



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD E HIGIENE Y
SANEAMIENTO EN LOS ALIMENTOS DE LAS
MYPES, RUBRO RESTAURANTES EN
LAMBAYEQUE, AÑO 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR(A):

YAMUNAQUE CALDERON, LUISA

ORCID: 0000-0002-7869-8299

ASESOR(A):

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

LAMBAYEQUE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

YAMUNAQUE CALDERON, LUISA

ORCID: 0000-0002-7869-8299

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chiclayo,
Perú

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chiclayo, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-00017372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-00017372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser el inspirador y haber fortalecido mi voluntad, para alcanzar con éxito mi meta profesional.

A mi esposo e hijos, mis padres y hermanos por su gran apoyo moral y comprensión que me brindaron durante la realización de mis estudios de formación profesional.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

DEDICATORIA

A los niños, jóvenes y adultos que anhelan alcanzar sus sueños de superación no duden de su capacidad y perseverancia, para lograr sus metas.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general “Determinar la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020. Tuvo un diseño descriptivo no experimental - transversal, se aplicó un muestreo de 384 clientes que contestaron un cuestionario de 10 preguntas referidos a la variable gestión de la calidad, cuyos resultados fueron: 59,4% se aplican mecanismos de control; 71,3% indica que existe supervisión en los procesos; 70,2% indica que siempre hay un trato adecuado y 77,8% indica que los restaurantes están en constante innovación. Se identificó una población conformada por 41 trabajadores que respondieron un cuestionario de 12 preguntas referidas a la variable higiene y saneamiento de los alimentos cuyos resultados mostraron que: 66,6% siempre se escogen a los proveedores, 73,3% siempre se eligen los mejores costos, 75,6% los alimentos siempre son categorizados; 80,0% existe un adecuado sistema de almacenamiento de alimentos; 77,7% del personal cumple con los procedimientos normados antes, durante y para servir los alimentos. Se concluye que la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de la MYPES rubro restaurantes del distrito de Lambayeque; tiene empresas que aplican mecanismos que favorecen la satisfacción de los clientes y donde se aplican medidas de control en sus procesos priorizando las necesidades de los clientes por lo que siempre están innovando, garantizando su permanencia en el mercado.

Palabras claves: Gestión de la calidad, Saneamiento e Higiene de los alimentos

ABSTRACT

This research had the general objective “To determine the management of quality and hygiene and sanitation in the foods of the MYPES, category restaurants in Lambayeque, year 2020. It had a descriptive, non-experimental - cross-sectional design, a sample of 384 clients who answered a 10-question questionnaire referring to the quality management variable, the results of which were: for 59.4% control mechanisms are applied; 71.3% indicate that there is supervision in the processes; 70.2% indicates that there is always an adequate treatment and 77.8% indicates that restaurants are constantly innovating. A population made up of 41 workers was identified who answered a questionnaire of 12 questions referring to the variable hygiene and sanitation of food, the results of which showed that: 66.6% always choose suppliers, 73.3% always choose the best costs, 75.6% food is always categorized; 80.0% there is an adequate food storage system; 77.7% of the personnel comply with the regulated procedures before, during and to serve food. It is concluded that the management of the quality and hygiene and sanitation in the foods of the MYPES rubric restaurants of the district of Lambayeque; It has companies that apply mechanisms that favor customer satisfaction and where control measures are applied in their processes, prioritizing customer needs, so they are always innovating, guaranteeing their permanence in the market.

Key words: Quality management, Sanitation and Food Hygiene.

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases teóricas de la investigación	19
2.2.1. Gestión de calidad.....	19
2.2.2. Higiene y saneamiento.....	22
III. HIPÓTESIS	28
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	29
4.1. Tipo de Investigación	29
4.2. Población y muestra	30
4.3. Definición y operacionalización de variables.	32
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.4. Plan de análisis	33
4.5. Matriz de consistencia	34
4.6. Principios éticos	35
V. RESULTADOS	36

5.1. Resultados.....	36
5.2. Análisis de resultados	58
VI. CONCLUSIONES	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS.....	74
Anexo 1. Instrumento de Recolección de Datos	75
Cuestionario dirigido al cliente:	75
Cuestionario dirigido al trabajador	76
Evidencias de las validaciones	77
Matriz indicador pregunta.....	86
Libro de códigos.....	89
REPORTE DEL TURNITIN	91
EVIDENCIA DE NO ADEUDO.....	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables.....	32
Tabla 2: Matriz de consistencia	34
Tabla 3: El restaurante tiene mecanismos de control para la atención	36
Tabla 4: Es importante supervisar los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante.....	37
Tabla 5: La infraestructura del restaurante es adecuada.....	37
Tabla 6: El personal encargado en el restaurante le brinda seguridad.....	38
Tabla 7: El servicio brindado por los trabajadores es el adecuado.	42
Tabla 8: Los horarios de atención en el restaurante son adecuados.....	39
Tabla 9:El personal encargado en el restaurante siempre está dispuesto a ayudarle si se presenta un inconveniente.....	40
Tabla 10: El restaurante siempre está innovado con respecto a su atención.	43
Tabla 11: El restaurante siempre prioriza las necesidades de los clientes.	44
Tabla 12: El restaurante considera sus sugerencias.	45
Tabla 13: El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores de los alimentos	46
Tabla 14: El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores que ofrecen los mejores costos.	47
Tabla 15: El personal encargado del restaurante escoge los alimentos de mejor calidad.....	48
Tabla 16: El personal transporta adecuadamente los alimentos adquiridos.	49
Tabla 17: El personal se encarga de categorizar los alimentos	50
Tabla 18: El personal almacena adecuadamente los alimentos.....	51

Tabla 19: El restaurante cuenta con sistemas de refrigeración adecuados.....	52
Tabla 20: Los lugares de almacenamiento de los alimentos tienen la temperatura adecuada.	53
Tabla 21: El personal está capacitado para la preparación de los alimentos.	54
Tabla 22: El personal cumple con los procedimientos normados antes de preparar los alimentos.	55
Tabla 23: El personal cumple con los procedimientos normados durante la preparación los alimentos.	56
Tabla 24: El personal sigue los procedimientos para servir los alimentos.....	57

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población y muestra	30
Cuadro 2: Directorio de MYPES del rubro restaurantes del distrito de Lambayeque	31

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas se han convertido en el soporte de la economía, en particular las micro y pequeñas empresas (MYPES), para la Organización de las Naciones Unidas (2017) estas son consideradas como la columna vertebral de la economía mundial, jugando un rol importante en los países en desarrollo, por medio del Consejo Internacional (2020), determinó que las MYPES representan el 90% de las empresas, generando entre el 60% y 70% del empleo contribuyendo el 50% del producto Bruto Interno (PBI) a nivel mundial.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2018) en América Latina y el Caribe existen aproximadamente 10 millones de MYPES, de las cuales el 47% son generadoras de puestos de trabajo esto representa unos 127 millones de personas, en comparación con el 19% de empleo generado por las medianas y grandes empresas. Además, Salazar (2018) señala la importancia de la formalización de las MYPES, ya que permite la mejora de sus condiciones, el aumento de su productividad, así los trabajadores en su mayoría accedan a un seguro de salud, recomendando la OIT la implementación de políticas que regulen a las MYPES, permitiéndoles el acceso al financiamiento y formalización empresarial y laboral.

