



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LAS NORMAS DE ELABORACIÓN Y
EXPENDIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS - DECRETO
SUPREMO 007-98 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO
RESTAURANTES (POLLERIAS) DEL DISTRITO DE
HUARAZ, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

YONEL NELSON APOLINARIO AQUÍÑO

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ - PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LAS NORMAS DE ELABORACIÓN Y
EXPENDIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS - DECRETO
SUPREMO 007-98 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO
RESTAURANTES (POLLERIAS) DEL DISTRITO DE
HUARAZ, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

YONEL NELSON APOLINARIO AQUIÑO

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ - PERÚ

2018

1. Título de la tesis

Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (Pollerías) del distrito de Huaraz, 2016.

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

3. Agradecimiento

A la Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote
ULADECH – CATÓLICA, por
la preocupación de sus
autoridades en capacitar a sus
docentes y modernizar la
infraestructura para el mejor
aprendizaje de sus alumnos.

Agradecer inmensamente
a mi asesor Mgtr. Carlos
Humberto Chunga Antón
por sus orientaciones e
intervenciones para el
mejoramiento y la
conclusión del trabajo.

Dedicatoria

A Dios, padre todo poderoso
quien me ilumina y protege y
que derrama su bendición
sobre mí y toda mi familia.

A mis padres **Epifanio Apolinario**
y **Marcelina Aquíño** por su
confianza y apoyo incondicional
que me brindan siempre para el
logro de mis objetivos.

A mi hermana Delia, por su
preocupación constante y
apoyo en los momentos
difíciles y a mi sobrina
hermosa Darleth por llegar y
alegrar nuestro hogar.

Y también a mis abuelos por
enseñarme lecciones de vida, así a
todas las personas que directa e
indirectamente me apoyaron.

4. Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo principal describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016. El desarrollo del trabajo fue de un diseño no experimental-transversal o transeccional y descriptivo, se identificó una población de 26 restaurantes pollerías a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 21 preguntas cerradas, referido a la variable e indicadores de la investigación a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 53% de los gerentes son propietarios del restaurante pollería, el 69,23% llevan en el cargo de 5 a más años, el 26,92% tienen estudios universitarios completo y el 69,23% ha recibido capacitación sobre las buenas prácticas de manipulación, por otra parte el 42,31% de los gerentes no están seguros de conocer la norma sobre la elaboración y expendio de alimentos y bebidas Decreto Supremo (DS) 007-98, el 53,85% nunca tiene un registro para el chequeo médico del personal, el 50% a veces establece programas de limpieza y desinfección de áreas y programas de control de plagas. Se concluye que para garantizar la calidad del alimento se debe cumplir los requisitos que establece el DS 007-98, la gestión de calidad se debe emplear correctamente porque es una herramienta que mediante ello se puede ofrecer un producto sano y seguro.

Palabras clave: Gestión de calidad, restaurante pollería, elaboración y expendio de alimentos, buenas prácticas de higiene.

Abstract

The main objective of this research was to describe the main characteristics of quality management under the norms of elaboration and sale of food and beverages - Supreme Decree 007-98 in the micro and small companies of the service sector - restaurants (poulterer) of the district Huaraz, 2016. The development of the work was of a non-experimental-transversal or transectional and descriptive design, a population of 26 poulterer restaurants was identified and a structured questionnaire of 21 closed questions was applied, referring to the variable and indicators of research through the technique of the survey, obtaining the following results: 53% of managers are owners of the poultry restaurant, 69.23% have been in the position of 5 to more years, 26.92% have studies university students and 69.23% have received training on good handling practices, on the other hand 42.31% of managers They are not sure of knowing the norm about the elaboration and sale of food and beverages Supreme Decree (DS) 007-98, the 53.85% never have a record for the medical check-up of the personnel, 50% sometimes establish programs of cleaning and disinfection of areas and pest control programs. It is concluded that in order to guarantee the quality of the food, the requirements established in DS 007-98 must be complied with, quality management must be used correctly because it is a tool that can offer a healthy and safe product.

Keywords: Quality management, poultry restaurant, preparation and sale of food, good hygiene practices.

5. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
4. Resumen y abstract.....	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Gestión de calidad	13
2.2.2. Decreto Supremo 007-98 SA., reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas	14
2.2.3. Micro y pequeña empresa	25
2.2.4. Sector servicios, rubro restaurante - pollería	27
2.3. Marco conceptual de la investigación	28
III. Metodología	29
3.1. Diseño de la investigación	29
3.2. Población y muestra	29
3.3. Definición y operacionalización de variables	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5. Plan de análisis.....	31
3.6. Matriz de consistencia	32
3.7. Principios éticos	33
IV. Resultados	34
4.1. Resultados	34
4.2. Análisis de resultados.....	55
V. Conclusiones	65
Referencias bibliográficas	66
Anexos	74

6. Índice de tablas

Tabla 1: Distribución según nivel de educación.....	pág. 34
Tabla 2: Distribución según experiencia como gerente.....	pág. 35
Tabla 3: Distribución según tiempo en el cargo.....	pág. 36
Tabla 4: Distribución según capacitación recibida en BPM.....	pág. 37
Tabla 5: Distribución según propietario del restaurante.....	pág. 38
Tabla 6: Distribución según conocimiento de la Norma.....	pág. 39
Tabla 7: Distribución según establecimiento de requisitos de las instalaciones estructuras.....	pág. 40
Tabla 8: Distribución según equipos y utensilios.....	pág. 41
Tabla 9: Distribución según políticas de higiene.....	pág. 42
Tabla 10: Distribución según registro para el chequeo médico.....	pág. 43
Tabla 11: Distribución según distribución del área de trabajo.....	pág. 44
Tabla 12: Distribución según programas de limpieza y desinfección.....	pág. 45
Tabla 13: Distribución según artículos de limpieza y desinfección.....	pág. 46
Tabla 14: Distribución según funciones y responsabilidades.....	pág. 47
Tabla 15: Distribución según capacitación en Limpieza y Desinfección...	pág. 48
Tabla 16: Distribución según supervisa para que las BPM se cumplan....	pág. 49
Tabla 17: Distribución según programas de control de plagas.....	pág. 50
Tabla 18: Distribución según registros de control de plagas.....	pág. 51
Tabla 19: Distribución según medidas correctivas.....	pág. 52
Tabla 20: Distribución según profesionales de empresas especializadas...	pág. 53
Tabla 21: Distribución según la evaluación según el sistema HACCP.....	pág. 54

Índice de figuras

Figura 1: Distribución según nivel de educación.....	pág. 34
Figura 2: Distribución según experiencia como gerente.....	pág. 35
Figura 3: Distribución según tiempo en el cargo.....	pág. 36
Figura 4: Distribución según capacitación recibida en BPM.....	pág. 37
Figura 5: Distribución según propietario del restaurante.....	pág. 38
Figura 6: Distribución según conocimiento de la Norma.....	pág. 39
Figura 7: Distribución según establecimiento de requisitos de las instalaciones y estructuras.....	pág. 40
Figura 8: Distribución según equipos y utensilios.....	pág. 41
Figura 9: Distribución según políticas de higiene.....	pág. 42
Figura 10: Distribución según registro para el chequeo médico.....	pág. 43
Figura 11: Distribución según distribución del área de trabajo.....	pág. 44
Figura 12: Distribución según programas de limpieza y desinfección.....	pág. 45
Figura 13: Distribución según artículos de limpieza y desinfección.....	pág. 46
Figura 14: Distribución según funciones y responsabilidades.....	pág. 47
Figura 15: Distribución según capacitación en Limpieza y Desinfección..	pág. 48
Figura 16: Distribución según supervisa para que las BPM se cumplan...	pág. 49
Figura 17: Distribución según programas de control de plagas.....	pág. 50
Figura 18: Distribución según registros de control de plagas.....	pág. 51
Figura 19: Distribución según medidas correctivas.....	pág. 52
Figura 20: Distribución según profesionales de empresas especializadas..	pág. 53
Figura 21: Distribución según la evaluación según el sistema HACCP.....	pág. 54

I. Introducción

La búsqueda de la calidad se ha vuelto una meta a alcanzar por todos los empresarios, es por este medio que las empresas pueden crecer y desarrollarse brindando bienes y servicios de calidad, para lo cual, es necesario que los gerentes realicen la gestión de calidad estableciendo políticas y estándares de calidad con el fin de obtener productos y servicios de calidad, es importante que los empleados tengan conocimientos sobre la calidad así ofrecer productos y servicios de primera para el bienestar de la empresa y el cliente. Es por ello que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la ULADECH CATÓLICA, de la Escuela de Administración, siempre está impulsando a sus alumnos y docentes a contribuir con la sociedad, así mismo establece como línea de investigación la Gestión de Calidad, en lo cual se desarrollará el presente trabajo de investigación.

La gestión de calidad es un conjunto de actividades de la función general que a partir de la dirección se establecen políticas de calidad, objetivos y responsabilidades que se determinan por medio de la planificación, el control de calidad, aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad proporcionan al cliente un mejor producto y servicio, si más adelante se observa nuevas definiciones sobre estos términos pues todos ellos son partes de la gestión de calidad (Cortés, 2017, p.10,12). Así en los países desarrollados la demanda creciente de los alimentos de calidad va en aumento, porque los consumidores les obliga a que sea así, los alimentos que no solo cubran sus necesidades nutritivas, sino que sean también seguros y saludables.

A nivel internacional, las micro y pequeñas empresas (MYPES) crecen cada vez y hay más competitividad, los clientes son más exigentes del bien o servicio recibido y para cumplir estas exigencias las empresas están en la obligación de emplear diferentes estrategias para subsistir o crecer en el mercado, una de las herramientas que la mayoría de las empresas utiliza es la gestión de calidad para obtener un producto de calidad. En Miami Estados Unidos, un ex empleado con nombre Claudio Calderín, presentó una denuncia por malas condiciones sanitarias, según el

medio Miamidiario.com (2016) el último trimestre del año 2014, el señor Calderín presentó una demanda afirmando que el ambiente del restaurante era insegura e insalubre, específicamente en las áreas de preparación encontrándose cucarachas en los postres, pelo humano en la comida, pelos del cepillo de alambre, astillas de vidrios rotos y los alimentos fríos y sin cocer.

Por otro lado, un restaurante italiano en Londres *Jamie's Italian* del conocido chef británico Jamie Oliver cerró su restaurante voluntariamente y nadie sabía el motivo de su cierre, después de cinco meses un diario británico *The Times* reveló los motivos del cierre, en el informe señala el hallazgo de carne oxidada, utensilios sucios, etc., de igual manera la higiene del local estaba en malas condiciones, teniendo las puertas sucias, empleados sin las facilidades para asearse, en el suelo se encontraba gran cantidad de excremento de roedores (El País, 2014).

La preocupación de los empresarios en crecer como empresa cada vez es más fuerte, porque el reto es hacer que sus clientes se sientan satisfechos con el producto o servicio recibido. Yamakawa et al. (2010) confirman que el desafío mayor para las MYPES de Latinoamérica será la expansión de su empresa y el objetivo primordial será ampliar su negocio, incrementar sus ventas, aumentar el portafolio de clientes, adquirir inventarios, comprar equipos y herramientas modernos (p.35).

En Argentina la Dirección de Agroalimentos (2013) elaboró un documento sobre el sistema de gestión de calidad en el sector agroalimentaria, para la aplicación de las buenas prácticas de manufactura (BPM) se tuvo en cuenta seis aspectos importantes que se menciona en el documento, en cada uno de estos aspectos deben ser conscientes de la importancia de brindar un producto de calidad. Debe ser documentada la supervisión, los procesos, el registro de datos, así como las anomalías y otros datos de interés.

A nivel nacional las MYPES van aumentando con el paso del tiempo como también van desapareciendo, esto se debe a que existe mucha competencia en el mercado porque se enfrentan a consumidores cada vez más exigentes en todo sentido, hoy

en día los consumidores tienen prioridad a su salud y los dueños de los establecimientos deben entender eso. Las Municipalidades del Perú realizan los controles y supervisiones para ver el estado en que se encuentran los establecimientos donde venden alimentos de consumo. El diario El Comercio (2015) informó que en un operativo realizado por la Municipalidad de Ventanilla, se inspeccionó varios restaurantes del distrito, uno de ellos fue la pollería Roky's al cual lo clausuraron por encontrar en el área de preparación de alimentos a trabajadores sin la adecuada protección y sin carnet de sanidad, también se encontró en malas condiciones higiénicas especialmente en las áreas de preparación hallándose insectos, cucarachas y moscas. Alarcón, et al. (2006) mencionan que de manera extraordinaria se debe realizar exámenes médicos a todos los que manipulan y a los que tengan contacto con los alimentos, se debe realizar para saber si son aptos o no para realizar el trabajo, de igual manera se deben realizar para saber de las posibles enfermedades que puedan tener y causen la contaminación a los alimentos preparados (p.363).

El Instituto Peruano de Economía - IPE (2012) menciona que las MYPES del Perú son los que generan más empleos, pero a la vez, se afrontan a grandes problemas empezando de la infraestructura de sus locales haciendo que sus productos se contaminen, y el pequeño tamaño de estas empresas le generan costos por su inadecuada infraestructura que le reduce su productividad y que hace que no sean competitivos frente a otras empresas grandes, se ven limitados a adquirir tecnologías más modernas e información actualizada (p.1).

Las MYPES son considerados como una unidad económica que realizan diferentes actividades como de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y prestación de servicios, también generan la mayor fuente de ingresos por medio de empleos. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) informó que en el año 2017 los restaurantes peruanos aumentaron en 1,12% promovidos por los establecimientos de comidas rápidas, pollerías, carnes y parrillas (Gestión, 2017).

Con respecto a las MYPES del rubro restaurante pollería, son empresas económicas que brindan un servicio y un producto reconocido como es el “Pollo a la Brasa”, es un producto bandera que actualmente se ha expandido por todos los países de Latinoamérica. José Vera vicepresidente de la Asociación Peruana de Avicultura (APA) manifestó que en el Perú el consumo individual del pollo está entre los 25 y 26 kilos al año y en la ciudad de Lima es de 50 kilos siendo uno de los más altos de toda la región (Gestión, 2012). Por esta razón, en los restaurantes pollerías es importante las buenas prácticas de higiene, para asegurar la calidad y la inocuidad de los alimentos, es por ello, que los dueños y administradores de las MYPES tienen el deber de conocer, emplear e informar a los empleados acerca de las normativas de higiene en los restaurantes que son una exigencia en nuestra legislación de nuestro país con el fin de brindar un producto de calidad.

Actualmente estos establecimientos se han visto reflejados por condiciones poco higiénicas, es así, que en la mayoría de las pollerías se ha observado el poco interés por tratar de resolver el problema que aqueja a la sociedad, más aún en nuestro país que al parecer no tienen en cuenta la seguridad de los clientes. El diario *Publimetro Perú* (2016) informó que el personal de la gerencia de fiscalización de la Municipalidad de Lima y biólogos de la subgerencia de vigilancia sanitaria, clausuraron dos restaurantes por encontrar en el área de cocina una inadecuada manipulación de alimentos, el personal no contaba con mascarillas y algunos no usaban guantes, los ductos de ventilación estaban sucios. Así mismo, a la pollería los Peruanitos le multaron con una Unidad Impositiva Tributaria (1 UIT - S/ 3 950) por tener utensilios y enseres de cocina en mal estado.

En el Perú lamentablemente se ha visto muchas enfermedades que han ido apareciendo y afectando a la población con más carencia por realizar malas prácticas higiénicas. Así se ha podido comprobar que más del 90% de las enfermedades son a causa por el consumo de alimentos en los restaurantes, escuelas, venta callejera y en el propio hogar (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE, 2004, p.4). Uno de los problemas que origina estas enfermedades es la mala práctica higiénica, infraestructura inadecuada y entre otros

donde se vende comida; para que se de un adecuado procedimiento higiénico y sanitario en los restaurantes es necesario que los dueños o los que dirigen a la empresa capaciten a los colaboradores en las buenas prácticas de higiene, BPM, y otros además que son exigidos por el ministerio de salud, en el Perú los requisitos mínimos de sanidad que deben cumplir los establecimientos de venta de comida se encuentran establecidos en el reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas, DS N° 007-98-SA.

Para que las MYPES tengan buenas condiciones higiénicas en su establecimiento de venta de comidas deben implantar diversas herramientas y procedimientos, es así que Martínez, Astiasarán, Muñoz & Cuervo (2013) mencionan que la realización de la limpieza del establecimiento y equipos es una parte importante para la calidad del servicio, y se debe de realizar estas actividades a los utensilios, equipos e instalaciones (p.46). Así se puede garantizar la higiene en el establecimiento donde se elaboran los alimentos, también alimentarse bien no solo significa consumir una comida sabrosa, sino consumir una comida segura desde el punto de vista higiénico.

La existencia de los manuales de buenas prácticas de higiene es importante porque es una herramienta que contiene procedimientos básicos para la elaboración y expendio de alimentos. Así el MTPE (2004) elaboró un manual de BPM que les sirve a los establecimientos donde venden comida como los restaurantes y afines, el manual se elaboró con el objeto de que los establecimientos brinden comidas de calidad al consumidor y que los empresarios, dueños, administradores y empleados tengan presente la importancia de cuidar la salud de sus clientes. Por otro lado, la Municipalidad Provincial de Arequipa (2008) elaboró un manual de BPM para todos los restaurantes pollerías de la provincia, el objetivo de la municipalidad fue brindar una herramienta que oriente en tema ambiental, prevención, técnica y seguridad alimentaria y reducir los impactos negativos que produce este rubro.

A nivel local se observa que en los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz no tienen en cuenta las buenas prácticas de higiene, ya que el servicio que brindan estos

establecimientos no son adecuados para la salud de los consumidores, esto lo digo porque muchas veces se han encontrado en inspecciones realizadas por la municipalidad de Huaraz, establecimientos en malas condiciones higiénicas, aceites reutilizados, productos en mal estado, infraestructuras inadecuadas y entre otros, en la ciudad de Huaraz los dueños de los restaurantes pollerías no tienen conciencia de cuidar la salud de los consumidores, es así que un medio local informó referente al estado en el que se encontraba un restaurante pollería. El Diario Huaraz (2013) informó que la municipalidad del distrito de Huaraz intervino pollerías insalubres en un operativo que se realizó con la finalidad de supervisar y controlar la calidad de la venta de comidas y del servicio brindado en estos establecimientos, se realizó varios operativos donde se halló pollos congelados, aceite quemado, utensilios oxidados y otras irregularidades en dos pollerías de la Avenida Fitzcarald de la ciudad de Huaraz.

En la mayoría de las pollerías es notorio a simple vista la falta de higiene, vemos paredes sucias, personal con vestimenta incorrecta, falta de servicios higiénicos, etc. La prensa Huaraz Informa (2013) informó que el comité multisectorial de la ciudad de Huaraz realizó un operativo a los restaurantes pollerías encontrando pollos en mal estado, utensilios oxidados y aceites quemados, los establecimientos estaban en mal estado evidenciando que la elaboración, el expendio y la conservación de los alimentos sea deficiente en la higiene, por lo cual, se decomisaron algunos enseres y productos en mal estado, de acuerdo a las normas se le impuso una sanción. Los dueños de los establecimientos muestran poco interés para solucionar estos problemas, si es que aplicarían una adecuada gestión de calidad bajo las normas de la elaboración y expendio de alimentos y bebidas, los restaurantes pollerías en la ciudad de Huaraz crecerían más, porque los consumidores estarían más seguros de consumir el producto y seguros con su salud.

Es así que nació el interés sobre el tema y entusiasmo del estudio sobre la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz. Para el estudio del trabajo de

investigación se ha establecido el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016?

