organizaciones del siglo XXI*. Lima: San Marcos.

Madrid Salud. (22 de Agosto de 2018). *Madrid Salud*. Obtenido de <http://madridsalud.es/factores-a-considerar-en-el-transporte-de-comidas-preparadas/>

Ministerio de Salud. (2005). *Norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines (R.M. N° 363-2005/MINSA)*. LIMA.

Glosario

SJCG S.A: San Jorge Contratistas Generales S.A.

Servicios Generales (SS.GG): Área encargada de los servicios de alimentación, hotelería, transporte interno y externo.

Área de Desarrollo Comunitario: encargada de buscar, elegir, supervisar, capacitar, entre otras cosas más a las empresas de la comunidad campesina de influencia.

R.M: Resolución Ministerial.

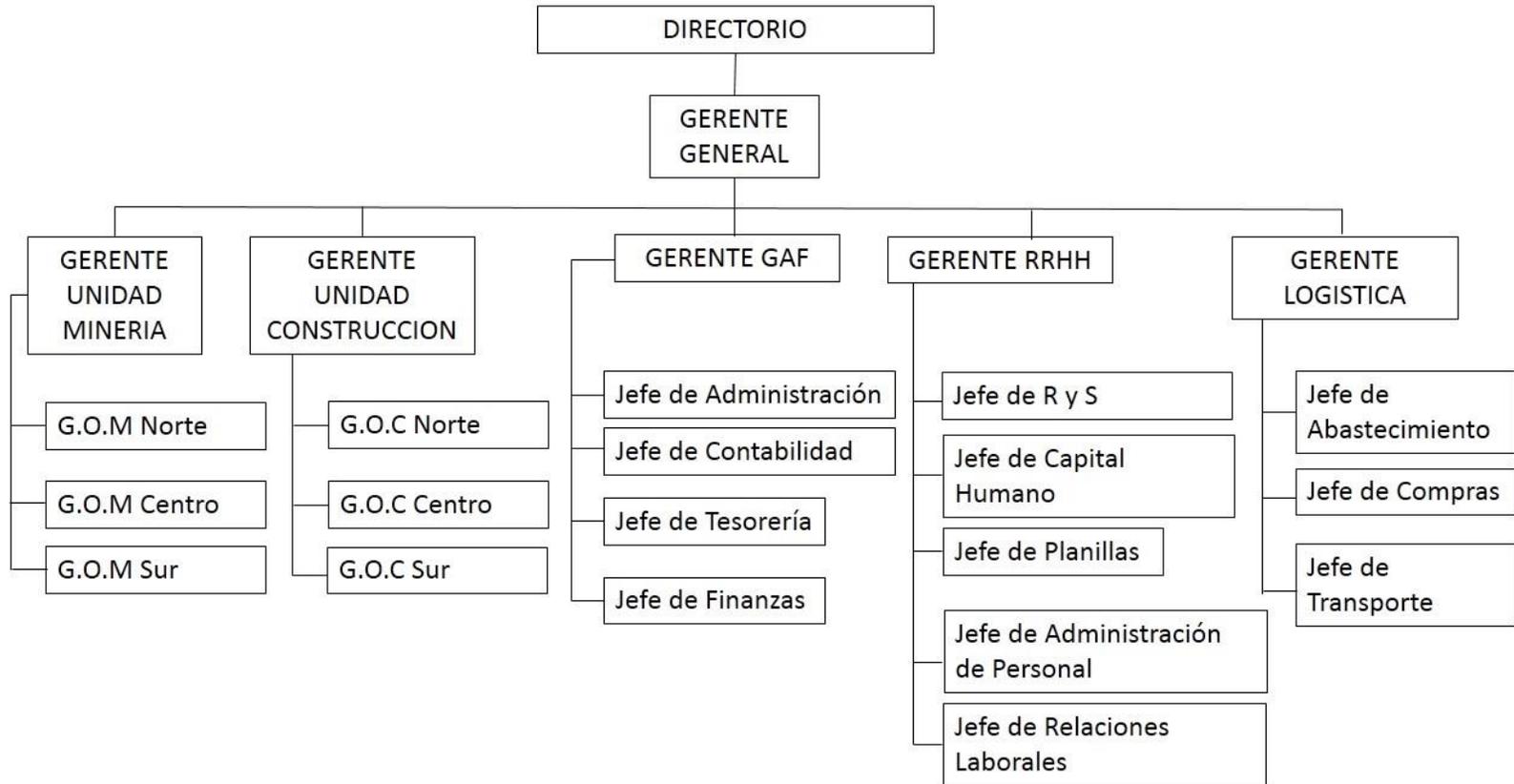
NTP: Norma Técnica Peruana.

INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

MINSA: Ministerio de Salud.

Contaminación cruzada: proceso en que los alimentos y/o insumos están en contacto con agentes ajenos.

Anexo 1. Organigrama funcional



Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Procedimiento

A. Búsqueda, elección y contratación de proveedor

1. Antes de iniciar la búsqueda de algún proveedor para la realización del servicio de alimentación transportada, es indispensable tener los siguientes datos: ruta más adecuada, restricciones de la ruta, horario, estándares y curva de comensales.
2. El encargado de SS.GG deberá buscar a los tres candidatos más idóneos para ejecutar el servicio; es indispensable cumplir los requisitos de seguridad.
3. El encargado de SS.GG. deberá visitar, entrevistar e inspeccionar a cada uno de los candidatos, conjuntamente con el Área de Seguridad y Salud Ocupacional.
4. El Administrador, encargado de SS.GG y Gerente de Proyecto deberán decidir y aprobar al proveedor que brindará el servicio de alimentación transportada a operaciones.
5. El Administrador coordinará con el Área Legal de SJCG S.A. la elaboración de un contrato serio para la ejecución óptima del servicio; a su vez se deberá anexar los requisitos estipulados.
6. El encargado de SS.GG gestionará la firma del contrato por parte del proveedor, y posteriormente por las personas competentes de SJCG S.A.

B. Gestión de Proveedor

1. Realizar inspecciones opinadas e inopinadas.
2. Enviar inmediatamente al Área de Desarrollo Comunal del cliente minero las observaciones a subsanar.
3. Verificar si las observaciones puestas fueron levantadas, si este no fuera el caso realizar un reclamo formal con el Área de Desarrollo Comunal y aplicar las penalidades dispuestas en el contrato.
4. Si se produjera un deterioro de la salud de los colaboradores por la ingesta de alimentos en mal estado producto del servicio de alimentación transportada, realizar una queja formal a la gerencia del titular minero y a su vez coordinar con el Área Legal de SJCG S.A. las medidas a tomar por el incidente.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Protocolo de capacitaciones para el proveedor y seguimiento para el responsable de la empresa

A. Generalidades

Es sumamente importante la higiene en todo el proceso de alimentación, desde el abastecimiento hasta la eliminación de las sobras. Es indispensable capacitar al proveedor y personal encargado de SS.GG, teniendo en cuenta los siguientes puntos de higiene alimentaria, así se evitarán sucesos desagradables.

Según el Departamento de Agricultura de Estados Unidos (2018), se debe mantener la higiene en todo el proceso de elaboración de un alimento. Por tal razón, dicha organización brinda algunos consejos a tener en cuenta en todo proceso de preparación de alimentos:

1. Compra

- Adquirir suministros refrigerados o congelados.
- No comprar suministros vencidos.
- Separar las compras según los tipos de alimentos, a fin de evitar la contaminación. Por ejemplo, no se debe juntar en una misma bolsa los cárnicos con verduras y/o frutas.
- Ir lo más pronto al lugar de almacenamiento para evitar daños en los insumos.

2. Almacenaje

- Refrigerar los alimentos perecederos en un plazo máximo de 2 horas.
- El refrigerador debe tener una temperatura no mayor de 4.4°C, y el congelador no menor a -17.7°C.
- Los suministros cárnicos deben envolverse herméticamente para preservarlos en mejor estado por más tiempo.
- Asegurarse que los recipientes de suministros envasados o enlatados se encuentren en buen estado y herméticamente cerrados.

3. Preparación

- Lavarse las manos durante 20 segundos con agua tibia y jabón, previa y posteriormente al manejo de alimentos.
- Evitar la excesiva exposición de alimentos para evitar las bacterias y la contaminación.
- Lavar cada utensilio posterior a la utilización con agua caliente y jabón, en el caso de una desinfección utilizar cloro líquido blanqueador.

4. Descongelamiento

El organismo en mención estipula que por medidas de higiene solo se puede utilizar por medidas de higiene de alimentos las siguientes descongelaciones:

- Refrigerador
- Agua fría
- Microondas

5. Cocción

Se tiene que verificar la temperatura mínima adecuada para cada alimento. Por ejemplo, la cocción mínima para cárnicos es 62.8°C.