La SUNAT (2018), señala que las MYPES son organizaciones donde las microempresas tiene de uno a diez trabajadores y donde sus ingresos por año no superan las 150 unidades impositivas tributarias (UIT), mientras que la pequeña empresa tiene de uno a cien trabajadores, con ingresos anuales de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT), representando el 95% del mundo empresarial en el Perú y generando empleo a un 48% de las personas que están empleadas.

El emprender una empresa en países de desarrollo es todo un reto, pues día a

día deben enfrentar un cúmulo de obstáculos que constituyen los factores que determina la existencia de las MYPES en un corto o largo plazo, los estudios indican que la tasa de mortalidad de pequeños negocios es solo de un año. (Ramírez, 2019). Cantidad que preocupa pues está generando la necesidad de conocer y caracterizar las causas de los limitantes del crecimiento y desarrollo de estas organizaciones.

En la actualidad las MYPES son organismos de gran relevancia pues contribuyen en la generación de empleo, participando de manera activa en el cambio socioeconómico de los lugares donde están presentes, es decir, son los entes que impulsan el crecimiento económico, la generación de los empleos y la disminución de la pobreza de los países en desarrollo.

Un rubro que se encuentra en auge es el comercio de alimentos pues lo encontramos en distintos lugares con una cantidad considerable de consumidores, además está relacionado con las costumbres de la zona y considera que la comida tiene un rol importante en la satisfacción del cliente., mientras que los estudios indican que los materiales y utensilios usados miden la competitividad de la empresa en este rubro. El rubro gastronómico es muy dinámico, donde varios restaurantes aparecen y otros desaparecen. La globalización ha aumentado la competitividad en varios sectores económicos, convirtiendo a los clientes en el centro de las empresas por lo que una gestión adecuada la hará más competitiva, garantizando la existencia en el mercado.

Esta bonanza en el Perú ha permitido el aumento de los restaurantes, cafeterías, entre otros; así como la demanda de los consumidores quienes son susceptibles a contraer enfermedades provocadas por alimentos que no fueron tratados adecuadamente.

De allí la importancia de que los alimentos y las bebidas deben sigan un

adecuado sistema de saneamiento y manipulación que eviten su contaminación, pero aquí se debe considerar el equipamiento del restaurante, es decir los materiales y utensilios que se utilizaran en la preparación y venta de los alimentos los que deben reunir las normas de seguridad alimentaria.

Además, la preparación de comida es una actividad clave para la aceptación del restaurante de parte de los clientes, por ello la calidad e higiene es la base fundamental que debe estar en todas las áreas involucradas dentro del establecimiento que brindan servicio de comidas (Hernández, 2015).

La organización mundial de la salud indica que la carga de enfermedades de transmisión alimentaria (ETA) es considerable cada año, unas de cada 10 personas son afectadas, probando pérdidas de 33 millones de dólares anuales.

En América Latina aproximadamente 77 millones de personas enferman y cerca de 9000 personas mueren a causa de este tipo de transmisión. Por ello es necesaria la aplicación de las buenas prácticas de higiene y sanidad en el proceso de alimentos, con lo que se disminuye el número de personas que sufren enfermedades por la mala práctica en la manipulación de los alimentos.

La OMS indica que el objetivo de tener una buena higiene en la manipulación de los alimentos no solo es alimentar a las personas, sino hacer que el consumidor se sienta “bien alimentado”, es decir no solo se consuman alimentos sabrosos, sino también con seguridad de que no está contaminado.

Es allí, donde la gestión de calidad se aplica de manera que prevenga las enfermedades y con ello busque la promoción, crecimiento y existencia de la empresa. Los ambientes donde se manipulan y preparan los alimentos, es otro indicador de la buena gestión y la higiene, esto indica que estos lugares deben contar con un buen

abastecimiento de agua, la recolección, tratamiento, almacenamiento y la eliminación de los residuos sólidos debe ser adecuado y ubicados en lugares donde no contaminen los alimentos. Los equipos y utensilios que se usan serán de materiales de fácil limpieza y desinfección, es decir, materiales resistentes a repetidas operaciones de limpieza y desinfección.

El mantener la limpieza adecuada de los alimentos, protege la salud pública y mejora el desarrollo económico siendo un reto en todos los lugares del mundo. Considerar esta limpieza permite que las empresas tengan mayores oportunidades y se disminuyan las enfermedades transmitidas en ellos. Sin embargo, este criterio no es totalmente practicado por las MYPES donde la tasa de intoxicación por alimentos aún es preocupante, y esto debido a la ausencia de condiciones sanitarias de trabajo como la falta de agua, o de infraestructura adecuada lo que no permite que los utensilios sean debidamente lavados, así como los alimentos que serán utilizados.

En el Perú hay más de 220 mil restaurantes o establecimientos de comida que ofrecen una diversidad de platillos y bebidas, dependiendo de las necesidades de los clientes, de ellos la mayoría no garantizan su existencia pues cierran antes de cumplir los dos meses, esto porque no cuentan con el buen manejo y capacitación en salubridad de preparación de alimentos, siendo esto un requisito primordial que deben ofrecer brindando un servicio de calidad que garantice la salud de los consumidores.

La informalidad es otro problema que crece cada día porque los establecimientos de comida van en aumento, lo que originan que muchos pequeños negocios no cumplen con los reglamentos de sanidad alimenticia y trabajan en la informalidad, pocos cuentan con la acreditación del programa restaurante saludable que norma el Ministerio de Salud.

En Lambayeque hay muchos restaurantes, que brindan servicios de calidad pues sus clientes están satisfechos con el servicio y en muchos casos superan las expectativas, resaltando las empresas su dedicación y empeño practicado por cada uno de sus integrantes. Sin embargo, la globalización ocasiona que las empresas deben estar en constante cambio, provocando la resistencia y la incapacidad de atender las nuevas exigencias de los clientes, perjudicando su fidelización e impidiendo su crecimiento, así como tener nuevos clientes potenciales que garanticen la existencia de la empresa.

En esta región se observa que el éxito de un restaurante es la preparación de la comida, esta actividad es clave para la aceptación del restaurante de parte de los clientes, por ello la calidad e higiene es la base fundamental que debe estar en todas las áreas involucradas dentro del establecimiento que brindan servicio de comidas (Hernández, 2015).

Otra característica de esta MYPES es que buscan cubrir las expectativas de los clientes, es por ello que están en constante cambio de la competitividad, por eso tener conocimiento de la gestión de la calidad busca obtener un desarrollo eficiente de la solución a las dificultades. En este contexto las MYPES que pertenecen al rubro restaurantes necesitan implementar constantes planes de mejora, otro criterio a considerar es el control de higiene y saneamiento en los alimentos que serán utilizados en la preparación de las comidas.

Ante esto, las MYPES en el rubro de restaurantes necesitan aplicar un buen sistema de Calidad y Producción donde sus colaboradores deben pertenecer a un régimen laboral, permitiendo a las MYPES que cumplan con una buena remuneración, considerando además sus beneficios laborales y donde el trabajador este conforme y

seguro cuando realice su trabajo. También, se conoce que el macro ambiente influye en las empresas y está conformada por factores que permiten conocer las oportunidades y se muestren las amenazas para las MYPES, estos factores son los siguientes: político – legal, factor económico, factor tecnológico y factor ambiental.