Por lo descrito en el párrafo anterior, se ha establecido como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016.

Así mismo, se ha planteado dos objetivos específicos para cumplir con el objetivo general:

- Determinar las principales características de los Gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016.
- Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016.

El presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá generar una reflexión en los propietarios, administradores y colaboradores de los restaurantes pollerías, sobre la importancia de la elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98, del cual depende la calidad del alimento, que no dañe la salud del consumidor y que no afecte la imagen de la empresa.

De igual manera, permitirá que los gerentes de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, sepan de la existencia de reglamentos y normas como es el reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas DS 007-98, que se debe

cumplir para ofrecer alimentos y bebidas saludables.

El presente trabajo también servirá como referencia a los demás estudiantes y docentes investigadores, quienes quieran investigar y profundizar más sobre la gestión de calidad en la elaboración y expendio de alimentos y bebidas, porque el tema es muy importante para todas las MYPES quienes son los impulsores del desarrollo de nuestro país y es fundamental la aplicación de la gestión de calidad para el crecimiento y desarrollo en el entorno en el que actúan.

El sustento teórico del presente trabajo de investigación se basó en el reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 SA., con sus respectivas modificaciones dirigidos a todos los representantes y empleados de las MYPES dedicados a la elaboración y comercialización de alimentos y bebidas; del cual se tomó en cuenta tres aspectos importantes para las dimensiones de la investigación como son las buenas prácticas de manipulación, limpieza y desinfección y control de plagas.

La metodología que se empleó en el trabajo de investigación fue del nivel no experimental-transversal o transeccional y descriptivo, porque caracterizó la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las MYPES del rubro restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, 2016. La población para el estudio fueron los gerentes de las 26 MYPES del sector servicios - rubro restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, siendo un total de 26 gerentes quienes están al frente del establecimiento para que la elaboración y expendio de alimentos y bebidas se cumplan correctamente según el DS 007-98 SA.

Las técnicas de investigación para el presente trabajo fueron las encuestas con sus respectivos instrumentos de recolección de datos como son los cuestionarios estructurados. Los datos recolectados a través del cuestionario, fueron ingresados al programa estadístico SPSS 20 para su procesamiento de datos, después de su procesamiento se presentó en tablas y figuras con su respectivo análisis estadístico.

Sobre los datos generales de los gerentes el 26,92% de gerentes de las MYPES confirmaron que tienen estudios superior universitario completo (Figura 1), el 34,62% de gerentes tienen un rango de 6 a 10 años de experiencia como gerente (Figura 2), así mismo el 69,23% de gerentes afirmaron que llevan en el cargo de 5 a más años (Figura 3), de igual manera el 53,85% afirmaron que son propietarios del restaurante pollería (Figura 5), el 69,23% de gerentes han recibido capacitación de buenas prácticas de manipulación de alimentos (Figura 4).

Respecto a los resultados de la investigación sobre la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98 en las MYPES del rubro restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, el 42,31% de los gerentes de las MYPES del rubro restaurantes pollerías del distrito de Huaraz no están seguros de conocer la norma de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – DS 007-98 (Figura 6), el 53,85% de los encuestados nunca tiene un registro para el chequeo médico del personal (Figura 10), el 50% de los gerentes a veces establecen programas de limpieza y desinfección (Figura 12), el 50% de los encuestados afirmaron que la empresa a veces establece programas de control de plagas (Figura 17), el 65,38% de los encuestados afirmaron que los registros de control de plagas a veces están al día, es decir fumigación y desinfección (Figura 18), el 65,38% de los encuestados afirmaron que si en caso de salirse de control una situación, la administración del restaurante a veces acude a profesionales de una empresa especializada en los servicios que requiere el restaurante (Figura 20) y el 38,46% de los encuestados afirmaron que la empresa a veces realiza la evaluación de la calidad según el sistema HACCP (Figura 21).

Luego de obtener los resultados de la encuesta se llega a la conclusión de que los gerentes realizan la gestión de calidad inadecuadamente, para empezar, tienen un desconocimiento de reglamentos y normas sobre la elaboración y expendio de alimentos y bebidas, el cual es la guía para ofrecer alimentos y bebidas de calidad, garantizando que sean saludables para su consumo.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Buenaño (2010) en su tesis titulada “Manejo Sanitario del área de Producción de Alimentos del Hotel el Libertador de la ciudad de Riobamba”, que planteó realizar un plan de manejo sanitario en el área de producción de alimentos del hotel el Libertador de Riobamba. Se obtuvo que el 55% de MYPES no cuentan con medidas de control de plagas, el 73% de MYPES no cuentan con medidas de higiene para el personal. En esta investigación se hizo de tipo descriptivo y experimental, realizando los diagnósticos se concluyó que para combatir las plagas es conveniente hacer medidas de control de plagas realizando una planificación estratégica, de igual manera se planteó políticas y valores, con el fin de tener un orden organizacional. También desconocían del manejo sanitario, por ello se elaboraron cuatro propuestas que están enfocadas a las medidas higiénicas, saneamiento, manejo de residuos y el control de plagas.

Luna (2016) en su tesis titulada “Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2013”, siendo su objetivo general “describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013”. Los resultados arrojaron que el 47,8% tienen el grado de instrucción universitaria, de igual manera el 47,8% son dueños, el 43,5% de los representantes de las MYPES tienen 3 años en actividad. Concluye que la mayoría de los representantes de las MYPES son gestionadas por personas que tienen el grado de instrucción universitaria, de igual manera estas personas tienen 3 años de actividad en el rubro.

Jara (2013) en su tesis titulada “Modelo de un Manual de Buenas Practicas, Higiene y Seguridad Alimentaria para los Bares Comedores de las Parroquias Eclesiales del Cantón Cuenca: Aplicado a la Parroquia Fátima”; el objetivo del

estudio fue verificar el conocimiento y compromiso con los sistemas de higiene y seguridad alimentaria. Obteniendo un resultado de 94% de los encuestados no conocen el acuerdo ministerial porque tienen un desconocimiento de la existencia del reglamento y normas de elaboración y servicio de alimentos, de igual manera el 94% desconoce del sistema HACCP, concluye que la mayoría de los encuestados desconocen del acuerdo ministerial 04-10 y el Codex Alimentarius los cuales son los documentos para el funcionamiento de los establecimientos comedores y bares, así mismo la mayoría desconoce sobre el sistema HACCP al cual se debe enfatizar más y reforzarse más en la elaboración del manual.

Gavilanes (2016) en su tesis de “Normas de Seguridad Alimentaria en la Producción de Alimentos para Pequeños Restaurantes de la Ciudad de Ambato”, su objetivo general de la investigación es; conocer de qué manera perjudica la inadecuada aplicación de las normas de seguridad alimentaria por parte del personal encargado de la manipulación y producción de alimentos en pequeños restaurantes en la ciudad de Ambato. Obteniendo un resultado de 89% de los administradores de los restaurantes consideran importante el uso de vestimenta de trabajo, el 94% de los encuestados afirman que es necesario la limpieza y desinfección de las áreas del restaurante, el 40% de personas que manipulan alimentos no tienen conocimiento sobre los procesos y producción de alimentos, el 81% de personas afirman que es importante el uso de desinfectantes, el 64% de personas encuestadas afirman que la limpieza y sanitación de los utensilios evita la contaminación de los alimentos. Concluye que hay un deficiente control por parte de los administradores de los restaurantes, ya que sus empleados desconocen de las buenas prácticas de manipulación de alimentos, por tal motivo la investigación realizada ayudara a mejorar la calidad de los alimentos.

En la investigación realizada por Díaz y Saavedra (2012) en su tesis titulada “Documentación de las buenas prácticas de manipulación en la empresa derivados de fruta LTDA según decreto 3075 de 1997”, tiene como objetivo

general, realizar un documento sobre las BPM en la empresa LTDA según el Decreto 3075 de 1997. Se realizó una investigación descriptiva, el mencionado trabajo de investigación se determinó que el 38% de las MYPES no contaban con programas de capacitación para los trabajadores que manipulaban los alimentos, de igual manera el 38% no tenía registro de áreas de limpieza, manual de buenas prácticas de manipulación, el 63% no tenía documento alguno sobre el programa de control de plagas. Concluye que se realizó una evaluación mediante un diagnóstico higiénico-sanitario en el cual se evidenció la necesidad de elaborar los procedimientos con registro de área de limpieza y BPM base de cualquier sistema de gestión de calidad. Las acciones de la gerencia motivaron a los empleados a comprometerse a realizar adecuadamente las BPM, facilitando la capacitación sobre el tema.

Castillo y Chaves (2008) en su tesis titulada “Implementación de la documentación de las buenas prácticas de manufactura y establecimiento de los manuales de procedimiento de las pruebas fisicoquímicas en la planta de enfriamiento” con el fin de hacer la documentación de las BPM y realizar manuales de procedimiento de las pruebas fisicoquímicas en la planta de enfriamiento San Jorge. El trabajo de investigación determinó que el 36% no consideraban importantes las edificaciones e instalaciones y el 28% de las MYPES no realizan adecuadamente la limpieza y desinfección de las instalaciones. Conclusión: al realizar el diagnóstico se determinó que las edificaciones e instalaciones no están establecidos según el Decreto 3075 de 1997, por otro lado, la limpieza y desinfección en las instalaciones, era escasa por no hallarse registros de limpieza y desinfección, puesto que se puede estar llevando inadecuadamente, con la documentación de los manuales y de las pruebas fisicoquímicas que se realizó luego, se inició con la implementación de las BPM mejorando así en los aspectos que eran necesarios cumplir según el Decreto 3075/97.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

La gerencia de un establecimiento de alimentos y bebidas debe de tener conocimientos técnicos para gestionar la calidad, porque mediante ello se puede obtener un producto de calidad. A continuación se presenta los conceptos de la gestión de calidad.

La calidad es cuando un producto o servicio tiene varias características que satisface al cliente, la competitividad que existe entre las empresas exige al empresario a que se organice y gestione para que su producto o servicio sea de calidad, además, la calidad no es solo asegurarla sino que se logre en menos tiempo y costos bajos (Cuatrecasas & Gonzáles, 2017, p.13-18).

Se habla mucho de la gestión de calidad en una empresa, porque es la herramienta para ser competitivos en el mercado. Armendáriz (2013) refiere que la calidad debe ser un objetivo primordial para una empresa, porque va dirigido a satisfacer a los clientes ya sea con el producto o servicio brindado, por otro lado, no solo se debe cuidar a los clientes en cuanto se trate a sus expectativas sobre la calidad, sino también a todos los procesos por los que pasa un producto o servicio, de igual manera a todas aquellas personas que intervienen en el proceso (p.1).

González y Arciniegas (2016) mencionan que el sistema de gestión de calidad se considera como una estrategia en que una empresa desarrolla la gestión empresarial relacionado con la calidad de sus productos y servicios, los procesos para la producción de un producto y servicio constan de varios aspectos muy importantes como son: la estructura organizacional, la documentación del sistema, los procesos, y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, así cumplir con los requisitos del cliente. También refiere que los sistemas de gestión de calidad se preocupan fundamentalmente de cómo se realizan las cosas y del por qué se realizan, al

final los resultados se especifican por escrito dejando registros de lo que se hicieron según lo planeado mostrando la efectividad del sistema (p.39).

Estos autores realizaron diversos trabajos sobre la calidad, control de calidad y gestión de calidad, ellos coinciden, que la gestión de calidad es un proceso que la gerencia debe de gestionar eficazmente.

2.2.2. Decreto Supremo 007-98 SA., reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas

En el Perú, los requisitos mínimos de higiene y sanidad que deben cumplir los establecimientos de elaboración y expendio de alimentos y bebidas se encuentran en el DS 007-98 SA., de la Ley General de salud N° 26842 dentro de ello encontramos tres aspectos importantes que un establecimiento de venta de comidas debe cumplir para garantizar la calidad en su producto y servicio, y son las buenas prácticas de manipulación, limpieza y desinfección y control de plagas.

El Ministerio de Salud-MINSA (1998) estableció las normas sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas en protección de la salud; para el cumplimiento de la presente ley se normaron las condiciones, requisitos y procedimientos higiénico-sanitario y entre otros a que debe sujetarse la producción, el almacenamiento, la alimentación y el expendio de alimentos y bebidas de consumo humano. El título II de los organismos de vigilancia sanitaria, artículo 6° del DS 007-98 SA., elaborado por MINSA (1998) los encargados de la vigilancia sanitaria de los establecimientos de comercialización, elaboración y expendio de alimentos y bebidas, están a cargo de las municipalidades quienes van a ser los encargados de fiscalizar. Tienen la potestad de aplicar sanciones como amonestación, cierre temporal, clausura definitiva del establecimiento, cancelación del registro entre otros según lo establecido en el título IX, artículo 123° del DS 007-98 SA.

En el artículo 33° sobre la estructura y acabados del establecimiento determina que la estructura debe ser de material impermeable, la unión del piso y la pared debe ser a media caña para evitar la acumulación de polvo y facilitar su lavado, la pared deberá ser lisa, así toda la estructura del establecimiento como los techos, pisos, puertas y ventanas otros además deberán ser fáciles de limpiar. La distribución de los ambientes, debe evitar la contaminación cruzada de los productos ya sea por la circulación de los equipos rodantes, del personal o por la cercanía de los servicios higiénicos al área de preparación de alimentos, por otro lado el equipo y los utensilios deben ser de material liso para que no produzcan ni emitan sustancias tóxicas ni se impregnen olores en los alimentos y que sean resistentes a las constantes operaciones de limpieza y desinfección, según lo establecido en el título IV fabricación de alimentos y bebidas, capítulo II distribución de ambientes y ubicación de equipos del DS 007-98 SA.

En el DS 007-98 SA., capítulo V la higiene del personal y saneamiento de los locales, refiere que el personal que interviene en el proceso de elaboración de alimentos y bebidas u otro personal que tiene acceso al área de elaboración de alimentos, no debe tener enfermedades infectocontagiosas ni tener síntomas de ellas, por lo cual, el empleador deberá precaver las consecuencias, de igual manera el empleado debe estar completamente aseado, las manos no deben presentar cortes y las uñas deberán mantenerse limpias cortadas y sin esmalte, los cabellos deberán estar cubiertos totalmente, ropa color claro que será la gorra, zapatos, overol o chaqueta y pantalón, deberá estar en buen estado de conservación y aseo entre otros que será proporcionado por los empleadores.

Los que dirigen los establecimientos de elaboración de alimentos, deben adoptar disposiciones necesarias para que el personal que interviene en el proceso de elaboración de alimentos reciba una adecuada capacitación sobre manipulación higiénica de alimentos y bebidas según lo referido en el capítulo V, artículo 52° del DS 007-98 SA.

Los establecimientos dedicados a la elaboración de alimentos y bebidas deben

contar con servicios higienicos para el personal, MINSA (1998) refiere en el artículo 54° del reglamento que los servicios higienicos deben ser conforme a la siguiente relacion:

- De 1 a 9 personas tiene que tener 1 inodoro, 2 lavatorios, 1 ducha, 1 urinario, y de 10 a 24 personas tendrá 2 inodoros, 4 lavatorios, 2 duchas, 1 urinario, de 25 a 49 personas tendrá 3 inodoros, 5 lavatorios, 3 duchas, 2 urinarios, de igual manera de 50 a 100 personas: 5 inodoros, 10 lavatorios, 6 duchas, 4 urinarios y por ultimo si hay más de 100 personas tendrá 1 aparato sanitario adicional por cada 30 personas. Los urinarios, lavatorios y los inodoros tendrán que ser de loza.

La limpieza y desinfección del local debe ser inmediatamente después de haber terminado con el trabajo, deberán limpiarse los pisos y paredes del área de elaboración de alimentos minuciosamente, se debe tomar precauciones a la hora de realizar la limpieza y desinfección para no contaminar los alimentos, los equipos y utensilios serán limpiados y desinfectados con agua y detergente o con desinfectantes, los implementos de limpieza que son destinados al área de elaboración de alimentos deben ser de uso exclusivo para esa área y los implementos no podrán circular del área sucia al área limpia de acuerdo en el DS 007-98 SA., artículo 56° limpieza y desinfección del local.

Los establecimientos deben conservarse libres de roedores e insectos, se debe impedir el ingreso de estos poniendo trampas o con la aplicación de rodenticidas, insecticidas y desinfectantes tomando en cuenta las previsiones para no contaminar el alimento, también se debe impedir el ingreso de animales domésticos o silvestres, según lo establecido en el artículo 57° del DS 007-98 SA.

En el título VI la comercialización, elaboración y expendio de alimentos y bebidas, capitulo II, DS 007-98 SA., considera un establecimiento de elaboración y expendio de alimentos y bebidas a los restaurantes y entre otros,

y los requisitos que deben cumplir es de disponer un área para el almacenamiento de productos, el área de preparación de alimentos debe ser lo suficientemente grande para evitar la contaminación cruzada, también de disponer de agua potable y de vestuario y servicios higiénicos para el personal. En el artículo 84° consideran manipuladores de alimentos a todas aquellas personas que intervienen en el proceso de elaboración de alimentos y bebidas, distribución y venta; la capacitación de los empleados es responsabilidad del empleador y puede ser realizada por las municipalidades, entidades privadas o por personas especializadas.

MINSA (2014) el DS N°004-2014 SA., modifica el DS 007-98 SA., la modificación al artículo 58° sobre el control de calidad sanitaria e inocuidad, refiere que, en todo establecimiento de elaboración de alimentos y bebidas destinados a consumo humano, se controle de acuerdo a los principios generales de higiene del Codex Alimentarius, y adicionalmente con el sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) cuando corresponda, los cuales serán los puntos de referencia para la vigilancia sanitaria. Las funciones de certificaciones del Codex Alimentarius y del sistema HACCP podrán ser delegadas a las Direcciones de Salud (DISAS) o a las Direcciones Regionales de Salud (DIREAS) o también a las Gerencias Regionales de Salud (GERESAS).

MINSA (2008) en el Decreto Legislativo (DL) N° 1062 – Ley de Inocuidad de los Alimentos, título II, capítulo I y artículo 5° sobre las obligaciones de los proveedores, menciona que los establecimientos de elaboración de alimentos deben suministrar alimentos sanos y seguros, y cumplir con las normas sanitarias y de calidad aprobados por la presente ley, el personal que intervenga en los procesos de manipulación de alimentos cumpla con las normas establecidos conforme a los principios de higiene del Codex Alimentarius, la elaboración y expendio de alimentos se realice en establecimientos que cumplan las condiciones de ubicación, instalación y operación sanitaria de acuerdo a los principios generales de higiene del Codex Alimentarius.

En el capítulo II sobre la vigilancia y control de la inocuidad de los alimentos del DL N° 1062, la producción y comercialización de alimentos está obligada a la vigilancia sanitaria, con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos y la protección de la salud. El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), es la autoridad de salud a nivel nacional encargada en el aspecto técnico, normativo y de la vigilancia en la inocuidad de los alimentos destinados al consumo humano según lo establecido en el artículo 14° del presente DL.

MINSA (2008) aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos DS N°034-2008-AG., con el objeto de fijar normas y requisitos para el cumplimiento del DL N° 1062 Ley de Inocuidad de Alimentos de acuerdo al Codex Alimentarius. En el título II de la Inocuidad de los Alimentos, capítulo I de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores, en el artículo 8° refiere que los proveedores son los responsables de suministrar alimentos y piensos inocuos, según las normas sanitarias de los Principios Generales de Higiene, como las BPM y HACCP. Por otro lado, la vigilancia sanitaria de los establecimientos de elaboración y expendio de alimentos, corresponde a los gobiernos locales según lo establece el artículo 13°.