6. Servido

- Las comidas calientes no pueden tener una temperatura menor a 60°C.
- La temperatura de las comidas frías no puede ser mayor a 4.4 °C
- Los alimentos perecederos no pueden estar a la intemperie por un lapso mayor a 2 horas.

7. Sobras

Desechar cualquier alimento dejado a temperatura ambiente por un lapso mayor a 2 horas.

B. Personal manipulador de alimentos

Es de suma importancia capacitar al personal en el tema de manipulación de alimentos para evitar la contaminación por no tener el cuidado e higiene en su manipulación y preparación. Respecto a este tema, el Ministerio de Salud (2005) ha establecido la siguiente norma R.M. N° 363-2005-MINSA:

Artículo 34°.- Salud del Personal

La administración del restaurante o servicios afines es responsable del control médico periódico de los manipuladores de alimentos que trabajan en dichos establecimientos. No debe permitirse que aquellos que padecen enfermedades infecto contagiosas, diarreas, heridas infectadas o abiertas, infecciones cutáneas o llagas, continúen con la manipulación de los alimentos, hasta que se verifique el buen estado de su salud.

Artículo 35°.- Higiene y Hábitos del Personal ...

Los manipuladores de alimentos también deben observar hábitos de higiene estrictos durante la preparación y servido de los alimentos, tales como, evitar comer, fumar o escupir. Deben tener las uñas recortadas, limpias y sin esmalte y, sus manos estarán libres de objetos o adornos personales como joyas, relojes y otros.

Artículo 36°.- Vestimenta

Los manipuladores de alimentos (del área de cocina) deben usar ropa protectora de color blanco que les cubra el cuerpo, llevar completamente cubierto el cabello y tener calzado apropiado. Toda la vestimenta debe ser lavable, mantenerla limpia y en buen estado de conservación, a menos que sea desechable.

El resto del personal debe usar ropa protectora mantenida en buen estado de conservación e higiene. Asimismo, los operarios de limpieza y desinfección de los establecimientos deben utilizar delantales y calzados impermeables.

Artículo 37°.- De la capacitación sanitaria

La capacitación sanitaria de los manipuladores de alimentos es responsabilidad de la administración del establecimiento y tiene carácter obligatorio para el ejercicio de la actividad, pudiendo ser brindada por las Municipalidades, entidades públicas y privadas, o personas naturales especializadas. Dicha capacitación debe efectuarse por lo menos cada seis (06) meses mediante un programa que incluya los Principios Generales de Higiene, las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y Bebidas, entre otros.

C. Transporte de alimentos

El transporte de los alimentos desde la ciudad hasta la unidad minera es un proceso crítico y sensible. Hay que asegurar un estándar de calidad adecuado en las raciones entregadas a los comensales. En el siguiente apartado se detallan algunas recomendaciones para solucionar los problemas frecuentes en el servicio de transporte.

- **Temperatura**

Asegurar y entregar los alimentos al consumidor final con una temperatura óptima. Rafael Lázaro (2018) señala que los motivos de la problemática en mención obedece a los siguientes factores:

- Temperatura no menor a 65°C.
- Distancias más largas.
- Elaboración adelantada, por sobreproducción.
- Aumento de dietas, por tal razón se proporcionan más la comidas.

A su vez nos sugiere lo siguiente para evitar consecuencias inesperadas:

- Envasar inmediatamente luego de terminada la elaboración de los alimentos.
- Contar con armarios calientes con temperatura de 120°C para mantener los segundos platos y dietas.
- Incorporar placas de calor para evitar la pérdida de temperatura en situaciones desfavorables.

- Es recomendable utilizar isotérmicos calefactados con grupo de calor eléctrico.

- **Tiempos**

Los vehículos que transitan desde la ciudad hasta la unidad minera, tienen que respetar la normativa dispuesta por el área de transporte del titular minero, una disposición es conservar una velocidad máxima de 50 km/h. Como se sabe el tiempo promedio de tránsito hacia el lugar es de una hora. Este detalle deberá tenerlo en cuenta el proveedor para que las raciones lleguen al personal en la hora prevista, de lo contrario, generaría la disconformidad y malestar del consumidor.

Es esencial que el encargado de SS.GG. brinde al concesionario la cantidad exacta de raciones de la semana, mínimo dos días antes del inicio de la misma, a fin de evitar problemas de demora en la entrega del alimento. Este dato es necesario, ya que se notó que las raciones pronosticadas previamente para un día en particular eran menores a las reales; esto significó un aumento en el tiempo de elaboración y por ende, e una demora en la entrega.