El factor político – legal, el estado peruano ha elaborado acciones que fortalecen a las MYPES, es conocido que no hay avance por la desconfianza y por los engorrosos trámites que deben seguir para formalizarse. El problema histórico de las MYPES es la falta de gestión de calidad, que ocasiona en muchos casos que sean incompetentes, por ello el Perú ha implementado la Ley N° 30056 referido a la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, donde explica que las MYPES son las unidades económicas constituidas como mínimo por una persona natural y jurídica, bajo toda forma de organización que tiene como fin el desarrollo de actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios. Los organismos que se encargan de regular a este rubro son Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT), Ministerio de Industria, Turismo, Ministerio de la Producción.

Estas políticas tienen como objetivo ayudar a las MYPES en la planificación, implementación y evaluación, sobre todo cuando estas entidades públicas tienen proyectos tienen la finalidad de modificar la económica, promoción de empleo y como consecuencia el aumento de la calidad de vida.

Toda ley tiene como finalidad la protección de los organismos, pero sin duda son propuestas para proteger a los trabajadores pues al formalizar la empresa los trabajadores deben recibir lo que por derecho les corresponde, entre ellos hay una remuneración mínima vital, también las gratificaciones tanto de julio y diciembre.

Otro aspecto que es regulado son las horas de trabajo pues según lo estipulado todo trabajador debe tener una jornada de 8 horas diarias, y si fuera el caso en horarios rotativos.

Según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL, 2018) la informalidad en la región Lambayeque supera el 70% y las denuncias registradas indican la hostilización a los trabajadores para que estos renuncien y no cobren sus beneficios.

Los restaurantes, son los lugares donde se sirven las comidas y bebidas que son preparadas en las mismas instalaciones. En el factor económico, según la Asociación Peruana de Gastronomía (APEGA, 2015), el rubro gastronómico moviliza alrededor de tres mil millones de dólares de forma directa e indirecta cada año, lo que significa que hay cientos de miles de personas que viven de esta actividad. El Instituto Nacional de Estadística (2019) señala que la producción nacional aumentó en 1,58% registrando 114 meses de aumento continuo, este se sustenta en el desarrollo del consumo reflejado en el aumento de ventas minoristas del 2,1%, también en los créditos de consumo en 10,64%, en la importación real de bienes de consumo no duradero en 8.1% y el incremento de exportaciones en 23,8% en los sectores agropecuarios, pesqueros, textiles, químicos y siderometalúrgicos.

El índice de producción de alojamiento y restaurantes registró en enero 2019 un aumento de 4,4% a diferencia del 2018, con la característica de que el rubro de servicios de alimentación fue mayor al de alojamientos y hospedajes. El rubro de restaurantes mostró mayor desarrollo en sus cuatro componentes promocionado por las alianzas comerciales, aperturas de locales, mejoras en los procesos, aplicación del marketing en las redes sociales, ampliación de horarios y servicio de delivery. (INEI,

2020).

Con respecto a los factores socioculturales, los restaurantes no son simplemente locales donde sirven las comidas, sino lo contrario son representantes de la cultura y en muchos casos también influyen en otras culturas. Las costumbres gastronómicas varían según la región por eso es importante para todo restaurante conocer la cultura de la región, de manera que no se comentan errores. En general la cultura gastronómica del Perú, es muy compleja pues cada plato presenta insumos y procedimientos diferentes que narra una historia en particular, con características únicas.

La preocupación de mantener los sabores en los platillos preparados incluye el uso de materias primas y de mantener buenas prácticas de higiene y salubridad, así como una buena aplicación de la gestión de la calidad con la finalidad de tener empresas competitivas y que mantienen la cultura gastronómica de la región.

Mientras que, en el factor tecnológico, las MYPES en el rubro restaurantes tienen el acceso a la información por medio del internet, esto permite el desarrollo de las comunicaciones y energía; el equipamiento y maquinaria hace que los servicios brindados cumplan con los requisitos de higiene y saneamiento, además de convertirse en empresas competentes.

En el factor ambiental las MYPES toman importancia a la Ley N° 28611 que trata sobre el medio ambiente, y reglamenta los aspectos relacionados con este tema, con el fin de garantizar un ambiente saludable, equilibrado y apropiado para el desarrollo de la vida donde todos están obligados a contribuir con una eficaz y eficiente gestión ambiental y de esta manera se eviten los daños ambientales.

Es por esto que la gestión de la calidad se ha convertido en un requisito para

competir dentro de los rubros comerciales, siendo su impacto tanto en el corto como en el largo plazo, y primordial para el desarrollo y permanencia de la empresa involucrada en este tipo de procedimientos.

De acuerdo a la situación caracterizada, se puede enunciar el problema como: ¿Qué características tiene la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020?, situación existente en la provincia de Lambayeque y que gracias a la ULADECH católica, sede Chiclayo, Escuela de Administración, se buscará dar solución a la problemática.

Así el objetivo general que se ha establecido se puede enunciar como: “Determinar las características de la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020”. Mientras que los objetivos específicos son: (a) Caracterizar el control de la calidad en las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020; (b) Identificar la mejora en la gestión de la calidad de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020; (c) Evaluar el proceso de compra de los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020; (d) Describir el proceso de conservación y preparación de los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020.

Por lo expuesto, la presente investigación se justifica con el fin de determinar las características de la gestión de la calidad de las MYPE del rubro restaurantes, promoviendo la reflexión en los propietarios, administradores y colaboradores de los restaurantes de la importancia de la elaboración y preparación de los alimentos siguiendo las normas de higiene y saneamiento, ya que las inadecuadas manipulaciones de los alimentos repercuten en la salud de los clientes. Por ello, es

indispensable comprender que, siguiendo un control adecuado, se planificarán acciones de mejora continua, que son herramientas oportunas en el impulso de este rubro, dando seguridad y mayor satisfacción de las exigencias de los clientes.

En esta investigación se aplicará la metodología científica, del tipo descriptivo, aplicando dos instrumentos que permitirán el estudio de la Gestión de la Calidad e Higiene y Saneamiento de los alimentos, obteniendo los datos necesarios, aplicados al tamaño de muestra tomado de la población.

Luego podemos afirmar que esta investigación queda justificada porque conociendo las características de la gestión de la calidad e Higiene y Saneamiento de los alimentos se podrán utilizar en investigaciones posteriores de este rubro.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Los antecedentes son los estudios que se han realizado con anterioridad y que sirven de sustento para la continuación de otras investigaciones.

Díaz (2016) en su investigación “Diseño de un Sistema de Gestión de compra para el Restaurante “Mesón de la Plaza”, Cuba. En ella, se presentó dificultades con los abastecimientos y la planificación de sus compras por la falta de mecanismos para realizar este procedimiento, por ello se planteó como objetivo el diseño de un sistema de gestión de compras para el restaurante garantizando el aprovisionamiento constante de los productos de manera que el restaurante planifique y organice sus compras y pueda satisfacer adecuadamente la creciente demanda de los clientes.