El Codex Alimentarius o también el código alimentario es una norma internacional de alimentos, donde encontramos conjunto de normas, reglamentos y guías para garantizar la higiene de los alimentos y que sean saludables para su comercialización, la comisión del Codex Alimentarius fue creada en el año de 1963 por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) para proteger la salud de los consumidores promoviendo las buenas prácticas en la comercialización de los alimentos (FAO, 2003). A continuación, se detalla sobre el Codex Alimentarius.

La FAO (2003) en el Codex Alimentarius sobre los principios generales de

higiene de los alimentos, sección III la producción primaria, trata del aseguramiento del alimento siendo inocuo y apto para el consumo, en la subsección 3.3 refiere que se tiene que separar los alimentos e ingredientes que se usará en la preparación de manera que no se dé una contaminación cruzada, durante la manipulación de los alimentos; en 3.4 la limpieza e higiene debe darse de manera eficaz siendo apropiado la higiene del personal (p.6, 7).

En la sección IV apartado 4.1.1 los establecimientos deben ubicarse en lugares donde no exista amenaza para la inocuidad de los alimentos, deberán ubicarse alejados de lugares expuestos a inundaciones, infestaciones de plagas, entre otros. Por otra parte, los equipos deben estar instalados correctamente y en funcionamiento adecuado de manera que facilite la limpieza y las buenas prácticas de higiene, en 4.2 sobre los edificios y salas y 4.3 equipos refiere que deberán estar construidas de material duradero y las estructuras internas del establecimiento deberán ser fáciles de limpiar, las paredes hasta una altura considerable deberán ser lisas, los pisos deberán ser impermeables, las puertas y ventanas serán fáciles de limpiar cuando sea necesario; los equipos y recipientes deberán ser de material lisa fáciles de lavar y que no emitan olores tóxicos (p.8-10).

En 4.4 sobre los servicios de agua y desagüe tendrá instalaciones adecuadas de manera que sea suficiente el abastecimiento de agua potable, los desagües estarán contruidos adecuadamente así que evite la contaminación de los alimentos. En el apartado 4.4.4 los servicios de higiene y aseo para el personal estarán situadas en un lugar apropiado y señalados, así se evitará la contaminación del alimento cuando proceda a manipularlos. En la sección V en el control de los riesgos alimentarios se debe controlar mediante el sistema HACCP, para ello se debe identificar todos los procesos que se realiza para la inocuidad de los alimentos, aplicar los procedimientos eficaces y vigilar los procedimientos con el fin de que esta sea eficaz y por ultimo examinar periódicamente los procedimientos (p.10-12).

En la sección VI sobre mantenimiento y limpieza se debe eliminar todos los residuos y suciedad, los métodos de limpieza se realizará según el tipo de empresa y después de su limpieza puede ser necesario su desinfección; los procedimientos de limpieza se pueden realizar por separado o en conjunto utilizando los métodos físicos y los programas de limpieza estarán documentados y especificados para asegurar que todas las estructuras de las instalaciones estén limpias y se debe vigilar constantemente. Sobre los sistemas de control de plagas apartado 6.3, el establecimiento deberá conservarse en buen estado así evitar que las plagas se acerquen por el mal olor, los agujeros de los desagües u otros estarán tapadas y se impedirá el ingreso de los animales (p.16, 17).

En la sección VII sobre la higiene del personal, apartado 7.1 estado de salud del personal, deberá prohibirse el ingreso al área de manipulación del alimento a todas las personas portadoras de enfermedades que puedan contaminar el alimento, si se sabe que el personal es portador de alguna enfermedad o tiene vómitos, diarrea, fiebre entre otros se deberá informar a la gerencia o encargado de la empresa y luego someterse a un examen médico. De igual manera el manipulador de los alimentos debe tener un adecuado aseo personal y usar ropa de trabajo adecuado, si tiene cortes y heridas tiene que cubrirlo con vendajes impermeables apropiados, el lavado de manos debe ser constante a fin de no contaminar el alimento. Por otro lado, está prohibido que el personal que labora en el establecimiento fume, escupa, mastique o coma, estornude sobre alimentos y otros además (p.18, 19).

Los programas de capacitación, apartado 10.2 refiere que todo personal debe tener conocimiento sobre la higiene de los alimentos, 10.3 instrucción y supervisión se deberá realizar periódicamente según lo establecido en el programa de capacitación (p.22, 23).

Importancia de la elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98 SA., para la contribución de la gestión de calidad.

La elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98 SA., es importante en la contribución de la Gestión de Calidad porque los empresarios, dueños y administradores de los establecimientos de venta de comida se regirán a las normas sanitarias establecidos en el DS, la norma establece los requisitos mínimos que debe cumplir un establecimiento de venta de comida para obtener alimentos de calidad, es decir inocuos y seguros para el consumo humano. La elaboración y expendio de alimentos y bebidas es importante que se realice según las normas sanitarias establecidos en el DS 007-98 SA., con el fin de proteger la salud del consumidor garantizando una adecuada elaboración y expendio de alimentos y bebidas sanos e inocuos (MINSA, 1998).

Los alimentos pueden tener un buen sabor, color, olor, textura y a la vez estar contaminadas, su apariencia no garantiza la calidad del producto, sólo previniendo se puede evitar las enfermedades producidas por la contaminación, por lo tanto, para brindar alimentos seguros lo único que se puede hacer es realizar prácticas culinarias basadas en la higiene con el fin de obtener alimentos inocuos y así no dañe la salud del consumidor (Medin, Medin, Rossotti, & Siskin, 2015, p.9). Es así que mediante la gestión de calidad se puede prevenir la contaminación alimentaria, realizando un adecuado y correcto uso de la higiene en la elaboración y expendio de alimentos y bebidas en los restaurantes pollerías, de acuerdo a los reglamentos establecidos por la legislación peruana.

MTPE (2004) desarrolló un manual de BPM en la elaboración y expendio de alimentos y bebidas, estableciendo requisitos para determinar la calidad en los restaurantes y afines, para lo cual, es importante que el manipulador de alimentos conozca muy bien el concepto de salud, donde la higiene y la sanidad alimentaria son muy importantes para nuestra vida diaria.

MINSA (2008) la elaboración y expendio de alimentos y bebidas se realice respetando y promoviendo el derecho a una alimentación sana y segura según los principios generales del Codex Alimentarius, la elaboración y expendio de alimentos y bebidas es una función fundamental para la protección de la salud pública.

Dimensiones de la elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98 SA.

Como se mencionó al principio del trabajo de investigación, se tomó preferencia a tres fases importantes porque se consideran que son fundamentales para asegurar la calidad de los alimentos, como son las buenas prácticas de manipulación, limpieza y desinfección y control de plagas, a continuación detallamos cada una de las dimensiones:

Las Buenas prácticas de manipulación: es un conjunto de procesos que lo realizan todos aquellos que intervienen en la elaboración y expendio de alimentos y bebidas, donde el manipulador de alimentos debe cumplir los requisitos mínimos de higiene y sanidad durante la elaboración de los alimentos (MINSA, 1998).

La limpieza y desinfección: es otra de las actividades que se realiza inmediatamente después de cada jornada de trabajo o cuantas veces sea necesario hacerlo, se debe realizar esta actividad a los pisos, paredes del área de manipulación de alimentos y zonas auxiliares, también a equipos y utensilios; es hacer lo necesario para que los alimentos no se contaminen utilizando agua, desinfectantes o detergentes (MINSA, 1998).

Por otra parte, Armendáriz (2013) menciona que la limpieza y desinfección es un conjunto de actividades que se realiza con el objeto de eliminar toda clase de suciedad y disminuir las bacterias, las instalaciones y equipos deberá estar en óptimas condiciones para que se inicie nuevamente los trabajos en los

establecimientos de elaboración y expendio de alimentos, la limpieza y desinfección son actividades diferentes que se realizan en conjunto porque ninguno de ellos sustituye al otro (p.19).

Control de plagas: es una actividad en la cual se efectuará medidas de control para evitar el ingreso de roedores e insectos; para el control de plagas se emplearán rodenticidas, insecticidas y desinfectantes, pero evitando la contaminación del alimento (MINSa, 1998).

De igual manera se establecieron los indicadores en base a las tres dimensiones, los cuales nos ayudaran en el trabajo de investigación y a continuación se detalla cada uno de ellos:

- Conocimiento de la norma: los establecimientos de elaboración y expendio de alimentos y bebidas y afines estan en el deber y el derecho de conocer la norma sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas DS 007-98, que fue establecido por el ministerio de salud en protección de la salud, para el cumplimiento de la ley se normaron las condiciones, requisitos y procedimientos higiénico-sanitario, que se debe cumplir en un establecimiento de elaboración y expendio de alimentos (MINSa, 1998).
- Establecimiento de requisitos de instalaciones y estructuras: el establecimiento de requisitos de instalaciones y estructuras es primordial, es el lugar donde se manipula y elabora los alimentos, y tiene que estar construido solidamente para que no se genere la contaminación (FAO, 2003, p.9).
- Establecimiento de requisitos de equipos y utensilios: es muy importante para que los utensilios se encuentren en buen estado de conservación, así no puedan dañar el alimento ni que emitan olores desagradables para no contaminar el alimento (MINSa, 1998, p.12).

- Establecimiento de políticas de higiene para el personal: las políticas de higiene para el personal es para el cumplimiento de todos los empleados que laboran en el restaurante, estarán correctamente aseados antes de manipular y elaborar alimentos (MINSA, 1998, p.14,15).
- Distribución del área de trabajo: es cuando se asigna un lugar a cada objeto de manera que evite la contaminación cruzada de los alimentos (MINSA, 1998, p.12).
- Establecimiento de programas de limpieza y desinfección de áreas: los programas de limpieza y desinfección garantizan que todo el establecimiento esté limpio así como también máquinas, equipos, utensilios y entre otros, los productos de limpieza y desinfección debe aplicarse una correcta dosis para la limpieza y desinfección eficaz y es de acuerdo a cada tipo de limpieza y desinfección (Armendáriz, 2013, p.23).
- Establecimiento de responsabilidades: la designación de personas a cada puesto se debiera realizar de acuerdo a tres elementos importantes como son los conocimientos, la experiencia y las competencias que pueda tener el posible ocupante del puesto, para ello lo primero que se debe hacer es establecer requisitos del puesto y luego evaluar a la persona que quiera ocupar el puesto (Alles, 2012, p.38).
- Realizar capacitación al personal: todos los empleados del establecimiento reciban capacitación acerca de la higiene e inocuidad de los alimentos, para que así procedan con la correcta elaboración de alimentos (MINSA, 1998, p.26).
- Realizar la supervisión visual y rápida de las áreas y equipos identificados como críticos: se realiza para saber si se esta realizando correctamente según lo señalado en la capacitación, se verifica si los procesos se estan haciendo según lo planeado y los supervisores tendran conocimientos sobre las

prácticas de higiene para así corregir (FAO, 2003, p.23).

- Establecimiento de programas de control de plagas: el programa de control de plagas se realizará con el fin de mantener alejados toda clase de plagas del establecimiento y de los alimentos (MINSA, 1998, p.17).
- Realizar medidas correctivas de las desviaciones y garantizar que la planeación se realice: cuando existe un problema en el proceso de elaboración o servicio se debe de reunir con el encargado de realizar el proceso, pensar varias alternativas de solución luego elegir una alternativa y ponerlo en práctica, las medidas correctivas tienen que ser informadas a todos los colaboradores que están vinculadas en el proceso (Armendáriz, 2013, p.23).
- Servicios especializados de terceros: es cuando se realizan trabajos autónomos a cargo de personas calificadas y con conocimientos en las tareas y actividades destinadas a realizar, la responsabilidad del trabajo es de los técnicos y especialistas que son encargados de realizar la actividad (García; Gil y García, 2016, p.22).
- Evaluación de la calidad según sistema HACCP: es un documento que sirve para identificar y controlar los peligros que puedan amenazar la inocuidad del alimento (MINSA, 1998, p.46).

2.2.3. Micro y pequeña empresa

Definición

SUNAT (2017) la MYPE es una unidad económica constituido por una persona natural o jurídica, para desarrollar actividades como extracción, transformación, producción, comercialización o servicios y para ser considerados como MYPES tienen que estar inscritos en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE).

Característica de la micro y pequeña empresa

La ley de PYMES N° 30056 promulgado por el Congreso de la República (2013) indica que las MYPES deben reunir las siguientes categorías según sus ventas anuales:

- Microempresa: tienen las ventas anuales máximo hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: sus ventas anuales son mayores a 150 UIT y un máximo de 1700 UIT.

Los incrementos de las ventas máximas serán determinados por el ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de la Producción cada 2 años (p.14).

Importancia de la micro y pequeña empresa

En la revista publicada por Bernardo Sánchez, Quipukamayoc (2017) menciona que las MYPES en el Perú, son componentes importantes para la economía nacional, gracias a las MYPES existe poco desempleo en el país generando empleo al 80% de la población económicamente activa (PEA), de igual manera casi el 40% del Producto Bruto Interno (PBI) son a causa de las MYPES.

Tipos de micro y pequeña empresa

Universia Perú (2011) afirma que los tipos de MYPE son tres, como es la MYPE de Acumulación que tiene por característica generar utilidades para invertir en su crecimiento y generar mayores empleos, también está la MYPE de Subsistencia que no generan utilidades para crecer sino para permanecer en el mercado, y por último los nuevos emprendimientos son todas aquellas que emprenden negocios donde ven una oportunidad y generan ingresos mediante la innovación, creatividad, etc.

Crecimiento de la micro y pequeña empresa

En el diario Gestión (2012) Comex Perú resaltó que en el Perú las MYPES del sector servicios han aumentado de 43,5% a 50,3% los años 2007 y 2011, siguiendo el sector comercio con 36,7% y el sector de manufactura con 18%.

La Asociación de Exportadores (ADEX) en el diario Gestión (2015) informó que las MYPES exportadoras han disminuido en 6% ya que en el año 2014 fue de 3,419 MYPES y en el año 2015 bajó a 3,204, generando una caída de sus envíos en 15,5%, en tal sentido resaltó que es necesario que el gobierno brinde herramientas con el fin de disminuir las tasas de mortalidad de las MYPES.

2.2.4. Sector servicios, rubro restaurante - pollería

Sector servicios

El sector servicios o también conocido como el sector terciario es el sector económico que realiza actividades diferentes como servicios, comercio, educación, transporte, turismo y entre otros, este sector ofrece servicios intangibles para satisfacer las necesidades de los clientes (Serrano, 2011, p.1,2).

Rubro restaurantes – pollerías

Según el DS 007-98 SA., establecido por MINSA (1998) restaurante son todos aquellos establecimientos donde se elaboran y expenden alimentos y bebidas de diferentes tipos para el consumo humano.

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento-MVCS (2011) es un establecimiento de elaboración y expendio de alimentos, como también venta de complementos para su consumo dentro del establecimiento (p.2).

En el restaurante la intención es complacer al consumidor que en la mayoría no tiene apuros y va al establecimiento con el fin de consumir alimentos y pasar un momento agradable, para lo cual, el cocinero se toma su tiempo necesario para la elaboración del alimento (Medin et al., 2015, p.87).

Crecimiento del rubro restaurante

El crecimiento del rubro restaurantes fue de 9,55% entre enero y abril, aportando en la generación del empleo y rentabilidad social, afirmó la viceministra de MYPE e Industria, Magaly Silva en una entrevista realizada por la agencia peruana de noticias (Andina, 2012).

2.3. Marco conceptual de la investigación

Inocuidad: es toda aquella acción que se realiza con el propósito de mantener saludable los alimentos, libre de contaminantes que dañen la salud del consumidor (Dirección General de Salud Ambiental - DIGESA, 2017, p.5).

Sanitizante: es un químico que disminuye las bacterias y no necesita eliminar al 100% para ser efectivo (Digesa, 2017, p.5).

El sistema HACCP: es el sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control, que identifica peligros que pueda dañar el alimento y medidas para controlar las amenazas de un posible peligro (FAO, 2003, p.24).

Codex Alimentarius: es un código internacional de alimentos que posee normas generales y específicos de seguridad alimentaria, estas normas se han elaborado con el fin de proteger la salud de los consumidores realizando prácticas correctas en la comercialización de los productos, los productos para el consumo serán de calidad, seguros e inoos que no dañen la salud de los consumidores (García, 2012, p.13).

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental-transversal o transeccional, porque se recolectó los datos en un solo momento y tiempo único con el objeto de describir la variable en estudio, así mismo el nivel de investigación que se empleó fue cuantitativo porque se obtuvo información estadística para la medición de variables que luego se analizaron mediante métodos estadísticos, y el tipo de investigación fue descriptiva porque se describió las características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98 en las MYPES del sector servicios rubro restaurantes pollerías del distrito de Huaraz.

3.2. Población y muestra

La población para este estudio de investigación fueron los 26 gerentes de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes pollerías del Distrito de Huaraz. Para la determinación de la muestra, se recurrió a la página de la SUNAT, luego se les aplicó una encuesta a los gerentes para saber si conocían las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98, y si lo empleaban en el restaurante pollería. Debido a que el tamaño de la muestra censal fue igual a la población, se utilizó una muestra censal equivalente a 26 gerentes.

3.3. Definición y operacionalización de variables

Variable		Definición Operacional			Escala de Medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Normas de Elaboración y Expendio de Alimentos y Bebidas - Decreto Supremo 007-98	MINSA (1998) la elaboración y expendio de alimentos y bebidas es importante que se realice según las normas sanitarias establecidos en el DS 007-98 con el fin de proteger la salud del consumidor garantizando una adecuada elaboración y expendio de alimentos y bebidas sanos e inocuos.	BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN	MINSA (1998) las buenas prácticas de manipulación es un conjunto de procesos que lo realizan todos aquellos que intervienen en la elaboración y expendio de alimentos y bebidas, donde el manipulador de alimentos debe cumplir los requisitos mínimos de higiene y sanidad durante la elaboración de los alimentos.	1. Conocimiento de la norma.	LIKERT
				2. Establecimiento de requisitos de instalaciones y estructuras	
				3. Establecimiento de requisitos de equipos y utensilios.	
				4. Establecimiento de políticas de higiene para el personal	
				5. Realizar la supervisión visual y rápida de las áreas y equipos identificados como críticos.	
		LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	MINSA (1998) la limpieza y desinfección es otra de las actividades que se realiza inmediatamente después de cada jornada de trabajo o cuantas veces sea necesario hacerlo, se debe realizar esta actividad a los pisos, paredes del área de manipulación de alimentos y zonas auxiliares, también a equipos y utensilios; es hacer lo necesario para que los alimentos no se contaminen utilizando agua, desinfectantes o detergentes.	1. Establecimiento de programas de limpieza y desinfección de áreas	
				2. Establecimiento de responsabilidades	
				3. Realizar capacitación al personal.	
				4. Distribución del área de trabajo.	
		CONTROL DE PLAGAS	MINSA (1998) el control de plagas: es una actividad en la cual se efectuará medidas de control para evitar el ingreso de roedores e insectos; para el control de plagas se emplearán rodenticidas, insecticidas y desinfectantes, pero evitando la contaminación del alimento.	1. Establecimiento de programas de control de plagas	
				2. Realizar medidas correctivas de las desviaciones y garantizar que la planeación se realice.	
				3. Servicios especializados en terceros	
4. Evaluación de la calidad según sistema HACCP.					

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación para el presente trabajo se empleó las encuestas con sus respectivos instrumentos de recolección de datos como son los cuestionarios estructurados que fueron dirigidos a los gerentes de los restaurantes pollerías del Distrito de Huaraz.