- **Servido**

Todas las raciones deben servirse al tope, de esta manera se evita problemas con el personal por raciones desiguales, igualmente, se impide la pérdida de calor. Al respecto Madrid Salud (2018) recomienda que se llene los recipientes con el máximo posible de comida, respetando su hermeticidad, ya que cuanto mayor sea la masa del producto dentro del contenedor, hay más calor disponible dentro del recipiente, por lo que tardará más tiempo en bajar la temperatura del alimento.

- **Recipientes**

Para asegurar que los alimentos lleguen en una condición adecuada para el consumo humano, se necesita transportarlos en recipientes especializados, herméticamente cerrados. Madrid Salud (2018) nos dice “Utilice para el transporte de los alimentos recipientes con un coeficiente de transmisión térmica lo más bajo posible, y que cierren herméticamente, de esta forma disminuirá la pérdida, tanto las pérdidas por conducción, como por convección”

A su vez son necesarios los contenedores isotérmicos para mantener el calor de cada ración, evitando el peligro de descomposición de alimentos por disminución de temperatura. Al respecto InventtoGroup (2018) afirma que los contenedores isotérmicos son diseñados especialmente para transportar y servir alimentos fríos o calientes, son

fabricados en una sola pieza de polietileno por medio de una técnica llamada rotomoldeo y es aislado térmicamente con espuma de poliuretano. Están diseñados para mantener la temperatura hasta por 5 horas y con capacidad para azafates con medidas gastronómicas.

D. Eliminación adecuada de residuos

La segregación de los residuos es una parte fundamental para la calidad del producto final que el concesionario ofrece a nuestros trabajadores, por ello, es necesario realizar este proceso de una manera ordenada y estructurada. INDECOPI (2005, p.5) estipula el siguiente código de colores para los residuos reaprovechables no peligrosos:

RESIDUOS REAPROVECHABLES NO PELIGROSOS		
Material	Color	Ejemplo
Metales		Latas, tapas de metal, envases de alimentos y bebidas, etc.
Vidrio		Botellas, vasos, envases de alimentos, perfumes, etc.
Papel y Cartón		Periódicos, revistas, folletos, catálogos, impresiones, fotocopias, etc.
Plástico		Envases, vasos, platos y cubiertos descartables, botellas, empaques, etc.
Orgánico		Restos de la preparación de alimentos, de comida, de jardinería o similares

Fuente: Adaptación de NTP 900.058 INDECOPI (2005)

RESIDUOS REAPROVECHABLES NO PELIGROS

Material	Color	Ejemplo
Metales		Latas, tapas de metal, envases de alimentos y bebidas, etc.
Vidrio		Botellas, vasos, envases de alimentos, perfumes, etc.
Papel y Cartón		Periódicos, revistas, folletos, catálogos, impresiones, fotocopias, etc.
Plástico		Envases, vasos, platos y cubiertos descartables, botellas, empaques, etc.
Orgánico		Restos de la preparación de alimentos, de comida, de jardinería o similares

Fuente: Adaptación NTP 900.058 INDECOPI (2005)

RESIDUOS REAPROVECHABLES NO PELIGROS

Color	Ejemplo
	Baterías, cartuchos de tinta, botellas de reactivos químicos, etc.

Fuente: Adaptación NTP 900.058 INDECOPI (2005)

RESIDUOS NO REAPROVECHABLES NO PELIGROS

Color	Ejemplo
	Todo lo que no se puede reciclar y no sea catalogado como residuo peligroso

Fuente: Adaptación NTP 900.058 INDECOPI (2005)

RESIDUOS NO REAPROVECHABLES NO PELIGROS

Color	Ejemplo
	Escoria, medicinas vencidas, jeringas desechables, entre otros.

Fuente: Adaptación NTP 900.058 INDECOPI (2005)