Quezada (2016) en su investigación titulada “Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad para la mejora de los Restaurantes de la Ciudad de Ambato”, Ecuador. En este estudio busca solucionar la carencia de calidad en los restaurantes del cantón Ambato, por lo que se procede a realizar un estudio de una muestra de éstas instituciones con el fin de encontrar y analizar cada una de las deficiencias que puedan tener. Una vez diagnosticado el estado situacional de los restaurantes a través de técnicas y herramientas investigativas se propone el modelo de gestión de calidad basado en William Edward Deming. Luego de realizar un estudio acerca de una correcta gestión, en el campo de la industria de la restauración, se logra llegar a cierto grado de conocimiento el cual permite desarrollar una solución a dicho problema encontrado en los restaurantes del cantón Ambato, por lo que se proponer realizar un modelo de gestión P.D.C.A.

Quintero (2015) en su investigación “Sistema de Gestión de Calidad en las

PYMES colombianas”, resalta la importancia de la MYPES como generadoras de empleo en Colombia, por ello surge la necesidad de brindarles herramientas que sirvan para mejorar no solo la cantidad de ventas, sino también la calidad de los productos o los servicios que se ofrezcan de manera que se mantengan en el mercado con un buen grado de competitividad. Concluyendo que la gestión de la calidad debe contar con una estructura operacional de trabajo, donde los procedimientos técnicos y de administración deben estar documentados, además los medios de control deben facilitar el mejoramiento continuo.

Gavilanes (2016) en Ecuador, presentó el trabajo de investigación titulado “Normas de Seguridad Alimentaria en la Producción de Alimentos para Pequeños Restaurantes de la Ciudad de Ambato”, tuvo como objetivo medir el nivel de seguridad alimentaria, higiene y limpieza por parte de los manipuladores de alimentos de los pequeños restaurantes ciudad de Ambato, aplicó un método de modalidad mixta cualitativa y cuantitativa. Estuvo conformada por 63 administradores de los restaurantes. Teniendo como resultados que el 89% de los administradores piensan que es importante el uso de una buena vestimenta para el trabajo, también el 94% de trabajadores consideran que es necesario la limpieza y la desinfección del ambiente de trabajo, además el 81% de los encuestados consideran que es importante el uso de limpiadores y antisépticos, mientras que el 64% de administradores consideran que si existe una buena limpieza e higiene de los utensilios los alimentos se mantendrán libres de contaminación. Se concluye que los administradores no cuentan con un control eficiente, pues el empleado no tiene el conocimiento de las normas de higiene y limpieza para la manipulación de alimentos, por consecuencia este proyecto ayudará a mejorar la calidad de los alimentos.

Villacís (2015) en su investigación “Diseño y propuesta de un Sistema de Inocuidad Alimentaria basada en BPM (Buenas Practicas Manufactura) para Destiny Hotel de la Ciudad de Baño, Ecuador”, desarrollo una perspectiva basada en la buenas prácticas para alimentos procesados sentando las bases del sistema de inocuidad alimentaria que debe ser aplicado en Destiny Hotel de la ciudad de Baños, la metodología usada es un enfoque mixto, exploratorio y descriptivo con una muestra compuesta por 11 trabajadores del hotel. Concluyendo que existe carencia en la aplicación adecuada de buenas prácticas de manufactura, en las zonas de producción del Destiny hotel, encontrándose una brecha en la aplicación de las operaciones destinadas a lograr la inocuidad y el desarrollo de procesos adecuado señalados en el Decreto Ejecutivo 3253 Buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados.

España (2014) en su investigación “Evaluación de buenas prácticas de manufactura (BPM) en ambulantes de comida y propuesta de manual de control de calidad para la manipulación de alimentos ofrecidos por los vendedores ambulantes de comida en la cabecera departamental de Totonicapán, Guatemala, 2014”, tuvo la finalidad evaluar las buenas prácticas de manufactura de las ventas ambulantes de comida en la cabecera departamental de Totonicapán, para luego diseñar un manual de control de calidad. Se utilizó el método descriptivo con un enfoque cuantitativo, con una muestra de 138 vendedores. Concluyendo que los vendedores ambulantes no cumplen en su totalidad las buenas prácticas de manufactura y en base a este diagnóstico se diseñó un manual.

Ponce (2017) en la tesis presentada “Caracterización de la Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres

del Distrito de Pocollay, Provincia y Región de Tacna periodo 2017”, su objetivo general consistió en describir las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay - periodo 2017, esta investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental - transversal y descriptivo, para el recojo de información se contó con una muestra y población de 16 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 81.25% aplica una gestión de calidad, el 56.25% utiliza la mejora continua como técnica moderna de gestión empresarial, el 56.25% considera como prioridad para determinar la calidad en su empresa la calidad del producto, el 43.75% considera la amabilidad y buen trato como prioridad ante sus clientes, el 75% considera la competitividad al momento de contratar personal, el 93.75% no realiza capacitaciones sobre atención al cliente, el 68.75% cree que una atención de calidad contribuye en el aumento de ventas y el 56.25% considera que sus empresas cuentan con un buen clima laboral.

Finalmente pudo concluir que: la mayoría de las MYPES encuestadas están aplicando una gestión de calidad usando la técnica de mejora continua, y considera que la amabilidad y buen trato contribuye al aumento de las ventas en su negocio.

Loayza (2018) realizó una investigación denominada “La gestión estratégica y su relación con la competitividad en las MYPES del rubro restaurante, distrito San Miguel, 2018”. En esta investigación el método fue hipotético deductivo, de tipo aplicada, con un nivel correlacional descriptivo y diseño no experimental transversal. La población objeto de estudio fue conformado por representantes de la MYPES del rubro restaurante del distrito San Miguel, la muestra del estudio estuvo conformada por 258 representantes de estas. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario de

24 preguntas en escala de Likert, se analizó mediante el software estadístico SPSS 24 y la interpretación de datos determinó que la correlación entre la gestión estratégica y la competitividad es muy fuerte según el valor de coeficiente de 0.909 con una significancia de 0.000, menor a 0.05, lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Finalmente, se concluyó que la gestión estratégica tiene relación positiva directa con la competitividad, en consecuencia, que a mayor aplicación de la gestión estratégica mayor será la competitividad de las MYPES en el distrito de San Miguel en el año 2018.

Antúnez (2017). En su investigación sobre “Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio rubro Restaurantes en la Ciudad de Huarney; propuso como objetivo el determinar las principales características de la Gestión de la calidad en la atención al cliente, mostrando que la mayoría de los propietarios son personas adultas, y su experiencia se ve reflejada en sus negocios. Además, indicó que en la mayoría de los casos las MYPES son informales, con un tiempo de permanencia menor a 3 años y contando con 1 a 5 personas por establecimiento, donde no se considera la capacitación pues son empresas familiares.

En cuanto a la gestión de la calidad indicó que los representantes aplican técnicas de la mejora continua, priorizando la planificación de las actividades y la atención de los clientes, pues la mayoría de las MYPES tiene como objetivo principal el buen trato al cliente contribuyendo así con el aumento de las ventas.