La elaboración y expendio de alimentos según el DS 007-98 se midió sobre la base de 13 atributos de los restaurantes, los cuales fueron adaptados a un cuestionario que poseen 3 alternativas de respuesta (Escala de Likert). Siempre (3), A veces (2), Nunca (1) (Ver anexo N° 02). Se usó un cuestionario que fue validado por 3 docentes de la escuela de administración.

3.5. Plan de análisis

Los datos recolectados a través del cuestionario, fueron ingresados al programa estadístico SPSS 20 para su procesamiento de datos, después de su procesamiento se presentó en tablas y figuras con su respectivo análisis estadístico.

3.6. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016?</p>	<p>General:</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz. ➤ Determinar las características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz. 	<p>Normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98.</p>	<p>Tipo</p> <p>Fue descriptivo, porque se buscó describir la gestión de calidad en las MYPES del sector servicios-rubro restaurante pollería del distrito de Huaraz.</p> <p>Nivel:</p> <p>La investigación fue de nivel cuantitativo.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental y transversal o transeccional, porque se recolectaron los datos en un solo tiempo único.</p>	<p>Técnica:</p> <p>-Encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>-Cuestionario.</p>

3.7. Principios éticos

En el presente trabajo se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, originalidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, de igual forma doy fe que toda información utilizada en el presente trabajo fue única y exclusivamente con fines académicos.

IV. Resultados

4.1. Resultados

Datos generales de los gerentes encuestados

Tabla 1. *Distribución según nivel de educación.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Educación primaria	1	3,8	3,8
Educación secundaria	6	23,1	26,9
Superior técnica incompleta	1	3,8	30,8
Superior técnica completa	4	15,4	46,2
Superior universitaria incompleta	3	11,5	57,7
Superior universitaria completa	7	26,9	84,6
Maestría	4	15,4	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

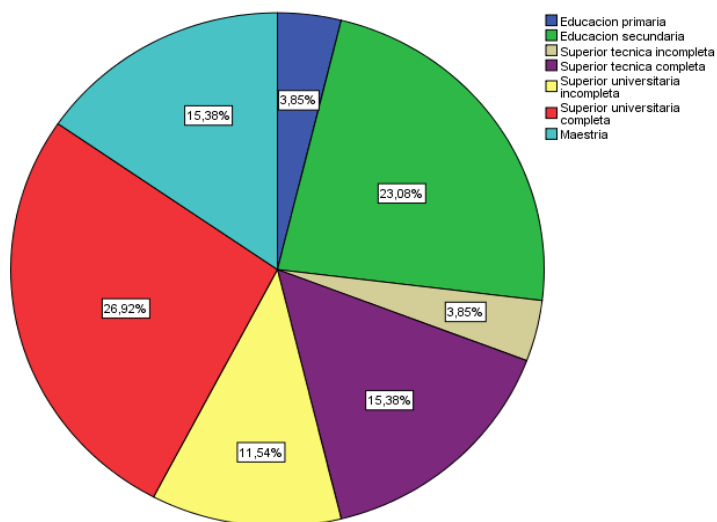


Figura 1. *Distribución según nivel de educación.*

Fuente. Tabla 1

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, el 26,92% confirman que tienen estudios superior universitario completo, mientras que el 23,08% culminaron la educación secundaria, el 15,38% afirman que tienen superior técnica completa y también un 15,38% tienen maestría.

Tabla 2. *Distribución según experiencia como gerente.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
1 a 5 años	8	30,8	30,8
6 a 10 años	9	34,6	65,4
11 a 15 años	5	19,2	84,6
16 a 20 años	3	11,5	96,2
21 a más años	1	3,8	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

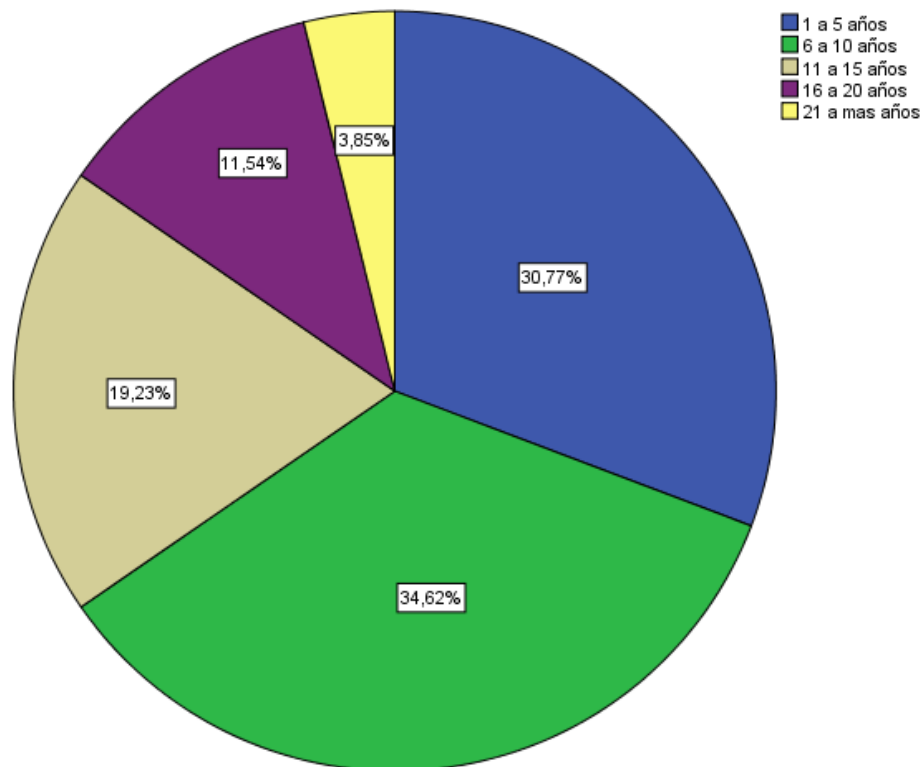


Figura 2. *Distribución según experiencia como gerente.*

Fuente. *Tabla 2*

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, el 34,62% confirman que tienen de 6 a 10 años de experiencia como gerente, mientras que un 30,77% afirman que tienen experiencia como gerente de 1 a 5 años, así mismo el 19,23% afirman que tienen experiencia de 11 a 15 años.

Tabla 3. *Distribución según el tiempo que lleva en el cargo.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
6 a 1 año	1	3,8	3,8
1 a 2 años	4	15,4	19,2
3 a 4 años	3	11,5	30,8
5 a más años	18	69,2	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

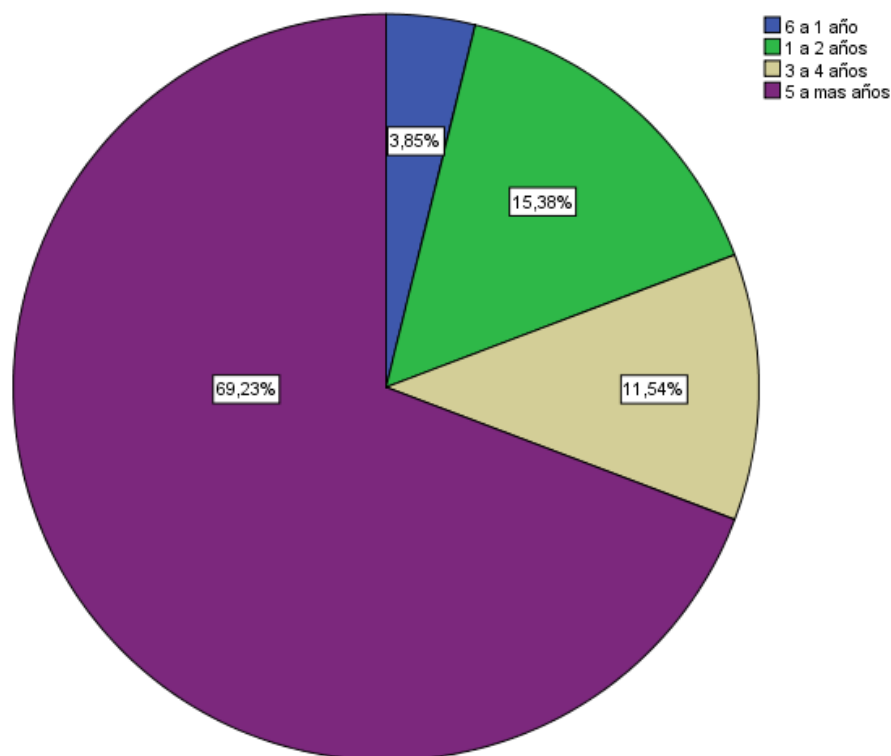


Figura 3. *Distribución según el tiempo que lleva en el cargo.*

Fuente. Tabla 3

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, el 69,23% afirmaron que llevan en el cargo de 5 a más años, de igual manera el 15,38% llevan en el cargo de 1 a 2 años, el 11,54% llevan en el cargo de 3 a 4 años y solo un 3,85% de gerentes llevan en el cargo de 6 a 1 año respectivamente.

Tabla 4. *Distribución según capacitación recibida en BPM.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Si	18	69,2	69,2
No	8	30,8	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

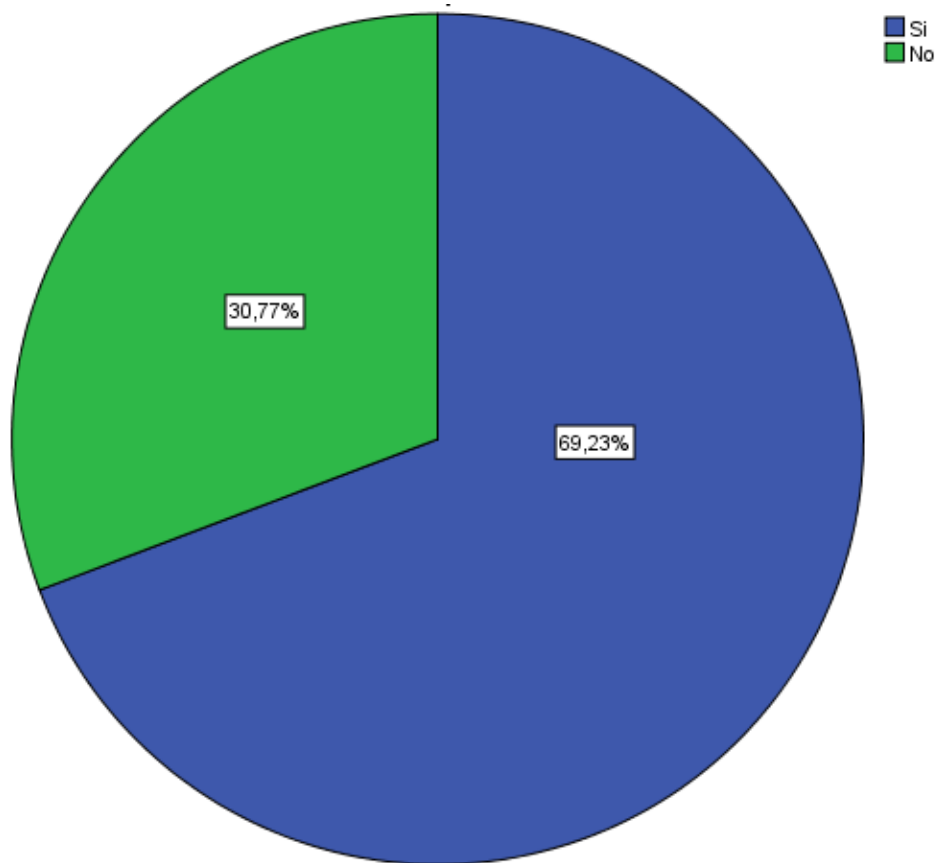


Figura 4. *Distribución según capacitación recibida en BPM.*

Fuente. Tabla 4

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, afirmaron que un 69,23% han recibido capacitación sobre las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

Tabla 5. *Distribución según propietario del restaurante pollería.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Si	14	53,8	53,8
No	12	46,2	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

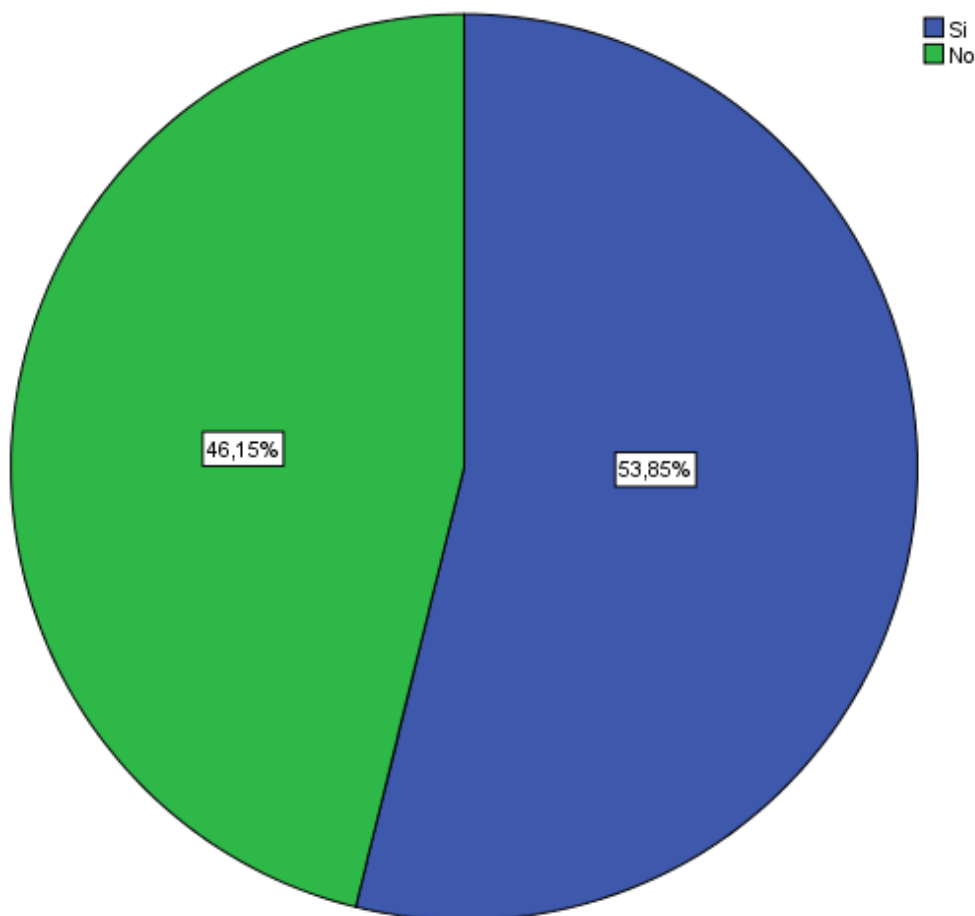


Figura 5. *Distribución según propietario del restaurante pollería.*

Fuente. Tabla 5

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, el 53,85% afirmaron que son propietarios del restaurante pollería.

Resultados respecto a la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98.

Tabla 6. *Distribución según el conocimiento de la norma.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Nunca	10	38,5	38,5
A veces	11	42,3	80,8
Siempre	5	19,2	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

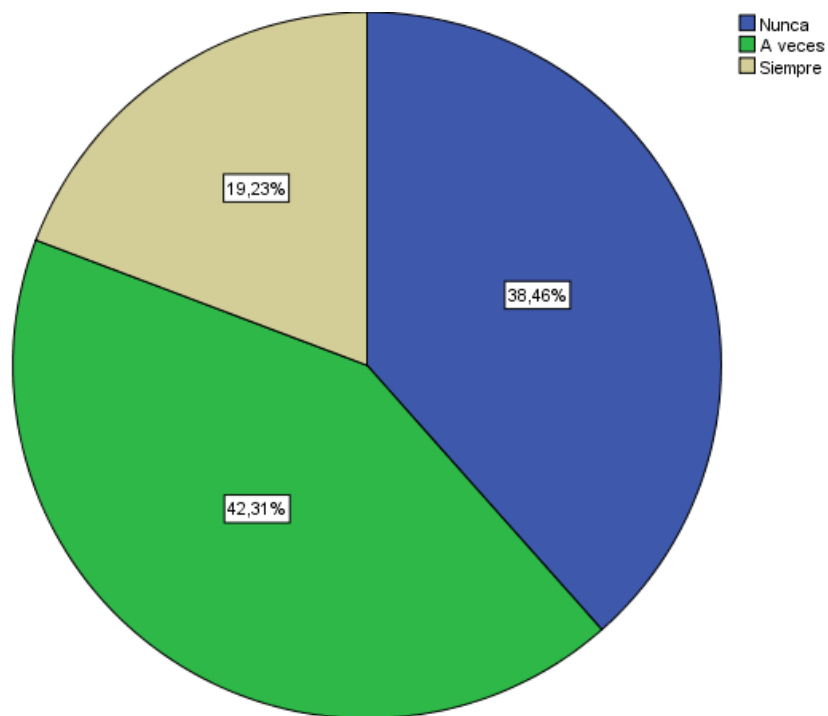


Figura 6. *Distribución según el conocimiento de la norma.*

Fuente. Tabla 6

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 42,31% de gerentes contestaron a veces a la pregunta, conoce la norma de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – Decreto Supremo 007-98, mientras el 38,46% dijeron no conocen la norma.

Tabla 7. Distribución según el establecimiento de requisitos de las instalaciones y estructuras para el funcionamiento del restaurante.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
A veces	5	19,2	19,2
Siempre	21	80,8	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

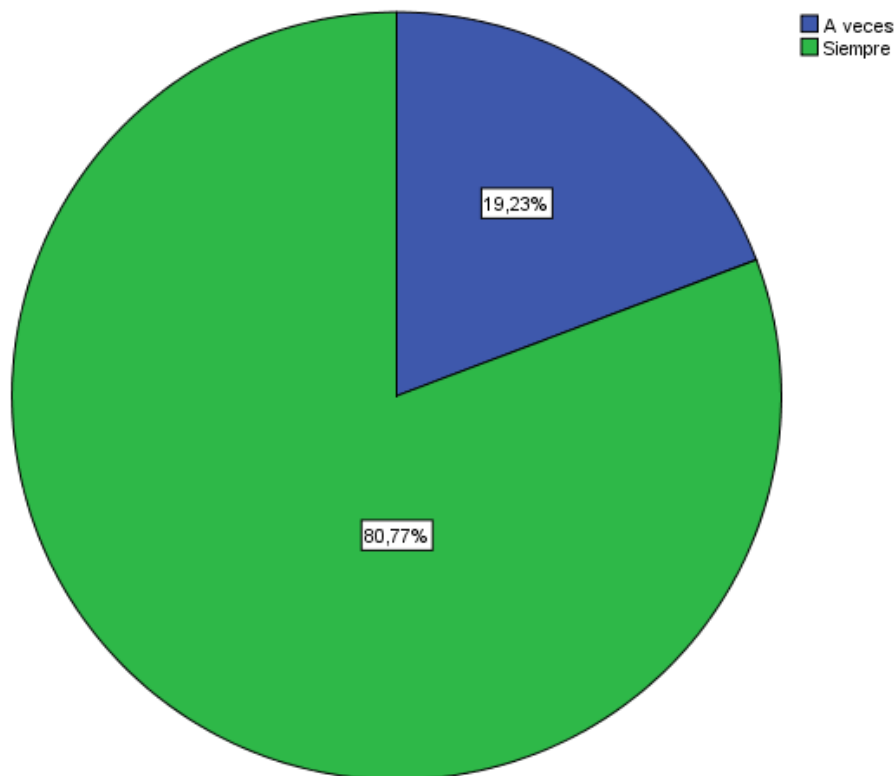


Figura 7. Distribución según el establecimiento de requisitos de las instalaciones y estructuras para el funcionamiento del restaurante.