Anexo 4. Requisitos

REQUISITO BÁSICOS PARA COMEDOR	
ASPECTO	REQUISITOS ASOCIADO
Personal	Carnet sanitario vigente
Limpieza y Desinfección	Realizar un programa de limpieza según normativa vigente
Materiales y Equipos	Equipos de almacenamiento congelado y refrigerado en óptimo funcionamiento
	Equipamiento para la producción: idóneo, limpio y desinfectado
	Termómetros óptimo, calibrados y adecuados
Instalaciones	Instalaciones adecuadas, limpias y en óptimas condiciones
	Iluminación óptima y sin riesgo de fuga eléctrica
	Suministro de agua potable permanente y certificado
	Aterramiento eléctrico y extintores según el trabajo realizado
	Manejo de residuos según el código de colores y NTP 900.058 de INDECOPI
	Vestuario adecuado según lo estipulado por R.M. N° 363-2005-MINSA
	Zonas de almacenamientos: limpias, desinfectadas y sin presencia de roedores y/o insectos
	Zona de producción limpia, desinfectada y sin presencia de roedores y/o insectos
Controles mínimos	Formato de control de temperaturas de almacenamiento
	Muestra de alimentos ofrecidos
Calidad	Concesionario debe presentar su plan sanitario
Transporte	Vehículo limpio y desinfectado
	Taper para raciones con cierre hermético y contenedores isotérmicos
	Medición de temperatura constante: transportados

Anexo 5. Formato de inspección

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
INSPECCIÓN DE PROVEEDOR DE ALIMENTOS TRANSPORTADOS			
Responsable de SSGG:	Firma:		
Responsable de Bienestar Social	Firma:		
Responsable del Proveedor:	Firma:		
Fecha:			
ÍTEMS INSPECCIONADOS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
CONTROLES PREVIOS			
Hay evidencias de desinfección de frutas y vegetales.			
La descongelación se realiza en un lugar idóneo para evitar contaminación cruzada.			
Se aprecia insumos vencidos y fraudulentos en la elaboración de alimentos.			
Los condimentos se encuentran en un lugar adecuado y rotulado			
ALMACENES			
Las unidades que transportan los insumos se encuentran aseadas.			
Los insumos son transportados con el embalaje adecuado.			
El almacén está limpio y ventilado.			
El almacén se encuentra aislado para evitar el ingreso de personas no autorizadas			
Hay separación entre los alimentos y los productos nocivos para la salud			
Hay lugares independientes para almacenamiento de insumos de origen animal y vegetal			
Hay tarimas o parihuelas adecuadas.			
REFRIGUERACIÓN			
Hay registros de temperaturas de refrigeración (4 ° C) y congelación (-18° C).			
La temperatura de la carne fresca no debe pasar los 4 °C.			
Se encuentra en buen estado sus congeladores y refrigeradoras.			
Se refrigera los cárnicos inmediatamente luego de la llegada al local			
COCINA			
El local cuenta con licencia para funcionamiento.			
Hay extintores de incendio suficientes y señalización adecuada.			
En qué estado se encuentran las campanas extractoras.			
En qué estado se encuentra los lavaderos			
En qué estado se encuentran los implementos para la elaboración de los alimentos.			
SALUBRIDAD			
Hay agua potable en la localidad.			
El tanque de agua es limpiado en un intervalo semestral.			
Si es que fuera limpiado se cuenta con registro de la acción realizada.			
En la cocina se encuentra sistema para evacuación rápida de aguas residuales producto del proceso de la elaboración de alimentos.			
El lugar donde se elabora los alimentos está libre de la presencia de roedores e insectos.			
.Hay efectúan medidas preventivas para la evitar la presencia de roedores e insectos.			
El aseo del personal es conforme a la actividad a realizar (cabello corto o recogido, uñas recortadas, etc.)			
La ropa que usa el personal se encuentra limpia.			
El personal cuenta con los equipos de protección adecuado.			

El personal utiliza los equipos de protección adecuadamente.			
El personal utiliza los equipos de protección en lugares adecuados.			
El personal se lava las manos y cuál es la periodicidad.			
Se evidencia que la salud de la persona que elabora los alimentos es óptima.			
Todo el personal cuenta con el carnet de manipulación de alimentos.			
El personal no usa accesorio, como lo son joyas, relojes, etc.			
TRANSPORTE			
Se utiliza recipientes herméticos para el traslado de raciones.			
Si lo hubiera, en qué estado se encuentra.			
Se cuenta con contenedores isotérmicos para el traslado de los alimentos			
Si lo hubiera, en qué estado se encuentra.			
Se cumple con la hora planificada para la entrega de raciones.			
Los alimentos llegan con la temperatura adecuada al consumidor final			
LIMPIEZA			
Los equipos o materiales utilizados en la producción se lavan adecuadamente.			
Los equipos o materiales utilizados en la producción se desinfectan adecuadamente.			
Los equipos o materiales utilizados en la producción están limpios.			
Los tachos de basura se encuentran conforme al código de colores.			
Los tachos de basura cuentan con bolsas plásticas y tapas			
El número de tachos son los adecuados			
Cada que tiempo se eliminan los residuos			