Inocencio (2016) presentó el trabajo de investigación titulado “Prácticas de Higiene en la Manipulación de Alimentos de las personas que expenden comida ambulatoria en la Localidad de Huánuco”, tuvo como objetivo calcular la cantidad

de personas que venden comida ambulancia en Huánuco y realizan una adecuada higiene en la manipulación de alimentos, aplico el método transversal, prospectivo y observacional. Estuvo conformada por 108 personas, observándose que el 89,8% no tiene un aseo adecuado de las manos; el 83,3% no usa gorra; el 68,5% tienen contacto boca alimentos. Concluyendo que la mayoría de comerciantes ambulancia de la localidad de Huánuco no tienen una adecuada higiene en la manipulación de alimentos.

Cotacallapa (2016) presentó el trabajo de investigación titulado “Conocimiento y Prácticas sobre Higiene en Manipulación en Relación con la Carga Microbiológica de Socias de Comedores Populares del Distrito de Azángaro 2016”, tuvo como objetivo analizar a la carga microbiológica de las manos y la relación que tiene con el conocimiento y las prácticas de higiene que se tienen cuando se manipula un alimento en los comedores populares del distrito de Azángaro, Puno ; aplico el método de corte transversal, descriptivo, analítico y con diseño correlacional. Estuvo conformada por 36 socias (2 manipuladoras por comedores), observándose que el 25,0% no cuenta con conocimientos básicos, un 69,4% de las manipuladoras no tienen prácticas saludables en la manipulación de alimentos; en cuanto a la carga microbiológica se obtuvo que el 90,0% de los puestos de comida rebasan el límite tolerable. Concluyendo que el conocimiento y prácticas sobre higiene en la manipulación de alimentos tienen una relación con la carga microbiológica presente en las manos de los trabajadores de los comedores populares.

Armijo & Molina (2016) presentó el trabajo de investigación titulado “Elaboración y Verificación de una Plan de Higiene para el Restaurant Qaphaxo”, tuvo como objetivo elaborar una sugerencia para mejorar la higiene y la limpieza

para el restaurant Qaphaxo, aplicó el método no experimental. Estuvo conformada por 15 trabajadores, observándose que el 7,4% de encuestados afirman que tienen instalaciones adecuadas y equipadas para el buen funcionamiento del restaurant, un 7% se encarga de llevar y almacenar las materias primas, el 4,6% de encuestados hacen la limpieza de las instalaciones, un 5,4% se encarga de la capacitación en higiene personal, limpieza, conducta y salud, también el 1,3% se encargan de fumigar y hacer controles. Se concluye que el equipo es calificado como deficiente, sin embargo, los ambientes de trabajo alcanzaron una máxima calificación, además el personal obtuvo una Calificación baja pues no tienen una buena capacitación ni entrenamiento apropiado con las prácticas de higiene.

Pérez (2015) en su investigación “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012” tuvo como fin determinar el servicio de calidad al Cliente, fue un tipo de investigación fue descriptiva – analítica, con una población constituida por 1390 clientes del restaurante y una muestra de 228 usuarios donde se utilizó la técnica de muestreo aleatorio. Concluyendo que la calidad del servicio es buena, sin embargo, puede mejorar siempre que se adelante a los requerimientos y expectativas de los clientes mejorando sus resultados económicos. Sobre el servicio al cliente la empresa tiene un nivel aceptable de prestación de un servicio, dada las mejoras implementadas en cada periodo, ya que tiene clientes más exigentes, por lo que brinda atención personalizada al cliente.

Fernández (2017) en la investigación presentada “Aplicación de un modelo de Gestión para la mejora de la Productividad del Restaurante D´BRAU de la Ciudad

de Chiclayo”, en este trabajo se señala las características del restaurante D´BRAU de la ciudad de Chiclayo. El objetivo de estudio fue analizar la aplicación del modelo de gestión para mejorar la productividad del restaurante. Para ello, se utilizó el método descriptivo, se realizó una entrevista directa con el administrador y el personal de servicio, así como la elaboración de cuestionarios a los clientes.

Concluyendo que la ciudad de Chiclayo, brinda oportunidades de implementación de modelo de gestión permitiendo que los negocios sean rentables y productivos. Además, se mostró la importancia del rol que cumple el administrador pues debe controlar el que la gestión de la calidad implementada cumpla con los objetivos trazados.

Huchiyama & Julca (2016), presentaron la investigación “Diseño y propuesta de un modelo de negocio de un restaurante móvil basado en el método running lean en la ciudad de Chiclayo”, propuso un tipo de negocio de restaurante móvil apoyado en la técnica Running Lean en la ciudad de Chiclayo, utilizando el método cualitativo se pudo conocer las ventajas y desventajas de este tipo de servicio, determinando los posibles riesgos del modelo de negocio.

Concluyendo que existe clientes insatisfechos con el ofrecimiento de este tipo de alimentos pues no cumplen con los estándares de calidad ni tienen en cuenta los valores nutricionales, ni los procedimientos de inocuidad que deben presentar los alimentos. Además de comprender como la estructura de plan de negocios, colabora con el mercado de restaurantes el mismo que tienen un alto porcentajes de insatisfacción ante la necesidad de comer saludable con un alto contenido nutricional y con precios accesibles.

Saavedra (2015) Mediante su investigación: “Plan de negocios para el diseño

e implementación de un restaurante de comida nacional e internacional en la región Lambayeque” propuso un plan de negocio para verificar la viabilidad del diseño e implementación de un restaurante de comida nacional e internacional en la región Lambayeque.

Concluyendo que la implementación del negocio es factible, generando rentabilidad al negocio, por otro lado, indica la importancia de la compra de insumos, así como la frecuencia con que se realizan pues depende de la duración de los mismos y las exigencias de los clientes.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

La gestión de la calidad de un producto o servicio es aquel que cumple con características que satisface las necesidades del cliente, la competencia que hay entre las empresas hace que los empresarios se organicen y gestionen de manera adecuada a la organización para que la producción sea de calidad, en el menor tiempo y con bajos costos. (González, 2017).

Como se mencionaba la gestión de calidad proporciona a la empresa una herramienta con la que logrará ser competitiva en el mercado. La calidad es un objetivo principal para la empresa, que está dirigido en la satisfacción de los clientes con el producto o servicio dado, esto impulsa a las empresas a proteger a sus clientes de manera que se cubran sus expectativas sobre la calidad, pero que también sean reconocidas las personas que lograron este nivel de calidad.

El sistema de gestión de calidad es considerado como la estrategia donde la empresa desarrolla la gestión empresarial vinculado con la calidad de sus productos y servicios, así como con los procesos de producción de un producto y servicio; entre

ellos son: la estructura organizacional, la documentación del sistema, los procesos, y los recursos necesarios que servirán para lograr objetivos de calidad y cumplir los requerimientos del cliente. (González y Arciniegas, 2016).

2.2.1.1. Importancia de la Gestión de la Calidad

La gestión de calidad garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos a las empresas que logren innovar programas de gestión de calidad consiguen usar la información de ellos para poder identificar cuáles son sus fallas y poder planificar estrategias de mejora, buscando siempre que la producción sea de calidad y que satisfaga a los clientes. Por lo tanto, la gestión de la calidad es importante porque permite cubrir las expectativas del cliente. (León, 2015)

Para lograr esta calidad se debe considerar lo siguiente:

Reducción de costos y Disminución en los precios.

Los costos de producción deben ser mínimos, pero cuidando que la producción sea de calidad y cuidando la competencia de la empresa

Como consecuencia de la reducción de costos, por la reducción de los procesos la productividad aumenta y los precios se reducen.