Fuente. Tabla 7

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 80,77% siempre consideran importante el establecimiento de requisitos de las instalaciones y estructuras para el funcionamiento del restaurante, mientras que un 19,23% dijeron que a veces consideran importante.

Tabla 8. *Distribución según el área de alimentos y bebidas con equipos y utensilios necesarios y en buen estado de higiene.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
A veces	3	11,5	11,5
Siempre	23	88,5	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

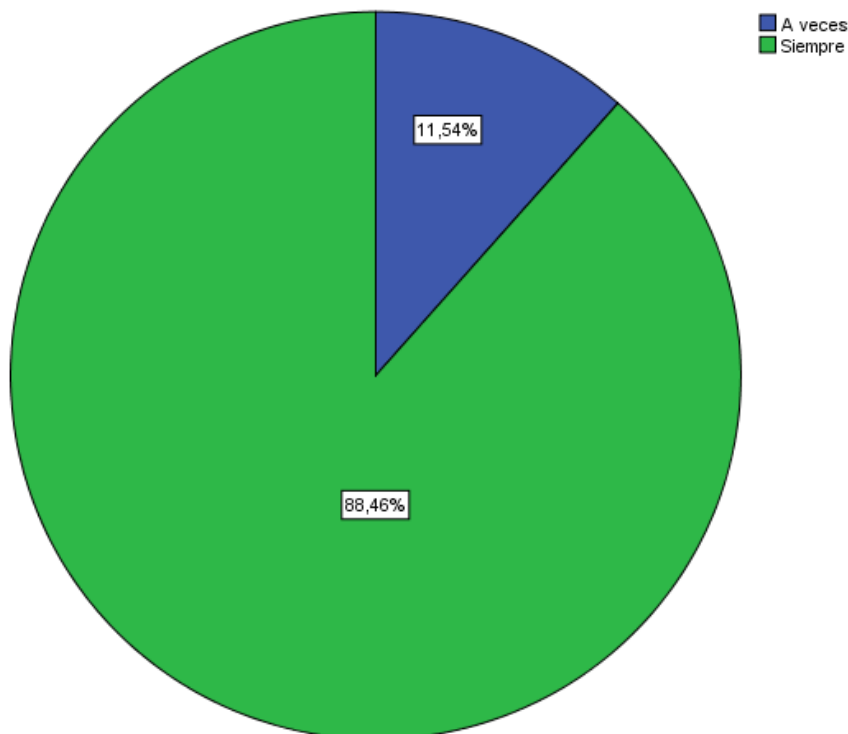


Figura 8. *Distribución según el área de alimentos y bebidas con equipos y utensilios necesarios y en buen estado de higiene.*

Fuente. Tabla 8

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 88,46% de los encuestados afirman que el área de alimentos y bebidas siempre cuenta con equipos y utensilios necesarios y en buen estado de higiene, mientras que el 11,54% afirmaron que a veces cuentan con equipos y utensilios necesarios y en buen estado de higiene.

Tabla 9. *Distribución según el establecimiento de políticas de higiene para el personal.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
A veces	3	11,5	11,5
Siempre	23	88,5	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

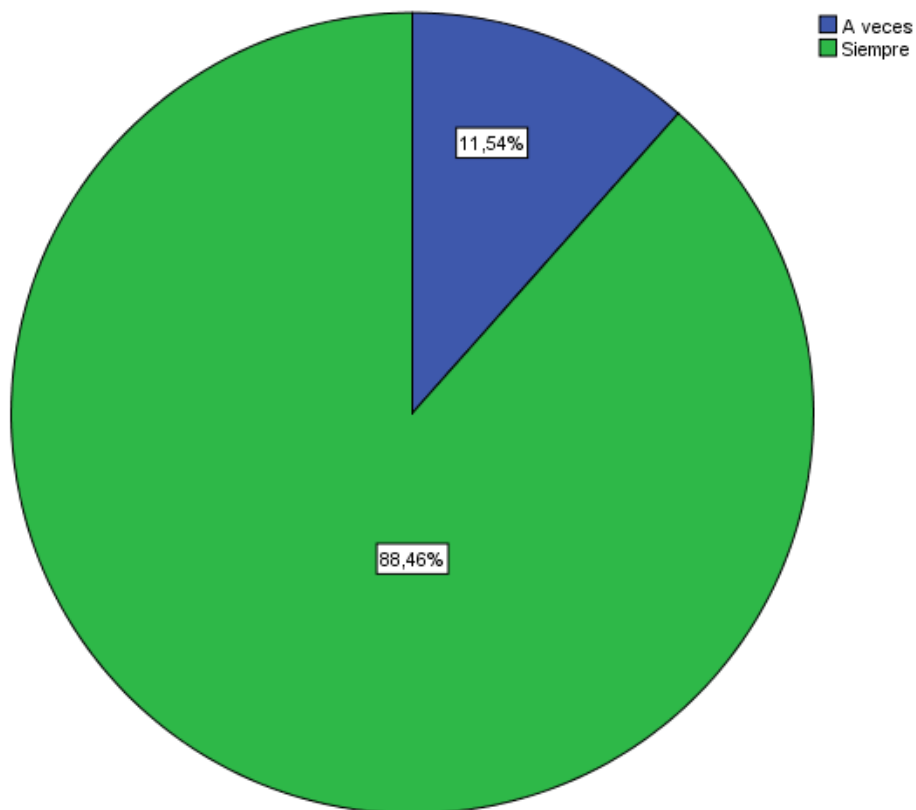


Figura 9. *Distribución según el establecimiento de políticas de higiene para el personal.*

Fuente. Tabla 9

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 88,46% de encuestados afirmaron que siempre establecen políticas de higiene para el personal, mientras que el 11,54% afirmaron que a veces establecen políticas de higiene para el personal.

Tabla 10. *Distribución según el registro para el chequeo médico del personal.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Nunca	14	53,8	53,8
A veces	9	34,6	88,5
Siempre	3	11,5	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

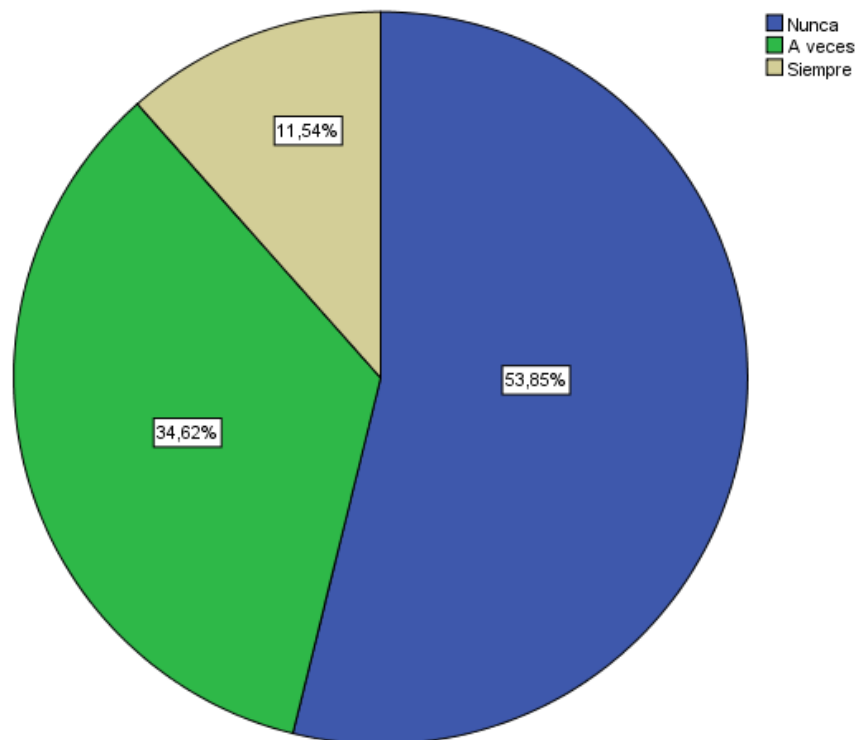


Figura 10. *Distribución según el registro para el chequeo médico del personal.*

Fuente. Tabla 10

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, el 53,85% de encuestados afirmaron que nunca tienen un registro para el chequeo médico clínico-epidemiológico del personal y el 34,62% de encuestados afirmaron que a veces tienen el registro para el chequeo médico clínico-epidemiológico del personal.

Tabla 11. *Distribución según la supervisión para que las BPM en el área de producción se cumplan.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Siempre	26	100,0	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

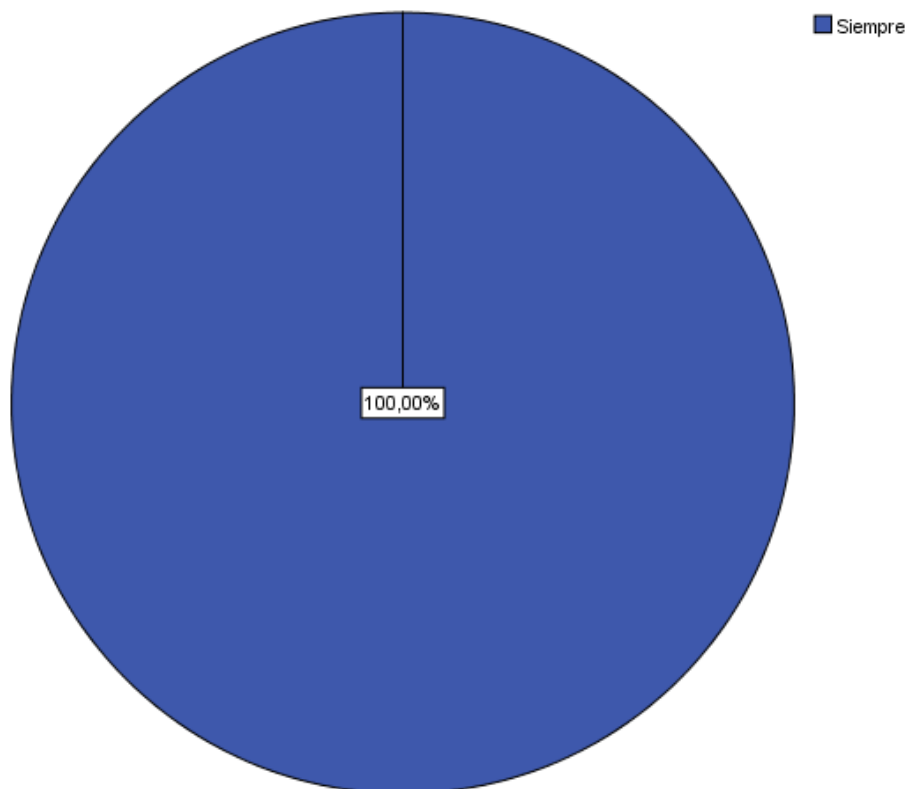


Figura 11. *Distribución según la supervisión para que las BPM en el área de producción se cumplan.*

Fuente. Tabla 11

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 100% de los encuestados afirmaron que siempre supervisan para que las buenas prácticas de manipulación en el área de producción se cumplan, es decir con el uso de los guantes, mandil, gorro, etc.

Tabla 12. *Distribución según programas de limpieza y desinfección.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Nunca	1	3,8	3,8
A veces	13	50,0	53,8
Siempre	12	46,2	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

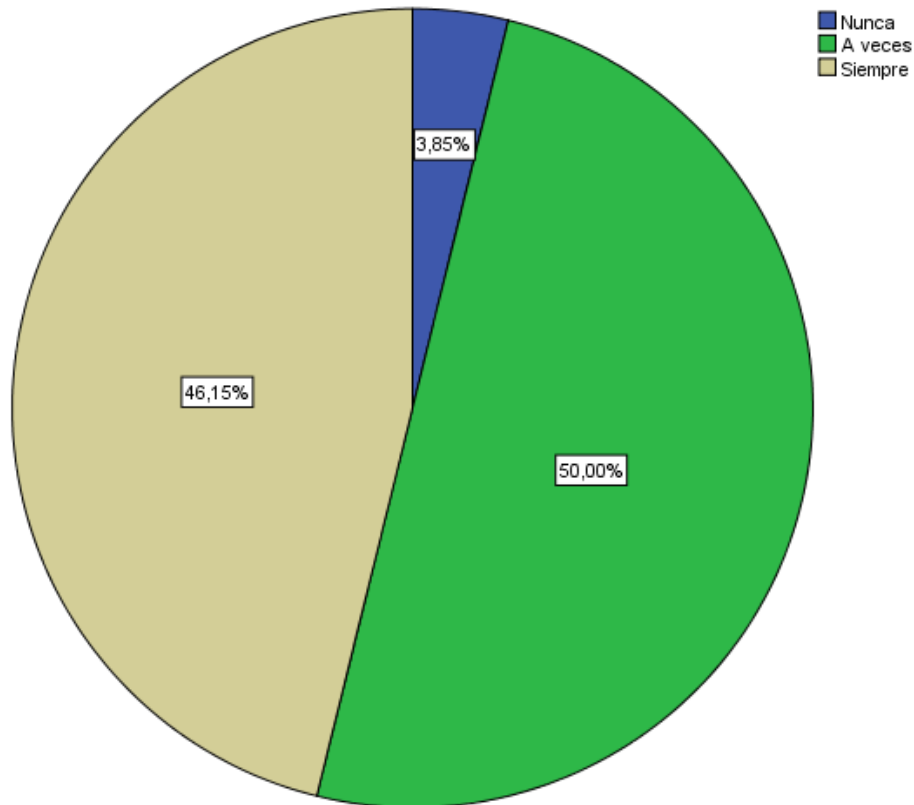


Figura 12. *Distribución según programas de limpieza y desinfección.*

Fuente. Tabla 12

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 50% de los encuestados afirmaron que la empresa a veces establece programas de limpieza y desinfección de áreas y el 3,85% dijeron que la empresa nunca establece programas de limpieza y desinfección de áreas.

Tabla 13. *Distribución según artículos necesarios para la ejecución de limpieza y desinfección.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
A veces	5	19,2	19,2
Siempre	21	80,8	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

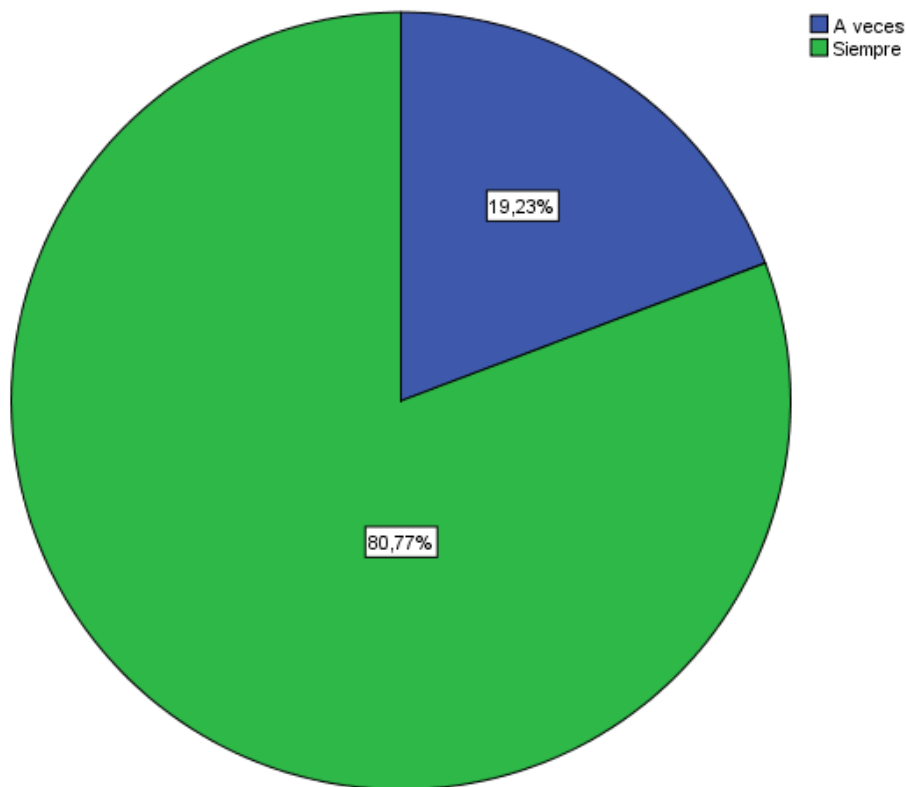


Figura 13. *Distribución según artículos necesarios para la ejecución de limpieza y desinfección.*

Fuente. Tabla 13

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 80,77% de los encuestados afirman que la empresa siempre proporciona artículos para la ejecución de limpieza y desinfección.

Tabla 14. *Distribución según designación de funciones y responsabilidades.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
A veces	1	3,8	3,8
Siempre	25	96,2	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

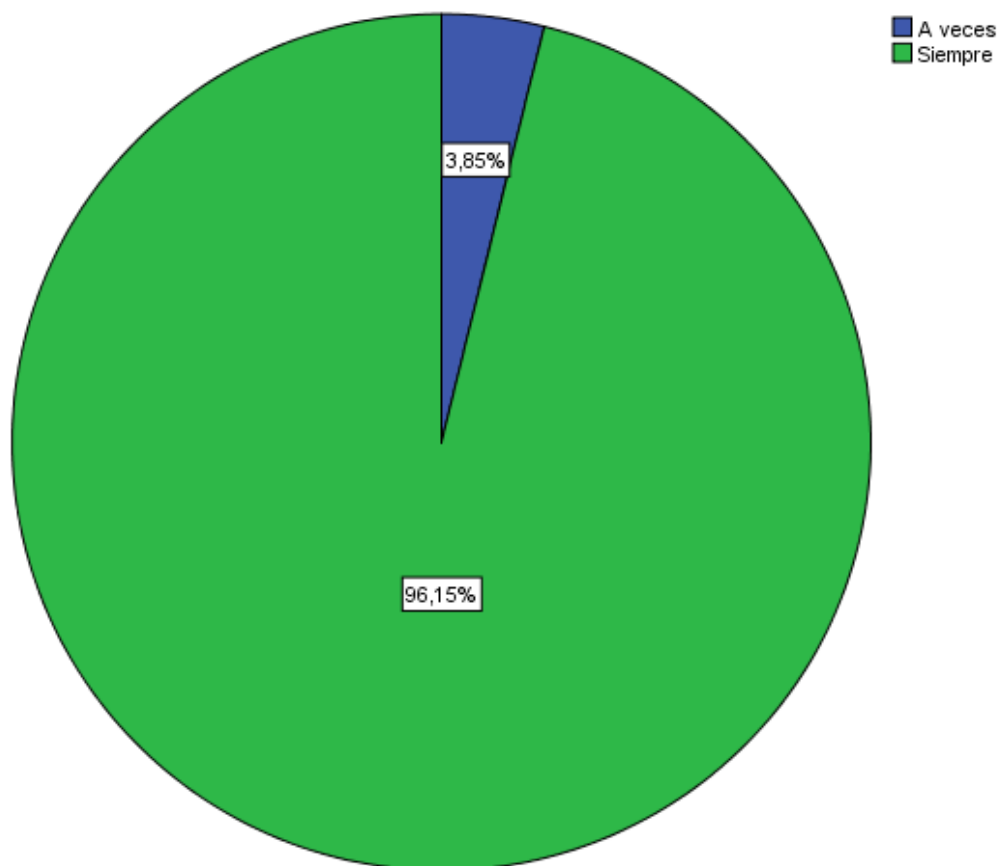


Figura 14. *Distribución según designación de funciones y responsabilidades.*

Fuente. Tabla 14

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 96,15% de los encuestados afirman que ellos designan funciones y responsabilidades según sus habilidades y conocimientos.

Tabla 15. *Distribución según la capacitación sobre la Limpieza y Desinfección de áreas.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
A veces	6	23,1	23,1
Siempre	20	76,9	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

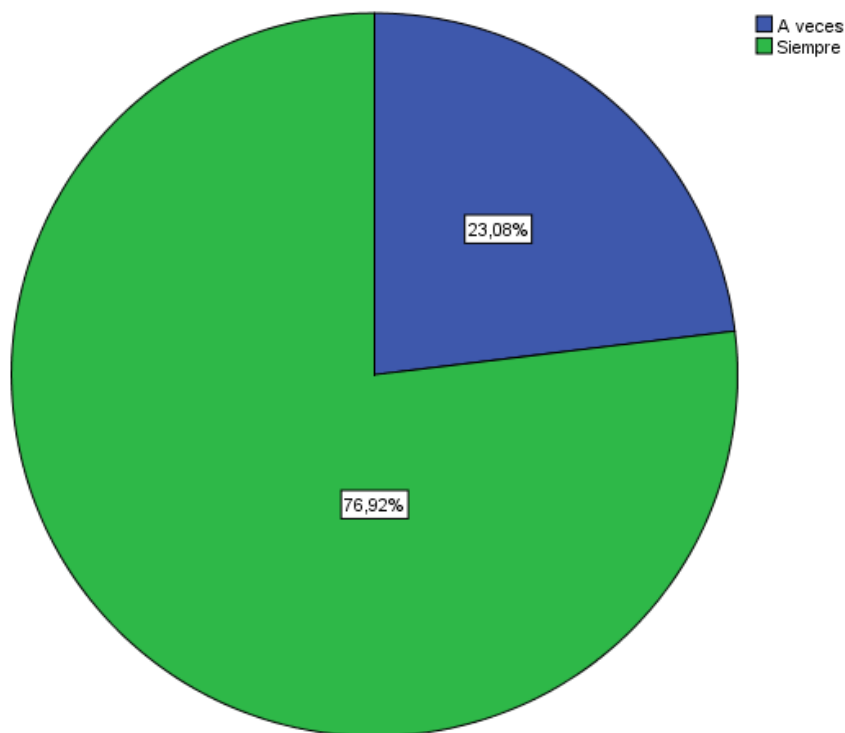


Figura 15. *Distribución según la capacitación sobre la Limpieza y Desinfección de áreas.*

Fuente. Tabla 15

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 76,92% de los encuestados afirmaron que el personal siempre recibe capacitación sobre la limpieza y desinfección de áreas en el restaurante, mientras que el 23,08% de los encuestados afirmaron que el personal a veces recibe capacitación sobre la limpieza y desinfección de áreas.

Tabla 16. *Distribución según el área de trabajo.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
A veces	1	3,8	3,8
Siempre	25	96,2	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

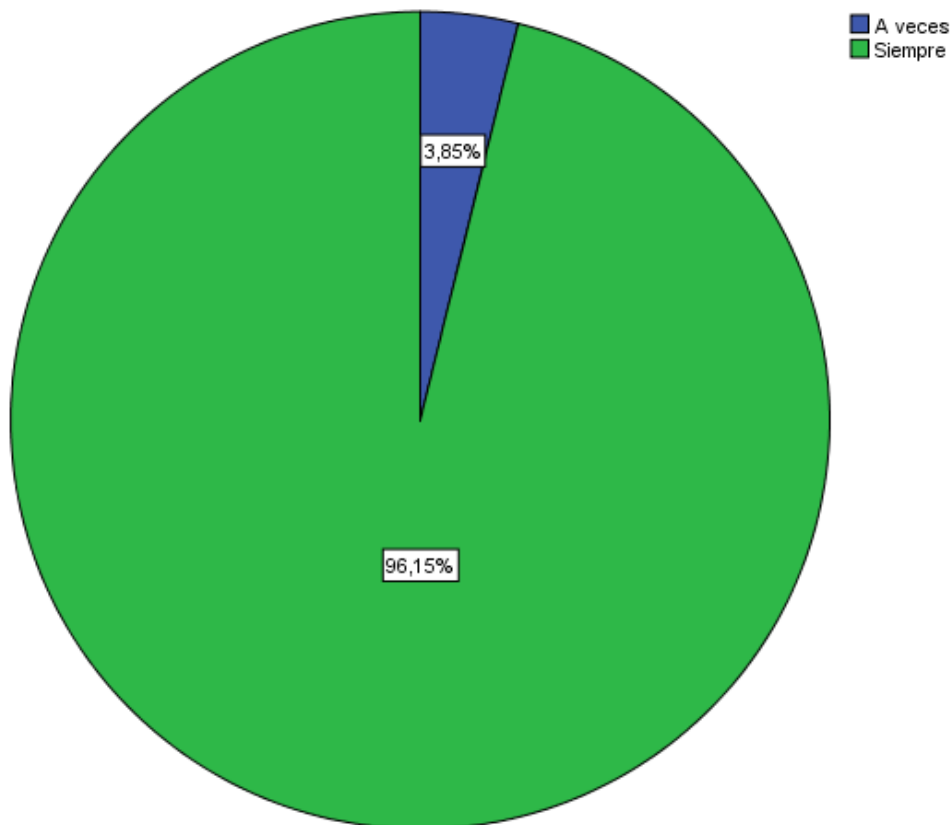


Figura 16. *Distribución según el área de trabajo.*

Fuente. Tabla 16

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 96,15% de encuestados afirmaron que la distribución del área de trabajo siempre permite que el colaborador cumpla con su labor eficazmente.

Tabla 17. *Distribución según el establecimiento de programas de control de plagas.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
A veces	13	50,0	50,0
Siempre	13	50,0	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

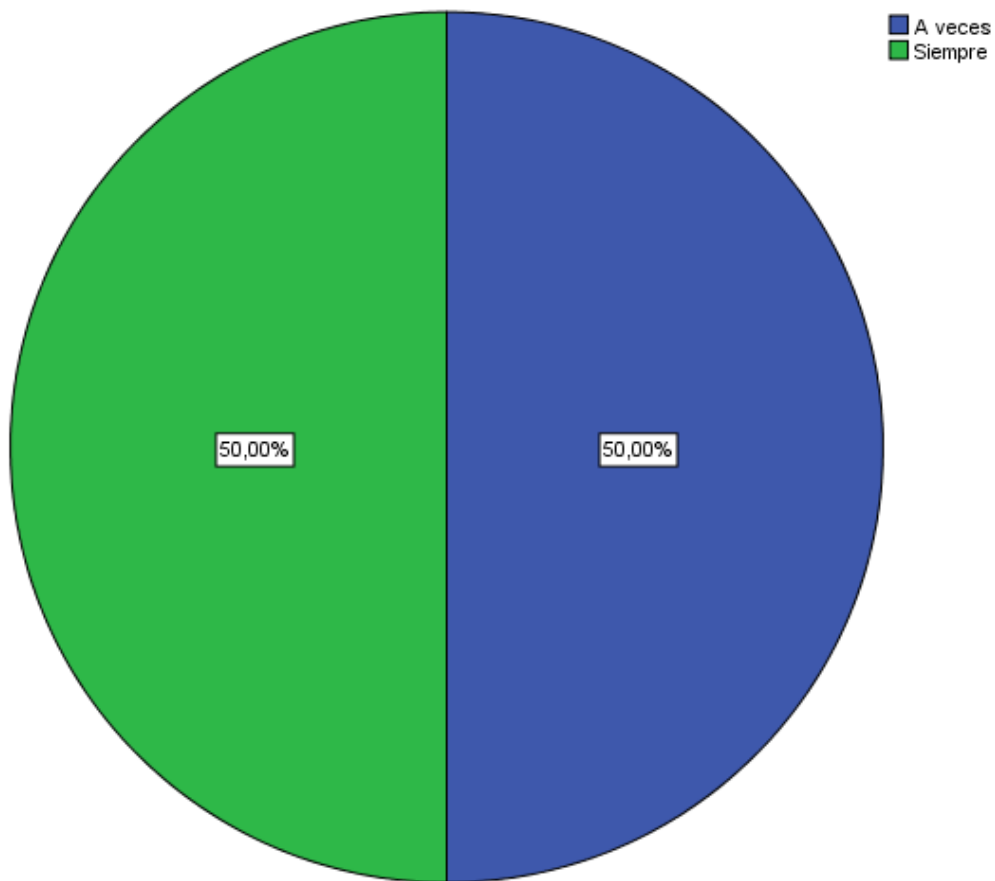


Figura 17. *Distribución según el establecimiento de programas de control de plagas.*

Fuente. Tabla 17

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 50% de los encuestados afirmaron que la empresa a veces establece programas de control de plagas.

Tabla 18. *Distribución según los registros de control de plagas.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Nunca	3	11,5	11,5
A veces	17	65,4	76,9
Siempre	6	23,1	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

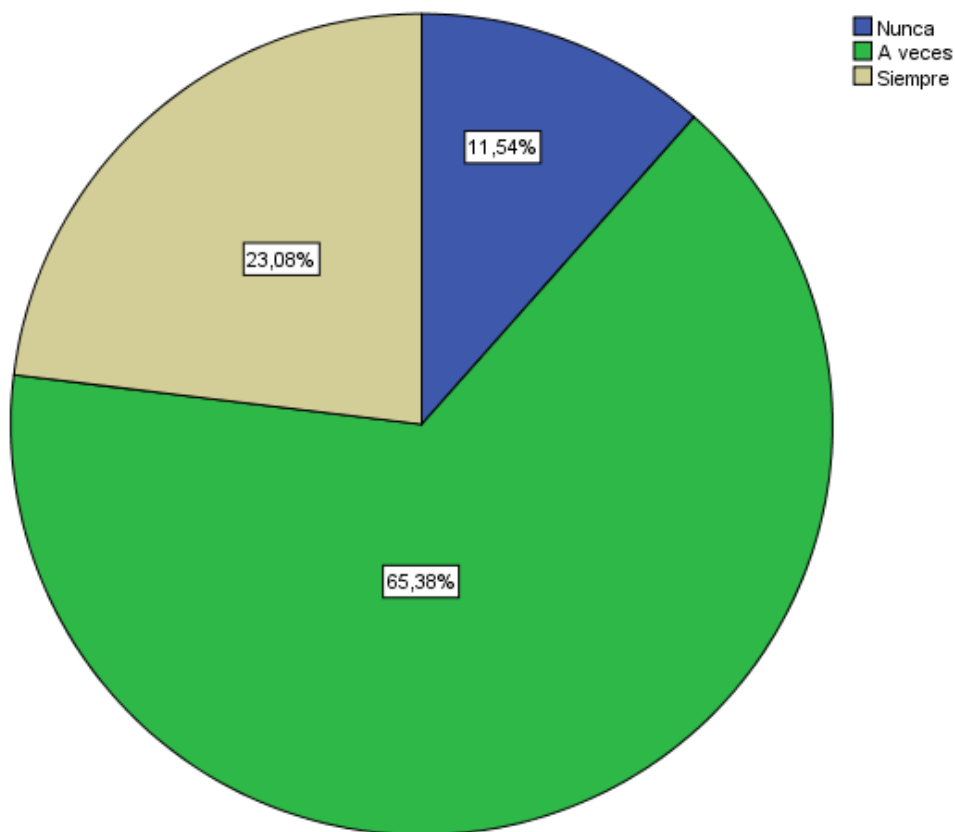


Figura 18. *Distribución según los registros de control de plagas.*

Fuente. Tabla 18

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 65,38% de los encuestados afirmaron que los registros de control de plagas a veces están al día, es decir fumigación y desinfección, mientras que el 11,54% dijeron que los registros de control de plagas nunca están al día.

Tabla 19. *Distribución según las medidas correctivas.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
A veces	4	15,4	15,4
Siempre	22	84,6	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

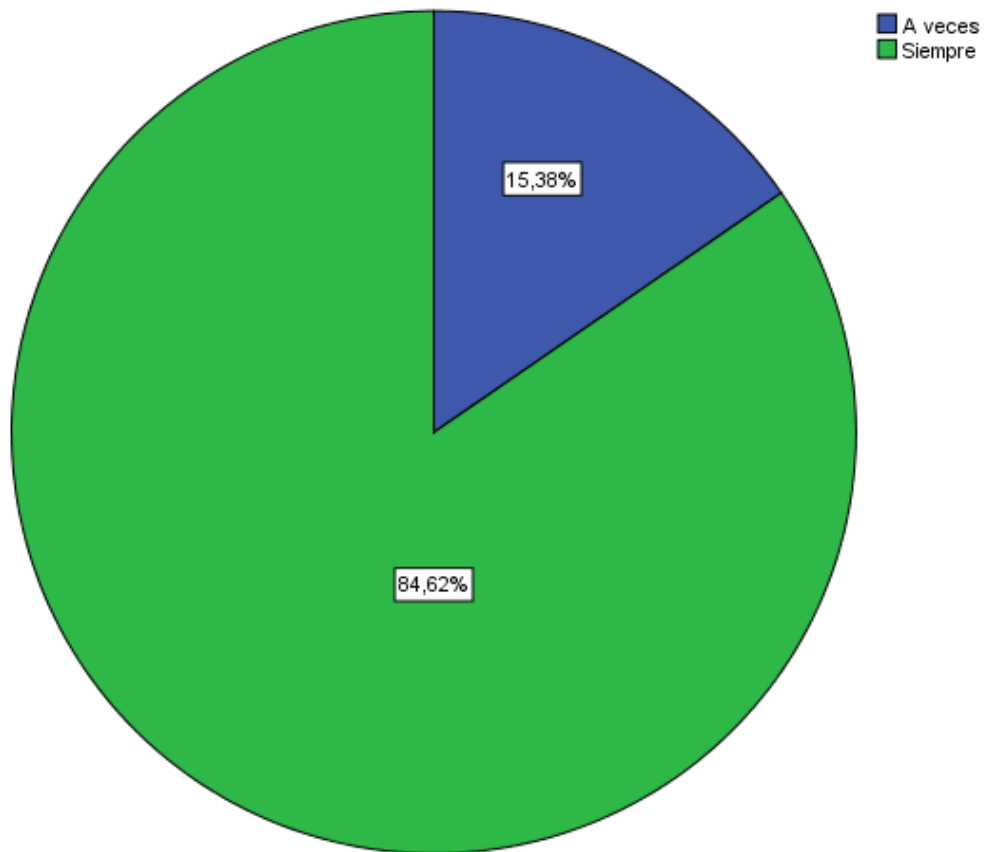


Figura 19. *Distribución según las medidas correctivas.*

Fuente. Tabla 19

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 84,62% de los encuestados afirmaron si el personal comete errores siempre tienden a corregirlos con la finalidad de brindar un producto de calidad.

Tabla 20. *Distribución según la intervención de profesionales de una empresa especializada en los servicios que requiere el restaurante.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Nunca	6	23,1	23,1
A veces	17	65,4	88,5
Siempre	3	11,5	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

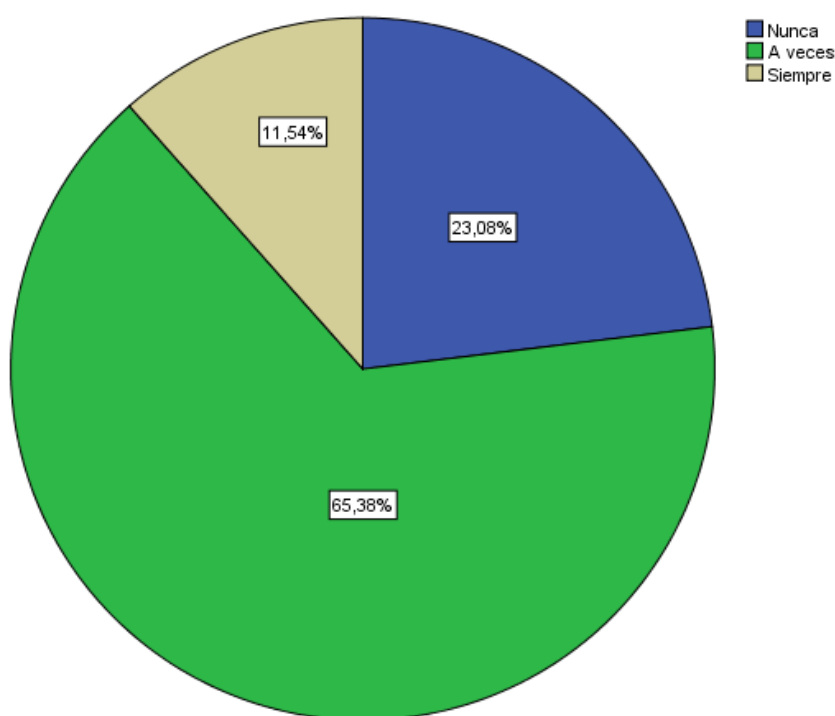


Figura 20. *Distribución según la intervención de profesionales de una empresa especializada en los servicios que requiere el restaurante.*

Fuente. Tabla 20

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, un 65,38% de los encuestados afirmaron que si en caso de salirse de control una situación, la administración del restaurante a veces acude a profesionales de una empresa especializada en los servicios que requiere el restaurante, mientras que un 23,08% dijeron que nunca acuden a un especialista.

Tabla 21. *Distribución según la evaluación de la calidad según el sistema HACCP.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulado
Nunca	9	34,6	34,6
A veces	10	38,5	73,1
Siempre	7	26,9	100,0
Total	26	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería.

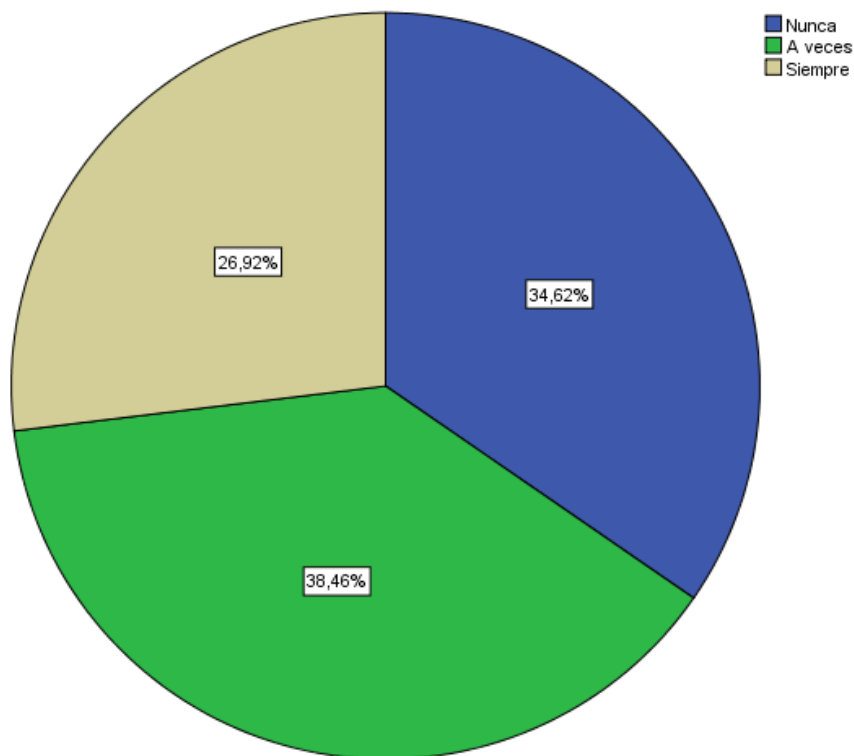


Figura 21. *Distribución según la evaluación de la calidad según el sistema HACCP.*

Fuente. Tabla 21

Interpretación. Del total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, el 38,46% de los encuestados afirmaron que la empresa a veces realiza la evaluación de la calidad según el sistema HACCP, y un 34,62% dijeron que nunca realizan la evaluación según el sistema HACCP.