Presencia y permanencia en el mercado.

Dada la buena calidad del producto, que a su vez supera a la competencia en precio y producto, permite a la empresa ser reconocida y además brindar confianza garantizando su presencia en el mercado.

Ante las ventajas dadas, la empresa ingresa al mercado un producto o servicio innovador y de alta calidad que tendrá posibilidades de permanencia en el mercado con una fidelidad por parte de los clientes.

2.2.1.2. Objetivos de la calidad.

El objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes. Establece de la siguiente manera: “Calidad es satisfacer al cliente. ¿Cómo? Cumpliendo con los requerimientos y prestando un servicio innovador. ¿Hasta dónde? Hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado. Ese es el límite”. (León, 2015)

2.2.1.3. Dimensiones de la Gestión de la calidad

Control de calidad

Para Evans y Lindsay (2014), el control de la calidad garantiza que los procesos se desarrollen de manera estable y predecible pues identifica el momento en que hay que realizar una acción correctiva. Este procedimiento está basado en los datos y sistemas de medición, garantizando el control eficaz de la calidad, así como su mejora.

El control de la calidad según León (2015) es el conjunto de principios que permiten adquirir la mayor calidad durante el proceso de creación de un producto o servicio.

Los mecanismos de control, son el conjunto de acciones y herramientas que se utilizan para detectar la presencia de errores, como: comenzar haciendo las cosas bien desde el principio; teniendo un ambiente adecuado para la atención al cliente; centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente, buscar soluciones a los problemas en vez de justificarlos; ser optimistas; tener buenas relaciones entre compañeros; cumplir las tareas adecuadas, ser puntuales. Así mismo, el desempeño se ve reflejado en mantener la cordialidad con los clientes, reconocer los errores y

corregirlos; practicar valores; ser ordenados y meticulosos con el trabajo; tener una buena organización; brindar confianza y seguridad al cliente.

La evaluación de los resultados está relacionado al control de la calidad, ya que es por estos resultados que se pueden tomar decisiones sobre el seguimiento, para elaborar un plan de mejora.

Mejora de la Gestión de la Calidad

Oliveira indica que la calidad y la productividad son factores clave para la competitividad, por ello concentrarse en mejorar estas características son preocupación de toda organización pues garantizan satisfacciones internas y externas (Como se citó en Cisneros, 2017). Por ello es importante considerar:

El análisis de los procesos, es decir estandarizar las políticas y procedimientos para maximizar la eficiencia, permitiendo un servicio adecuado; donde la prioridad son los clientes y sus sugerencias son atendidas; promoviendo planes de mejora para innovar en su rubro.

La capacitación constante del personal se verá reflejado en la producción de alta calidad, la misma que influye en la satisfacción que siente el empleado al ejecutar bien su trabajo; implementando procesos de supervisión en cada una de sus funciones.

La comparación de los procedimientos con empresas competidoras contribuyen con la mejora de la calidad, pues las buenas ideas siempre contribuyen al crecimiento de la organización.

Evaluación de los procesos, de manera que se identifiquen los problemas, y permita la elaboración de medidas correctivas que eviten las pérdidas.

2.2.2. Higiene y saneamiento

La Organización Mundial de la Salud refiere que la higiene es el conjunto de

acciones preventivas para conservar la salud, siendo este un componente esencial para la vida.

El Código de alimentación (Codex Alimentarius) señala que la higiene de los alimentos comprende las condiciones que se deben tomar en cuenta para la producción, elaboración, almacenamiento y distribución de los alimentos en buen estado y comestible en condiciones óptimas para el consumo humano. (Manual de Procedimientos de la Comisión del Codex Alimentarius FAO/OMS, 2015).

Según Armada (2015), los procesos que siguen los alimentos afectan a la seguridad, es así que durante la producción, manipulación, conservación y distribución existe riesgo de contaminación por lo que se recomienda la aplicación efectiva de las normas de higiene y saneamiento en todo el proceso.

Por esto, cada establecimiento debe indicar por escrito los procedimientos diarios que deben seguir los alimentos, así como las medidas correctivas con el fin de corregir y prevenir la contaminación directa o indirecta de los productos.

Una manera eficiente y segura de seguir estos procedimientos es la implementación de los procedimientos operativos estandarizados de saneamiento en el que se indica los métodos de saneamiento diario que debe cumplir el establecimiento y son aplicados antes, durante y después de las operaciones de elaboración.

Miranda (2015) refiere que los procedimientos operativos estandarizados de saneamiento incluyen como mínimo los siguientes programas: limpieza y desinfección, higiene y presentación personal, manejo. La evaluación de estos procesos debe ser constantes y diario de manera que sea eficaz y se prevenga la contaminación y adulteración de los productos. Además, se recomienda que para

evitar estos riesgos que el personal sea adecuado y capacitado.

2.2.2.1. Higiene y saneamiento en la preparación de alimentos

Limpieza de alimentos, son las acciones necesarias en la preparación de los alimentos, como la limpieza de los contaminantes de los alimentos que pueden causar daño a la salud y la selección de los alimentos óptimos.

Proceso de compra

Este es un factor clave en el éxito del servicio prestado, pues significa ganancias o pérdidas en este proceso, por ello es indispensable tener una buena selección de los proveedores que suministran la materia prima que se utilizara en la preparación de los alimentos.

El adquirir productos que satisfacen una necesidad, sus elementos son reconocimiento de una necesidad, ubicación de la misma, selección del proveedor y satisfacción de una necesidad (Hidalgo, 2015).

Un factor importante en esta acción son los costos, pues se busca que sean los menores posibles cuidando que la adquisición sea de buena calidad, manteniendo el compromiso con el proveedor, garantizando el abastecimiento de las cantidades requeridas en tiempo, calidad y precio (Hidalgo, 2015).

Conservación de los alimentos

Para una buena conservación de los alimentos es necesario mantener una temperatura adecuada de manera que se puedan evitar los deterioros y pérdidas. Para ello se debe tener en cuenta el lugar: refrigerado, congelado o seco. Las dimensiones del producto ya que los más pesados estarán a nivel del suelo y los más ligeros en los almacenes respectivos. El equipamiento que se emplea para el almacenamiento de los alimentos y bebidas.

Preparación de alimentos

Se refiere al proceso que se sigue antes de la preparación de los alimentos o de aquellos que se sirven crudos, es decir al procedimiento que se sigue antes de servir los alimentos. Durante la preparación se debe considerar el tiempo de exposición de los alimentos para evitar su contaminación por lo que deben mantenerse refrigerados hasta su cocción, en el caso de las verduras es necesario que sean lavadas con abundante agua para procurar una limpieza profunda aplicando sustancias desinfectantes apropiadas para este tipo de alimentos. (Manual de prácticas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes y cafeterías, 2016)

2.2.2.2. Normas Legales

Resolución Ministerial N° 822 – 2018/ MINSA

Ante la preocupación de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA), el Ministerio de Salud aprobó la Norma Técnica Sanitaria N°142-MINSA/2018/DIGESA, que indica las reglas generales de higiene que deben cumplir los restaurantes y servicios afines, actualizando la normativa de los restaurantes.