4.2. Análisis de resultados

Respecto a las características de los gerentes de las MYPES del sector servicios, rubro restaurante pollería del distrito de Huaraz 2016.

- En cuanto al grado de instrucción el 26,92% de gerentes de las MYPES confirmaron que tienen estudios superior universitario completo (Figura 1), por lo tanto, los resultados obtenidos contrastan con los resultados de Luna (2016) quien manifiesta que el 47,8% de los representantes tienen el grado de instrucción universitario. Esto demuestra que actualmente la mayoría de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz están siendo gestionados por profesionales universitarios que son cultos y que tienen conocimientos sobre el manejo de empresas.
- El 34,62% de gerentes tienen un rango de 6 a 10 años de experiencia como gerente (Figura 2). Esto demuestra que los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería tienen amplia experiencia manejando empresas y no tendrán problemas en resolver cualquier problema que se presente, y su experiencia determinará su comportamiento en cualquier situación que se encuentre la empresa.
- Así mismo, el 69,23% de gerentes afirmaron que llevan en el cargo de 5 a más años (Figura 3), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Luna (2016) quien determina que el 43,5% de representantes de las MYPES tienen 3 años en el cargo. Demuestra que las MYPES del rubro restaurante pollería del distrito de Huaraz 2016 están siendo dirigidas por personas que conocen lo suficiente la empresa, la actividad y el mercado para emplear cualquier tipo de estrategias para el bien de la empresa.
- De igual manera el 69,23% de gerentes han recibido capacitación de buenas prácticas de manipulación de alimentos (Figura 4). Estos resultados demuestran que los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería del distrito de Huaraz están capacitados sobre las buenas prácticas de manipulación para así

informar y orientar a sus empleados de la correcta manipulación de alimentos, el que está al frente de la empresa debe tener conocimientos para realizar cualquier tipo de correcciones antes, durante o después de las actividades a realizar.

- El 53,85% afirmaron que son propietarios del restaurante pollería (Figura 5), los resultados obtenidos coinciden con los resultados encontrados por Luna (2016) quien manifiesta que el 47,8% son dueños del restaurante. Esto demuestra que la mayoría de los representantes tiene más libertad para poder controlar su negocio como ellos quieran, en todo momento solo van a querer obtener mayores utilidades.

Respecto a las características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98.

- El 42,31% de gerentes contestaron a veces a la pregunta si tenía conocimiento sobre la norma de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – DS 007-98 (Figura 6), estos resultados contrastan con los resultados obtenidos por Jara (2013) quien afirma que el 94% de los encuestados no conocen el reglamento y norma de elaboración y servicio de alimentos. Se demuestra que los representantes de las MYPES no están seguros de conocer la existencia de normas y reglamentos sobre la elaboración y expendio de alimentos y bebidas, porque la actividad que realizan es de acuerdo a lo que ellos creen conveniente para la empresa, proceden con la manipulación y elaboración de los alimentos sin documento alguno ni requisitos que puedan seguir para obtener alimentos de calidad, pero en verdad si no conocen los reglamentos o normas sobre la higiene en la elaboración de los alimentos, nada garantiza que el alimento sea saludable, la elaboración será inadecuado y deficiente atentando contra la salud de los consumidores. MINSA (1998) afirma que los establecimientos de elaboración y expendio de alimentos y bebidas y afines están en el deber y el derecho de conocer la norma sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas DS 007-98, que fue establecido por el ministerio de salud en protección de la salud, para el cumplimiento de la ley se normaron las condiciones, requisitos y

procedimientos higiénico-sanitario, que se debe cumplir en un establecimiento de elaboración y expendio de alimentos y bebidas.

- El 80,77% de los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería siempre consideran importante el establecimiento de requisitos de las instalaciones y estructuras para el funcionamiento del restaurante (Figura 7), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Castillo y Chaves (2008) quienes determinaron que el 36% no consideran importantes las edificaciones e instalaciones. Esto determina que las instalaciones y estructuras de la mayoría de las MYPES del rubro restaurante pollería deberían estar bien construidos para que así impida la contaminación y acumulación de grasa en el área de elaboración de alimentos, las estructuras del establecimiento deben facilitar la limpieza y desinfección. Según el DS 007-98 los establecimientos deben contar con servicios higiénicos según la cantidad de personas que trabajan, es así que de 1 a 9 personas tiene que tener 1 inodoro, 2 lavatorios, 1 ducha, 1 urinario, y de 10 a 24 personas tendrá 2 inodoros, 4 lavatorios, 2 duchas, 1 urinario, etc., toda la estructura del local deberá ser fácil de limpiar y resistente al agua para la acción del lavado, como los pisos y las paredes deberán ser lisas MINSA (1998).
- El 88,46% de los gerentes afirmaron que el área de alimentos y bebidas siempre cuenta con equipos y utensilios necesarios y en buen estado de higiene (Figura 8), los resultados coinciden con los resultados encontrados por Gavilanes (2016) quien afirma que el 64% de los encuestados considera que la limpieza y sanitación de los utensilios evita la contaminación. Por lo tanto, la conservación de los utensilios es muy importante ya que estos pueden contaminar el alimento ya sea por su olor o por el material de los utensilios, la limpieza de los utensilios es fundamental para evitar la contaminación de los alimentos. MINSA (1998) en el DS 007-98 menciona que los equipos y utensilios deberán estar en buen estado de conservación y deberán ser lisas para que no se impregnen olores en los alimentos y resistentes a las constantes acciones de lavado.

- El 88,46% de los gerentes encuestados afirmaron que el restaurante pollería siempre establece políticas de higiene para el personal (Figura 9), estos resultados obtenidos contrastan con los resultados encontrados por Buenaño (2010) quien menciona que el 73% de las empresas no cuenta con medidas de higiene para el personal. Se demuestra que el establecimiento siempre establece políticas de higiene, lo cual está bien para la manipulación de los alimentos, ya que el colaborador es el que va tener el contacto directo con los alimentos, la higiene personal es muy importante para el empleado y todas las personas que intervienen en el proceso de elaboración de alimentos, con el correcto aseo personal se prevendrá cualquier contaminación por parte del empleado. Los empleados que tengan contacto con los alimentos no deberán tener ninguna enfermedad ni tener síntomas de ellas, también deberán estar completamente aseados, no deberán presentar cortes en las manos ni esmalte en las uñas, los cabellos estarán cubiertos totalmente y utilizar la ropa de trabajo correctamente MINSA (1998).

- El 53,85% de encuestados afirmaron que el restaurante pollería nunca tiene un registro para el chequeo médico del personal (Figura 10). Se demuestra que los colaboradores del establecimiento no tienen carnet sanitario, y para que el producto sea de calidad e inocuo para el consumo humano, es necesario e importante que el empleado tenga su carnet sanitario para su control médico, porque ellos van a tener contacto con los alimentos y si es que el personal que manipula los alimentos tiene alguna síntoma o enfermedad es más probable que el alimento se contamine y también quien la consuma. Alarcón et al. (2006) mencionan que de manera extraordinaria se realizaran exámenes médicos a todos los que manipulan y que tengan contacto con los alimentos para saber si son aptos o no para realizar el trabajo, de igual manera se realizaran para saber de las posibles enfermedades que puedan tener y causen la contaminación a los alimentos preparados.

- El 100% de los encuestados afirmaron que siempre supervisan para que las buenas prácticas de manipulación en el área de producción se cumplan, es decir

con el uso de los guantes, mandil, gorro (Figura 11), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Gavilanes (2016) que establece que el 89% de los administradores de las MYPES consideran muy importantes el uso adecuado de la vestimenta de trabajo. Se demuestra la preocupación de los representantes de las MYPES del rubro restaurante pollería del distrito de Huaraz para el uso adecuado de la vestimenta de trabajo como es el uso de los guantes, mandil, gorro entre otros, al hacer uso correcto de la vestimenta se está haciendo prácticas saludables que garantizará la seguridad del alimento, para lo cual es necesario que los encargados del negocio siempre se cercioren que el personal esté vestido correctamente para proceder con la manipulación y elaboración del alimento. MINSA (1998) establece que la ropa de trabajo deberá ser de color claro y en buen estado de conservación que constara de gorra, zapatos, overol o chaqueta y pantalón que serán proporcionados por el empleador de acuerdo al DS 007-98.

- El 50% de los encuestados afirmaron que la empresa a veces establece programas de limpieza y desinfección (Figura 12), estos resultados encontrados contrastan con los resultados encontrados por Díaz y Saavedra (2012) quienes establecen que el 38% de las MYPES no cuentan con registros de limpieza y desinfección de áreas, también contrastan con los resultados encontrados por Castillo y Chaves (2008) quienes mencionan que el 28% de las MYPES no realizan adecuadamente la limpieza y desinfección de áreas puesto que no existe un registro de limpieza y desinfección, pero coinciden con los resultados encontrados por Gavilanes (2016) quien menciona que el 94% de los encuestados consideran que es necesario la limpieza y desinfección de áreas del establecimiento. Lo cual demuestra que en el establecimiento hay una deficiencia para establecer programas de limpieza y desinfección de áreas ya que se realiza de vez en cuando, si no se realiza estas actividades es más probable que el área de trabajo esté contaminada. La FAO (2003) en el Codex Alimentarius menciona que los programas de limpieza y desinfección estarán documentados y especificados para asegurar que todas las estructuras de las instalaciones estén limpias y se debe vigilar constantemente.

- El 80,77% de los encuestados afirman que la empresa siempre proporciona artículos para la ejecución de la limpieza y desinfección de áreas (Figura 13), estos resultados obtenidos coinciden con los resultados de Gavilanes (2016) quien menciona que el 81% de los representantes de las MYPES consideran importantes los artículos de limpieza y desinfección como son los desinfectantes que con el adecuado uso se puede prevenir la contaminación del alimento. El resultado obtenido es aceptable ya que es muy importante que el restaurante proporcione artículos para la ejecución de limpieza y desinfección, en los programas de limpieza y desinfección se deben de mencionar los artículos a utilizar, y realizar las compras para un determinado periodo. Es así que, MINSA (1998) menciona que los implementos de limpieza que son destinados al área de elaboración de alimentos deben ser de uso exclusivo para esa área y los implementos no podrán circular del área sucia al área limpia de acuerdo en el DS 007-98 SA., artículo 56° limpieza y desinfección del local.

- El 96,15% de los gerentes encuestados afirman que siempre designan funciones y responsabilidades según sus habilidades y conocimientos (Figura 14). El resultado obtenido es aceptable ya que los colaboradores deben de tener conocimientos y habilidades en el área donde laboran, para obtener alimentos de calidad el desempeño del empleado influye mucho es así que al momento de designar las funciones se debe designar según sus habilidades y capacidades solo así el personal se sentirá contento con su trabajo y ofrecerá su mejor esfuerzo en las actividades designadas. La designación de personas a cada puesto se deberá realizar de acuerdo a tres elementos importantes como son los conocimientos, la experiencia y las competencias que pueda tener el posible ocupante del puesto, para ello lo primero que se debe hacer es establecer requisitos del puesto y luego evaluar a la persona que quiera ocupar el puesto (Alles, 2012).

- El 76,92% de los gerentes encuestados afirmaron que el personal siempre recibe capacitación sobre la limpieza y desinfección de áreas en el restaurante (Figura 15), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Díaz y

Saavedra (2012) quienes mencionan que el 38% de las MYPES no cuentan con programas de capacitación para los empleados. Se demuestra que el personal recibe capacitación para garantizar la inocuidad del alimento, pero eso no lo es todo, el encargado de la empresa debe percatarse que se esté realizando correctamente la limpieza y desinfección según lo referido en la capacitación. Los encargados del establecimiento deberán adoptar medidas necesarias para que todo el personal reciba capacitación en los temas que sea necesario de acuerdo a lo establecido en el DS 007-98 MINSA (1998).

- El 96,15% de encuestados afirmaron que la distribución del área de trabajo siempre permite que el colaborador cumpla con su labor eficazmente (Figura 16). Se demuestra que el gerente de las MYPES del rubro restaurante pollería tienen conocimientos para la administración del restaurante, porque el área de trabajo es fundamental para que los colaboradores se desenvuelvan eficientemente en su labor, es importante la correcta distribución del área de trabajo ya que facilita el trabajo de manera que el paso para el servido del alimento sea adecuado para que no se produzca una contaminación cruzada. En el DS 007-98 – MINSA (1998) se menciona que la distribución de los ambientes de trabajo deberá evitar la contaminación cruzada que sea producido ya sea por los equipos rodantes, circulación del personal o por la cercanía de los servicios higiénicos.
- El 50% de los encuestados afirmaron que la empresa a veces establece programas de control de plagas (Figura 17), los resultados encontrados coinciden con los resultados de Buenaño (2010) quien menciona que el 55% de las MYPES no cuentan con medidas de control de plagas. Esto demuestra que a la mitad de los gerentes encuestados poco les interesa establecer programas de control de plagas, lo cual es negativo para eliminar los roedores, cucarachas, moscas, etc., los programas de control de plagas son necesarios para establecer los periodos de fumigación, materiales a utilizar y realizar una planificación estratégica para combatir las plagas. Los establecimientos deben conservarse libres de roedores e insectos y para impedir su ingreso se debe poner trampas o aplicar rodenticidas,

insecticidas entre otros, tomando precauciones para no contaminar el alimento de acuerdo al DS 007-98 MINSA (1998). Por otra parte, La FAO (2003) en el Codex Alimentarius establece que los establecimientos se deberán conservar en buen estado para evitar que las plagas se acerquen por el mal olor, de igual manera los agujeros estarán tapadas para impedir todo clase de plagas.

- El 65,38% de los encuestados afirmaron que los registros de control de plagas a veces están al día, es decir fumigación y desinfección (Figura 18), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Díaz y Saavedra (2012) quienes mencionan que el 63% de las MYPES no cuentan con programas de control de plagas, quiere decir que no existe ningún documento o registro que permita seguir para eliminar las plagas. Se demuestra el poco interés de los gerentes en mantener al día los registros de control de plagas, ya que en los registros de control de plagas se establecen los días de fumigación y desinfección de áreas, como también las herramientas y toda la información acerca de cómo actuar cuando se presente estos casos para que los mismos empleados procedan con la eliminación de la plaga y si no pudieran es preferible comunicar al encargado para que contrate a alguien especialista en el tema, para que todo ello funcione es necesario que los empleados estén comprometidos con la empresa.
- El 84,62% de los encuestados afirmaron que si el personal comete errores siempre tienden a corregirlos con la finalidad de brindar un producto de calidad (Figura 19). Se demuestra que los colaboradores sienten el apoyo de los gerentes del establecimiento, lo cual es importante para el desenvolvimiento del empleado porque tendrá más confianza y se sentirá satisfecho con su trabajo, de igual manera, el gerente debe de tener confianza con sus empleados para que no oculten su error por temor de ser reprimidos o descontados de su pago, así se puede realizar las correcciones necesarias con el fin de obtener y brindar alimentos inocuos a los comensales. Armendáriz (2013) menciona que cuando existe un problema en el proceso de elaboración o servicio se debe de reunir con el encargado de relizar el proceso, pensar varias alternativas de solución luego elegir una alternativa y ponerlo en practica, las medidas correctivas tienen que ser informadas a todos los colaboradores que estan vinculadas en el proceso.

- El 65,38% de los encuestados afirmaron que si en caso de salirse de control una situación, la administración del restaurante a veces acude a profesionales de una empresa especializada en los servicios que requiere el restaurante (Figura 20). Se demuestra que el mayor porcentaje de los establecimientos no contratan a las empresas especializadas en los servicios que requiere capacitación o atención al problema, es necesario buscar asesoramiento técnico en otras fuentes porque si no se contrata a alguien especializado el problema siempre va a estar ahí y no se va a terminar, existen empresas privadas o públicas que pueden ayudar a las MYPES a solucionar problemas que se presentan como fumigación y desinfección, capacitación, mantenimiento, etc. Los trabajos especializados que son autónomos estarán a cargo de personas cualificadas y con conocimientos en las tareas y actividades destinadas a realizar, la responsabilidad del trabajo es de los técnicos y especialistas que son encargados de realizar la actividad (García, et al.).
- El 38,46% de los encuestados afirmaron que la empresa a veces realiza la evaluación de la calidad según el sistema HACCP y el 34,62% nunca lo realiza (Figura 21), los resultados contrastan con los resultados encontrados por Jara (2013) quien menciona que el 94% de los encuestados desconocen el sistema HACCP. Se demuestra que el mayor porcentaje de los restaurantes pollerías no toma interés a la evaluación según el sistema HACCP, lo cual es negativo para garantizar la calidad del producto, porque la evaluación según el sistema HACCP permitirá la identificación y el control de las amenazas que se presenten en la elaboración y expendio de alimentos y bebidas, identificará como puntos críticos para su evaluación y luego será controlado para que así garantice la seguridad del alimento. MINSA (2014) en el DS N°004-2014 que modifica el artículo 58° del DS 007-98 establece que, todo establecimiento de elaboración de alimentos y bebidas destinados a consumo humano, se controle de acuerdo a los principios generales de higiene del Codex Alimentarius, y adicionalmente con el sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) cuando corresponda, los cuales serán los puntos de referencia para la vigilancia sanitaria.

Por su parte la FAO (2003) en el Codex Alimentarius menciona que los riesgos alimentarios se deben controlar mediante el sistema HACCP, para ello se debe identificar todos los procesos que se realiza para la inocuidad de los alimentos, aplicar y vigilar los procedimientos eficaces, también examinar periódicamente los procedimientos.

V. Conclusiones

En respuesta al objetivo principal, se concluye que los gerentes muestran poco interés para emplear la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98, porque en la mayoría relativa de las MYPES hay un incumplimiento de los requisitos mínimos de higiene y sanidad que exige la ley para garantizar la calidad de los alimentos y bebidas.

En relación a las principales características de los gerentes de las MYPES del rubro restaurante pollería; la mayoría relativa se caracteriza por ser propietario del restaurante pollería, por tener experiencia como gerente, por llevar en el cargo de 5 a más años, por haber recibido capacitación sobre las BPM y por tener estudios universitario completo.

Respecto a las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98 en las MYPES del rubro restaurantes pollerías del Distrito de Huaraz; se muestran los siguientes resultados, la mayoría de los representantes desconocen la norma de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – DS 007-98, también podemos evidenciar que la mayoría relativa de los restaurantes pollerías nunca tienen un registro para el chequeo médico del personal, de igual manera se observa que en la mayoría relativa de las MYPES hay deficiencias para establecer programas como de limpieza y desinfección y de control de plagas, y la minoría nunca realiza la evaluación según el sistema HACCP.

Referencias bibliográficas

- Alarcón, R., Rivera, J., De Pablo, M., Ochoa, O., Santos, M., & Bermejo, J. (2006). *Camarero - Limpiador, Personal Laboral de la Comunidad Autonoma de Extremadura* (1° ed.). España: Editorial Mad S.L. Recuperado el 05 de 11 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=GQxgCQATeUcC&pg=RA1-PA8&dq=designacion+de+funciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwisp-3Fj9HaAhVMnlkKHQRkDZMQ6AEIJjAA#v=onepage&q=designacion%20de%20funciones&f=false>
- Alles, M. (2012). *Diccionario de Términos de Recursos Humanos* (1° ed.). Buenos Aires: E-Book. Recuperado el 05 de 11 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=SXZfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=recurso+humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjK8LO4ndHaAhULnlkKHddWDO0Q6AEIVTAI#v=onepage&q=recurso%20humanos&f=false>
- Andina. (19 de 06 de 2012). *Rubro de restaurantes creció 9.55% entre enero y abril*. Recuperado el 15 de 12 de 2017, de Andina: <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-rubro-restaurantes-crecio-955-entre-enero-y-abril-416946.aspx>
- Armendáriz, J. L. (2013). *Gestion de la Calidad y de la Seguridad e Higiene Alimentarias* (1° ed.). Madrid, España: Paraninfo SA. Recuperado el 24 de 11 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=YqhQAqAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+y+de+la+seguridad+e+higiene+alimentarias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwia79r4IIvaAhVFs1kKHQJxDd4Q6AEIJjAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20y%20de%20>
- Buenaño, O. (2010). *Manejo Sanitario del Area de Produccion de Alimentos del Hotel el Libertador de la ciudad de Riobamba*. Riobamba: Escuela Superior

de Politecnia de Chimborazo. Recuperado el 18 de 12 de 2017, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1680/1/84T00044.pdf>

Castillo, J., & Chaves, J. (2008). *Implementacion de la documentacion de las buenas practicas de manufactura y establecimiento de los manuales de procedimiento de las pruebas fisicoquimicas en la planta de enfriamiento*. Bogota: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado el 20 de 12 de 2017, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis132.pdf>

Congreso de la República. (02 de Julio de 2013). *Ley N° 30056 - Mype*. Recuperado el 18 de 07 de 2017, de Congreso de la República: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>

Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad Iso 9001:2015* (1° ed.). Malaga - España: ICB. S.L. - Interconsulting Bureau S.L. Recuperado el 19 de 11 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=gestion%20de%20calidad%202017&hl=es&pg=PT6#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%202017&f=false>

Cuatrecasas, L., & Gonzáles, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad* (5° ed.). Barcelona: Profit. Recuperado el 26 de 11 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+cuatrecasas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj315-prYjaAhWQ21MKHbqKB40Q6AEIJjAA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20cuatrecasas&f=false>

Diario Huaraz. (24 de 05 de 2013). *Intervienen pollerías insalubres en operativo multisectorial*. Recuperado el 29 de 12 de 2016, de Diario Huaraz: https://www.youtube.com/watch?v=RU_QP-vCjX4

Díaz, M., & Saavedra, S. (2012). *Documentacion de las Buenas Practicas de Manufactura (BPM) en la empresa derivados de fruta LTDA seun decreto 3075 DE 1997*. Pereira: Universidad Tecnologica de Pereira. Recuperado el 20 de 12 de 2017, de

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/3047/66407D542.pdf;jsessionid=C7F1E246FFAD1D0C8A92366263156855?sequence=1>

Dirección de Agroalimentos. (2013). *Sistema de Gestión de Calidad en el Sector Agroalimentario*. Recuperado el 12 de 12 de 2016, de Dirección de Agroalimentos:

http://www.alimentosargentinos.gob.ar/contenido/publicaciones/calidad/BPM/Gestion_Calidad_Agroalimentario_2013.pdf

Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA). (2017). *Digesa-Guia para elaborar manuales de BPM y PHS*. Recuperado el 05 de 01 de 2018, de Digesa:

<http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/BPM%20Y%20PHS.pdf>

El Comercio. (11 de Febrero de 2015). Dos restaurantes de Ventanilla cerrados por insectos en cocinas. *El Comercio*. Recuperado el 05 de 11 de 2017, de <http://elcomercio.pe/lima/sucesos/dos-restaurantes-ventanilla-cerrados-insectos-cocinas-noticia-1790937>

El País. (09 de Mayo de 2014). Los ratones aguan la fiesta a Jamie Oliver. *Gente*. Recuperado el 22 de 10 de 2016, de https://elpais.com/elpais/2014/05/09/gente/1399647999_498391.html

FAO. (2003). *Codex Alimentarius*. Recuperado el 16 de 12 de 2017, de Fao: http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/sh-proxy/en/?lnk=1&url=https%253A%252F%252Fworkspace.fao.org%252Fsites%252Fcodex%252Fstandards%252FCAC%2BRCP%2B1-1969%252FCXP_001s.pdf

García, A. (2012). *Seguridad e Higiene en la Manipulación de Alimentaria (Restaurantes, Hoteles, y Otras Colectividades)*. Madrid: Vision Libros. Recuperado el 16 de 11 de 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=L5E_DwAAQBAJ&pg=PA408&dq=gestion+de+calidad+en+restaurantes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi1

meK9v7raAhUOnFkKHapRCuQQ6AEIOzAE#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20en%20restaurantes&f=false

García, F., Gil, M., & García, P. (2016). *Operaciones básicas y servicios en restaurante y eventos especiales* (2° ed.). Madrid, España: Paraninfo SA. Recuperado el 05 de 11 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=nHk3DAAAQBAJ&pg=PA118&dq=solucion+a+los+problemas+en+restaurantes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiE6qjn1NDaAhUBx1kKHTYxDVoQ6AEIRjAG#v=onepage&q=solucion%20a%20los%20problemas%20en%20restaurantes&f=false>

Gavilanes, J. (2016). *Normas de Seguridad Alimentaria en la Produccion De Alimentos Para Pequeños Restaurantes de la Ciudad de Ambato*. Ambato-Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Recuperado el 21 de 12 de 2017, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5243/1/PIUAESC010-2016.pdf>

Gestión. (2012). Mypes de servicios aumentaron de 43.5% a 50.3% en cinco años. *Gestión*, 1-1. Recuperado el 14 de 11 de 2017, de <https://gestion.pe/economia/mypes-servicios-aumentaron-43-5-50-3-cinco-anos-17327>

Gestión. (14 de Julio de 2012). Tendencias. *Más del 50% de peruanos que come fuera de casa prefiere el pollo a la brasa*. Recuperado el 05 de 12 de 2017, de <https://gestion.pe/tendencias/50-peruanos-come-fuera-casa-prefiere-pollo-brasa-15647>

Gestión. (03 de 06 de 2015). Economía. *Adex revela que hay 6% menos de Mype exportadoras y sus envios caen 15.5%*. Recuperado el 02 de 05 de 2017, de <http://gestion.pe/economia/adex-revela-que-hay-6-menos-mypes-exportadoras-y-sus-envios-caen-155-2130699>

Gestión. (22 de Octubre de 2017). Economía. *Actividad de restaurantes aumentó 1.12% en agosto, ¿qué comen más los peruanos?* Recuperado el 05 de 12

de 2017, de <https://gestion.pe/economia/actividad-restaurantes-aumento-1-12-agosto-comen-peruanos-221168>

González, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestion de Calidad* (1° ed.). Bogota: Ecoe. Recuperado el 24 de 10 de 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=SISTEMA+DE+GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjXv9zFpr_ZAhUIvVMKHAN3CEcQ6AEIJTAA#v=onepage&q=SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD&f=false

Huaraz Informa. (23 de Mayo de 2013). *Huaraz: Intervienen pollerías insalubres en operativo multisectorial*. Recuperado el 16 de 12 de 2017, de Huaraz Informa-Local: <http://huarazinforma.pe/2013/05/huaraz-intervienen-pollerias-insalubres-en-operativo-multisectorial/>

Instituto Peruano de Economía (IPE). (20 de 02 de 2012). *TLC hacia adentro, recargado*. Recuperado el 29 de 08 de 2017, de Instituto Peruano de Economía: http://ipe.org.pe/wp-content/uploads/2012/02/12_02_20.pdf

Jara, A. (2013). *Modelo de un Manual de Buenas Practicas, Higiene y Seguridad Alimentaria para los Bares Comedores de las Parroquias Eclesiales del Canton Cuenca: Aplicado a la Parroquia Fátima*. Cuenca: Universidad de Cuenca. Recuperado el 20 de 12 de 2017, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3300/1/TESIS.pdf>

Luna, K. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Nuevo Chimbote. Recuperado el 21 de 12 de 2017, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1

Martínez, A., Astiasarán, I., Muñoz, M., & Cuervo, M. (2013). *Alimentacion Hospitalaria*. Madrid. Recuperado el 22 de Febrero de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=1R8BAQAAQBAJ&lpg=PA51&d>

q=control%20higi%C3%A9nico%20sanitario&hl=es&pg=PR5#v=onepage&q=control%20higi%C3%A9nico%20sanitario&f=false

Medin, Medin, Rossotti, & Siskin, y. (2015). *Alimentos Seguros: Manipulación*. Buenos Aires, Argentina: Turisticas Mario Ban Chik. Recuperado el 15 de 12 de 2017, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4310079&query=inocuidad+de+los+alimentos+en+restaurantes>

Miamidiario.com. (14 de Enero de 2016). Restaurante Versailles enfrenta demanda por malas condiciones sanitarias. *Miamidiario*. Recuperado el 15 de 08 de 2017, de <http://www.miamidiario.com/judicial/miami/miamidade/restaurante-versailles/restaurante-cubano/demanda-por-malas-condiciones-sanitarias/352646>

Ministerio de Salud (MINSA). (25 de Setiembre de 1998). *Reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas, Decreto supremo 007-98*. Recuperado el 24 de 05 de 2017, de Minsa: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/html/per14689.htm>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2004). *Manual de Buenas Practicas de Manipulacion*. Recuperado el 22 de 08 de 2017, de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE): http://www.mific.gob.ni/Portals/0/Portal%20Empresarial/Buenas_practicas_restaurantes.pdf

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS). (16 de Julio de 2011). *Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de Vivienda: http://www3.vivienda.gob.pe/dnc/archivos/Estudios_Normalizacion/Normalizacion/normas/NORMA_A.070_COMERCIO.pdf

MINSA. (28 de Junio de 2008). *Decreto Legislativo N° 1062 - Ley de Inocuidad de los Alimentos*. Recuperado el 12 de 06 de 2017, de Minsa: http://www.digesa.minsa.gob.pe/compial/archivos/dl_1062-2.pdf

- MINSA. (17 de Diciembre de 2008). *Decreto Supremo N° 034-2008-AG, Aprueban Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos*. Recuperado el 20 de 06 de 2017, de Minsa: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per158710.pdf>
- MINSA. (30 de Marzo de 2014). *Decreto Supremo N° 004-2014-SA - Modifica al Decreto Supremo N°007-98 SA, Reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas*. Recuperado el 24 de 05 de 2017, de Minsa: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per132356.pdf>
- Municipalidad Provincial de Arequipa. (2008). *Guía de Buenas Prácticas Ambientales para la Producción de Pollos a la Brasa*. Recuperado el 20 de 08 de 2017, de http://www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/guia_de_buenas_practicas_ambientales_para_la_produccion_de_pollos_a_la_brasa.pdf
- Perú 21. (15 de 07 de 2014). Economía. *ComexPerú: El 85% de las Mype en el Perú es informal*, págs. 1-1. Obtenido de <http://peru21.pe/economia/comex-peru-85-mype-peru-informal-2191998>
- Publimetro Perú. (10 de Julio de 2016). Salud: estos son los restaurantes mas insalubres de Lima. *Actualidad Nacional*. Recuperado el 22 de 09 de 2016, de <https://publimetro.pe/actualidad/noticia-salud-estos-son-restaurantes-mas-insalubres-lima-47922>
- Quipukamayoc. (2017). Las Mype en Perú - importancia y Propuesta Tributaria. *Revista de Investigacion-UNMSM*, 5. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>
- Serrano, J. C. (2011). *Sector servicios en la Economía Global*. Recuperado el 05 de 11 de 2017, de Sector Servicios: <http://clio.rediris.es/n37/oposiciones2/tema08.pdf>
- SUNAT. (28 de Febrero de 2017). *Iniciando mi negocio*. Recuperado el 17 de 07 de 2017, de Emprender Sunat: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Universia Perú. (24 de 06 de 2011). *Perú: La tierra de las Mype*. Recuperado el 13 de 11 de 2017, de Universia Perú: <http://noticias.universia.edu.pe/entportada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>

Yamakawa, P., del Castillo, C., Baldeón, J., Espinoza, L., Granda, J., & Vega, L. (15 de 10 de 2010). *Modelo Tecnológico de Integración de Servicios de la Mype Peruana* (1° ed.). Lima: Ada Ampuero. Recuperado el 12 de 05 de 2017, de esan: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro%20mype%201.pdf>

Anexos

Anexo N° 01. Directorio de MYPE

N°	NOMBRE COMERCIAL	RUC	VÍA	N VÍA	#	DISTRITO	TAMAÑO
1	Pollería restaurante Gallo rojo	10316368544		FITZCARRALD	238	HUARAZ	Micro
2	Restaurant pollería Shevita	10334099488	JR.	27 DE NOVIEMBRE	643	HUARAZ	Micro
3	Pollerías Rumi	10105070905	AV	TARAPACA	203 2	HUARAZ	Micro
4	Pollería Mías	10418669247	JR.	CAYETANO REQUENA	S.N	HUARAZ	Micro
5	Pollería Rest. Shutary	10230915313	JR.	JOSE DE SAN MARTIN	750	HUARAZ	Micro
6	Rest. Poll. Brisas del Huascarán	10316534622		FITZCARRALD	204	HUARAZ	Micro
7	Rest. Pollos a la brasa sol de Oro	10316218500		13 DE DICIEMBRE	615	HUARAZ	Micro
8	Rest. Pollería isidro	10411235063	JR.	JUAN DE LA CRUZ ROMERO	419	HUARAZ	Micro
9	Pollería la braza brava	10316700883	JR.	RAMON CSTILLA	738	HUARAZ	Micro
10	Pollería Norabuena	10333278222	AV	CONF. INT. ESTE	640	HUARAZ	Micro
11	Pollería la fogata	10107437164		JOSE DE SUCRE	829	HUARAZ	Micro
12	Pollería Yambori	10316201275		LUZURIAGA	641	HUARAZ	Micro
13	Pollería el Huesito	10320389572	AV	FITZCARRALD	340	HUARAZ	Micro
14	Rest.y Pollería la familia	10092751991		28 DE JULIO	550	HUARAZ	Micro
15	Pollería el Kokoroco	10457181243	AV	RAYMONDI	385	HUARAZ	Micro
16	Restaurant Pollería Capri	10431846026	AV	RAYMONDI	506	HUARAZ	Micro
17	Rest. Pollería Pericos	10316804158	JR.	JUAN DE LA CRUZ ROMERO	419	HUARAZ	Micro
18	Rest.Pollería Vicky	10214811770	JR.	JUAN DE LA CRUZ ROMERO		HUARAZ	Micro
19	Restaurant Pollería de oro	10316322676		JULIAN DE MORALES	511	HUARAZ	Micro
20	Pollería el dorado	10801298996	JR.	HUASCARAN	114	HUARAZ	Micro
21	Pollería santa cruz	10316790688	JR.	JUAN DE LA CRUZ ROMERO	417	HUARAZ	Micro
22	Restaurant Pollería Andrea	10316305941	AV	PEDRO VILLON	948	HUARAZ	Micro
23	Rest. Pollería granja azul	10801298961	PJ.	CAYETANO REQUENA	S.N	HUARAZ	Micro
24	Restaurant robles	10316322412		MCAL TORIBIO DE LUZURIAGA	425	HUARAZ	Micro
25	Restaurant Pollería milagros	10435057972	AV	AGUSTIN GAMARRA	111 1	HUARAZ	Micro
26	Restaurant Excelencia	10316411318	PJ.	ZARUMILLA	S/N	HUARAZ	Micro

Fuente: SUNAT Huaraz / Remype

Población: 26 Restaurantes Pollerías en el distrito de Huaraz, categoría micro y pequeña empresa.

Encuestados: 26 Gerentes en el sector servicio – Rubro Pollerías del distrito de Huaraz.

Anexo N° 02. Modelo de encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

**CUESTIONARIO PARA LOS GERENTES DE LAS POLLERIAS DEL
DISTRITO DE HUARAZ, SOBRE GESTION DE CALIDAD BAJO LAS
NORMAS DE ELABORACIÓN Y EXPENDIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS -
DECRETO SUPREMO 007-98**

EMPRESA	DIRECCION

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos el cuestionario y le solicitamos que frente a las preguntas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (X) en la hoja de respuesta aquella que mejor exprese su punto de vista.

DATOS DEL INFORMANTE:

<p>1. Nivel de educación</p> <p>a) Educación primaria</p> <p>b) Educación secundaria</p> <p>c) Superior técnica incompleta</p> <p>d) Superior técnica completa</p> <p>e) Superior universitaria incompleta</p> <p>f) Superior universitaria completa</p> <p>g) Maestría</p> <p>2. Experiencia como gerente</p> <p>a) 1 a 5 años</p> <p>b) 6 a 10 años</p> <p>c) 11 a 15 años</p> <p>d) 16 a 20 años</p> <p>e) 21 a más años</p> <p>3. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?</p> <p>a) 1 a 5 meses</p> <p>b) 6 a 1 año</p> <p>c) 1 a 2 años</p> <p>d) 3 a 4 años</p> <p>e) 5 a más años</p>	<p>4. ¿Usted ha recibido cursos de capacitación en temas de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos?</p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p>5. ¿Usted es propietario del restaurante Pollería?</p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p>
---	--

NOTA: Para cada ítem se considera las escalas Likert, donde:

1. Nunca	2. A veces	3. Siempre
-----------------	-------------------	-------------------

INDICADORES	N°	ITEMS	PUNTUACION		
			1	2	3
Conocimiento de la norma.	1	Usted conoce la norma de ELABORACIÓN Y EXPENDIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS - DECRETO SUPREMO 007-98	1	2	3
Establecimiento de requisitos de instalaciones y estructuras	2	Usted considera importante el establecimiento de requisitos de las instalaciones y estructuras para el funcionamiento del restaurante	1	2	3
Establecimiento de requisitos de equipos y utensilios.	3	El área de alimentos y bebidas cuenta con equipos y utensilios necesarios y en buen estado de higiene	1	2	3
Establecimiento de políticas de Higiene para el personal	4	El restaurante (Pollería) establece políticas de higiene para el personal	1	2	3
	5	El restaurante pollería tiene un registro para el chequeo médico del personal	1	2	3
Realizar la supervisión visual y rápida de las áreas y equipos identificados como críticos.	6	Usted supervisa para que las Buenas Prácticas de Manipulación en el área de producción se cumplan, es decir, el uso del (guantes, mandil, gorro, etc.)	1	2	3
Establecimiento de programas de limpieza y desinfección de áreas	7	La empresa establece programas de limpieza y desinfección de áreas	1	2	3
	8	La empresa proporciona artículos necesarios para la ejecución de limpieza y desinfección	1	2	3
Establecimiento de responsabilidades	9	Usted designa funciones y responsabilidades según sus habilidades y conocimientos	1	2	3
Realizar capacitación al personal.	10	El personal recibe capacitación sobre la limpieza y desinfección de áreas en el restaurante	1	2	3
Distribución del área de trabajo.	11	La distribución del área de trabajo permite que el colaborador cumpla con su labor eficazmente, con el fin de brindar un producto de calidad	1	2	3
Establecimiento de programas de control de plagas	12	La empresa establece programas de control de plagas	1	2	3
	13	Los registros de control de plagas están al día, es decir fumigación y desinfección	1	2	3
Realizar medidas correctivas de las desviaciones y garantizar que la planeación se realice.	14	Si el personal comete errores, usted tiende a corregirlos con la finalidad de brindar un producto de calidad	1	2	3
Servicios especializados en terceros	15	En caso de salirse de control una situación, la administración del restaurante ha de acudir a profesionales de una empresa especializada en los servicios que requiere	1	2	3
Evaluación de la calidad según sistema HACCP.	16	En la empresa se realiza la evaluación de la calidad según el sistema HACCP	1	2	3