En la actualización de esta norma sanitaria se hace referencia a que los restaurantes y servicios deben aplicar los Principios Generales de Higiene (PGH), sustentados en los programas de Buenas Prácticas de Manipulación y los programas de Higiene y Saneamiento, lo que deberá evidenciarse en la certificación sanitaria de PGH emitida por la municipalidad de su jurisdicción.

Así mismo, con la finalidad de disminuir los riesgos de hipertensión arterial en la población y fomentar las decisiones libres e informadas de los consumidores, sólo se dispensará sal en mesa en saleros, cuando el cliente lo solicite.

Con respecto a los ambientes, es el establecimiento que debe tener suficiente espacio para el normal desarrollo de las operaciones de preparación de los alimentos. Estos ambientes y lugares deben ser de fácil limpieza y evitando la acumulación de suciedad, además de contar con una buena ventilación e iluminación.

El abastecimiento de agua debe estar garantizado, así como el sistema de distribución y almacenamiento debe ser perfecto y en estado de conservación e higiene de forma que no haya condiciones para su contaminación. La higiene y limpieza de los tanques, cisternas y reservorios debe ser periódica de manera que el agua se conserve limpia.

Las aguas residuales y de residuos sólidos, deben disponerse de forma sanitaria considerando las trampas de grasas, evitando la eliminación de grasas por los desagües.

En los ambientes de preparación de los alimentos la basura debe estar ubicada en zonas estratégicas y debe disponerse en recipientes de buen estado que tengan la capacidad suficiente para las actividades del establecimiento.

Los servicios higiénicos deben estar operativos, en buen estado de conservación e higiene, contar con iluminación y ventilación suficiente que facilite su uso, el diseño de estos lugares debe garantizar la eliminación de aguas residuales y no tenga acceso a la cocina o comedor, además se debe garantizar el número de servicios higiénicos según la demanda de los comensales.

La elaboración y expendio de alimentos y bebidas 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 dadas en la norma donde se establecen 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. (R.M. 822 – 2018/ MINSA).

Los alimentos deben tener un buen sabor, color, olor, textura, pero esto no garantiza que no esté contaminadas, su apariencia no asegura 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, Rossotti, & Siskin, 2015, p.9). Por esto, el adecuado y correcto uso de la higiene en la elaboración y expendio de alimentos y bebidas en los restaurantes debe estar normado por los reglamentos establecidos por la legislación peruana.

III. HIPÓTESIS

Para la presente investigación no se esbozó hipótesis por ser descriptiva. “La investigación por ser descriptiva no llevó hipótesis, siendo este criterio metodológico totalmente opcional (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de Investigación

Según Sánchez (2018). “El tipo de investigación será descriptivo porque tendrá como objetivo central describir fenómenos”, es decir, es descriptiva porque se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad y busca especificar propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Hernández & Mendoza, 2016)

Según Sánchez (2018) tiene un enfoque cuantitativo, ya que el estudio se basa en la medición numérica, es decir en la recolección y el análisis de datos con que cumplan los objetivos propuestos.

El diseño fue de tipo descriptivo simple en el cual el investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento, es decir está constituida por una variable y una población. (Hernández & Mendoza, 2016)

En este sentido el diseño descriptivo, es aquel que conoce las características de una determinada población. Este tipo de diseño se centra en conocer que es lo que pasa, pero sin llegar a profundizar en el por qué ocurre eso. Es de corte transversal dado que medirá unas determinadas características en un momento concreto (Galindo, 2020).

La investigación fue de tipo no experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos. Es así, que la no creara ninguna situación, sino que se observaran las ya existentes (Hernández & Mendoza, 2016).

4.2. Población y muestra

La unidad de análisis de la presente investigación estuvo conformada por el personal de 7 micro y pequeñas en el rubro de restaurantes del distrito de Lambayeque, haciendo un total de 45 trabajadores y la cantidad de clientes es infinita.

Cuadro 1: Población y muestra

Fuente de información	Población	Muestra
Cliente	Infinita	384
Trabajadores	Finita (7)	45

Fuente: Elaboración propia

Para la variable gestión de la calidad se cuenta con una población infinita, por lo que se utilizó el muestreo no probabilístico, conocida también como muestreo por conveniencia, debido a que por la facilidad de disponibilidad se encuestará a los clientes que acudan a los restaurantes del distrito de Lambayeque. (Hernández, et al. 2016)

Se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\infty}^2 * p * q}{i^2}$$

Fuente: Murray y Larry (2005)

Se considera el valor del nivel de confianza Z es 1,96; con un valor de p = 0,5; q = 0,5 y un error de 0,05 resultando una muestra de 384 clientes.

Para la segunda variable higiene y saneamiento de los clientes se acudirán a los trabajadores de los restaurantes, por lo tanto, la muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población. En este sentido según Ramírez (2017), establece

la muestra censal como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, es decir universo, población y muestra es el mismo valor.

Por ello para esta investigación la muestra censal es de 45 trabajadores.

Cuadro 2: Directorio de MYPES del rubro restaurantes del distrito de Lambayeque

N° Orden	NOMBRE DE LA MYPE	RUC	Dirección	N° de Trabajadores
01	Restaurant A	166	Av. Augusto B. Leguía Cuadra 2	12
02	Restaurant B	073	Calle 2 de Mayo cuadra 1	12
03	Restaurant C	436	Calle 2 de Mayo cuadra 2	3
04	Restaurant D	505	Calle 2 de Mayo cuadra 2	6
05	Restaurant E	502	Calle 2 de Mayo cuadra 3	4
06	Restaurant F	032	Calle 2 de Mayo cuadra 7	3
07	Restaurant G	981	Calle 2 de Mayo cuadra 8	5

Fuente: Elaboración propia

4.3. Definición y operacionalización de variables.

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Técnica/ instrumento	Escala	Fuente	Metodología	
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad es aquel que cumple con características de satisfacción de las necesidades del cliente, haciendo que la empresa sea competitiva, de manera que los empresarios se organicen y gestionen de manera adecuada a la organización. (González, 2017)	Control de la calidad	Mecanismos de evaluación Desempeño	Conjuntos de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores	Cuestionario	Ordinal	Cliente	Tipo: Cuantitativo	
		Mejora de la calidad	Análisis de procesos Comparación Capacitación Evaluación	El ciclo de planear, hacer, verificar y actuar es de gran importancia para estructurar y ejecutar proyectos de mejora de la calidad y la productividad en los niveles jerárquicos.					Nivel: Descriptivo
		Proceso compra	Selección de proveedores Selección de materia prima Costos	Este es un factor clave en el éxito del servicio prestado, pues significa ganancias o pérdidas en este proceso.					
Higiene y saneamiento de los alimentos	Según Armada (2015), los procesos que siguen los alimentos afectan a la seguridad, es así que durante la producción, manipulación, conservación y distribución existe riesgo de contaminación por lo que se recomienda la aplicación efectiva de las normas de higiene y saneamiento en todo el proceso	Conservación de los alimentos	Almacenamiento Tipo de producto Temperatura	Para una buena conservación de los alimentos es necesario mantener una temperatura adecuada de manera que se puedan evitar los deterioros y pérdidas.	Cuestionario	Ordinal	Trabajadores	Instrumento: Cuestionario	
		Preparación de alimentos	Antes de la preparación Durante la preparación	Se refiere al proceso que se sigue antes de la preparación de los alimentos o de aquellos que se sirven crudos, es decir al procedimiento que se sigue antes de servir los alimentos.					

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifiqué el entorno ni controlé el proceso observado. Los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

El cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, utiliza un listado de preguntas escritas que se entregaron a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito con escala nominal u ordinal. Además, se acudió a la validación por medio de expertos.

4.4. Plan de análisis

Según Ávila (2015) en esta investigación se aplicó la estadística descriptiva para mostrar los resultados implicados en los objetivos de la investigación. Los datos estadísticos de la variable de estudio serán tabulados y procesados por el programa EXCEL y SPSS 25, luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que fue válido con el método de juicio de expertos.

4.5. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Gestión de la calidad y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020	¿Qué características tiene la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020?	General: Determinar las características de la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020	Según Hernández Sampieri (2014), la investigación por ser descriptiva no registra hipótesis.	Gestión de la calidad.	Control de la calidad	Mecanismos de evaluación Desempeño	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva DISEÑO: No experimental, corte transversal POBLACIÓN: Trabajadores 45, muestra 45 trabajadores Clientes 384 TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
		(a) Caracterizar el control de la calidad en las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020.			Mejora de la calidad	Análisis de procesos Capacitación	
		(b) Identificar la mejora en la gestión de la calidad de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020.		Higiene y saneamiento de los alimentos.	Proceso de compra	Comparación Evaluación Selección de proveedores Selección de materia prima Costos	
		(c) Evaluar el proceso de compra de los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020		Conservación de los alimentos	de	Almacenamiento Tipo de producto Temperatura	
		(d) Describir el proceso de conservación y preparación de los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020		Preparación de alimentos		Antes de la preparación Durante la preparación	

4.6. Principios éticos

El presente estudio tomo aspecto éticos que son esenciales, se realizarán la recolección de datos tomando en cuenta la población de estudio; la autenticidad en la toma de datos será resultado de la fuente, teniendo énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos; se mantendrá confidencialidad en las respuestas obtenidas en las encuestas aplicadas; considerando la honestidad al momento de realizar el análisis y considerar la veracidad de los resultados, manteniendo en anónimo la identidad los partícipes y respeto al encuestado protegiendo la información recogida sin calificar los datos recopilados. (UDALECH, 2019)

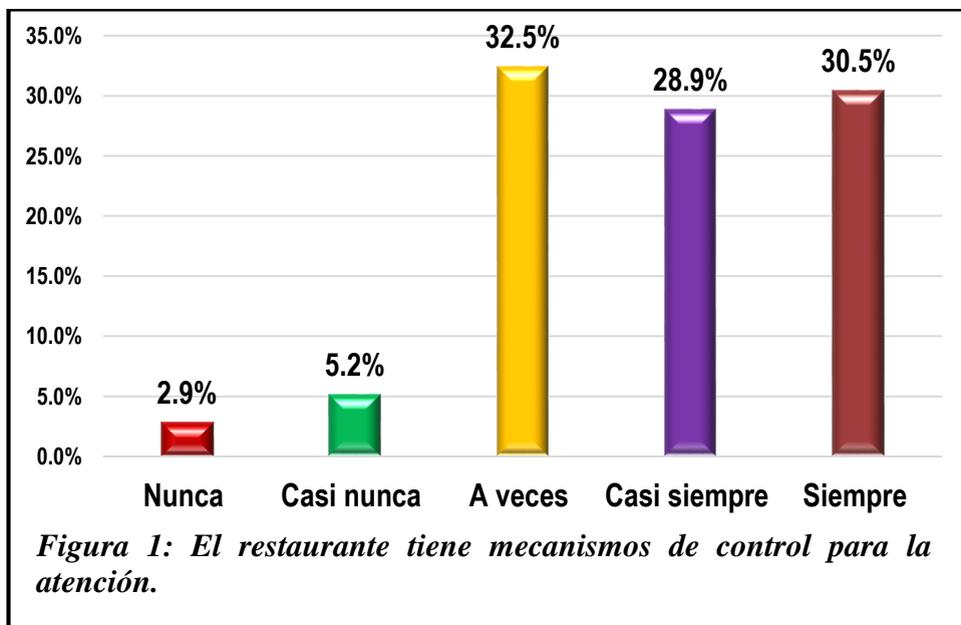
V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 3: El restaurante tiene mecanismos de control para la atención

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	2,9
Casi nunca	20	5,2
A veces	125	32,5
Casi siempre	111	28,9
Siempre	117	30,5
Total	384	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes, junio 2020

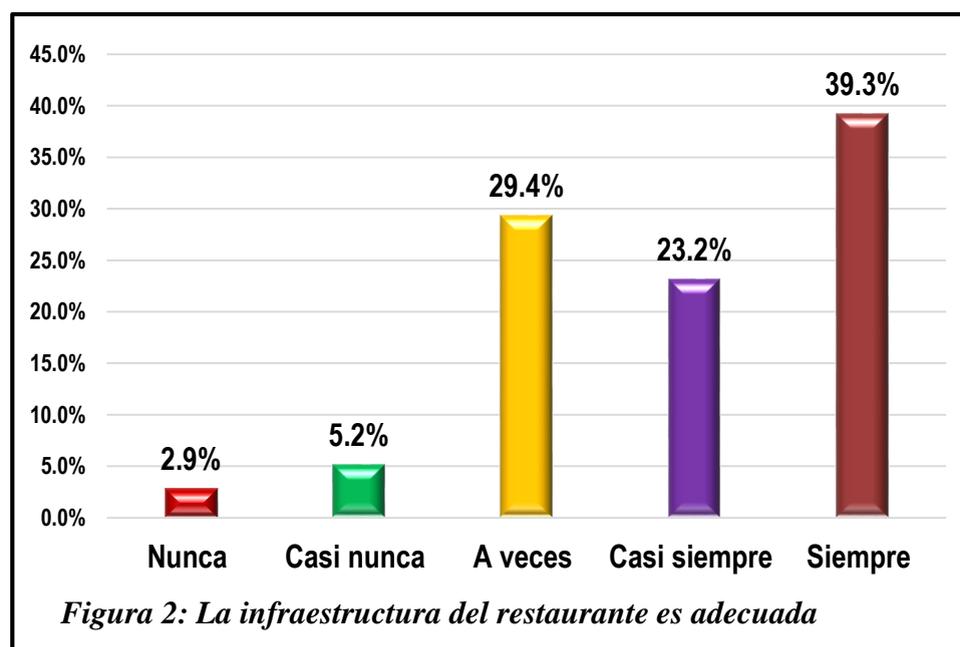


En la tabla 3 y figura 1 denominadas “El restaurante tiene mecanismos de control para la atención” se observa que 2,9% de los clientes indicaron nunca; 5,2% de los clientes indicaron casi nunca; 32,5% de los clientes indicaron a veces; 28,9% de los clientes indicaron casi siempre y 30,5% de los clientes indicaron siempre.

Tabla 4: La infraestructura del restaurante es adecuada.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	2,9
Casi nunca	20	5,2
A veces	113	29,4
Casi siempre	89	23,2
Siempre	151	39,3
Total	384	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes, junio 2020

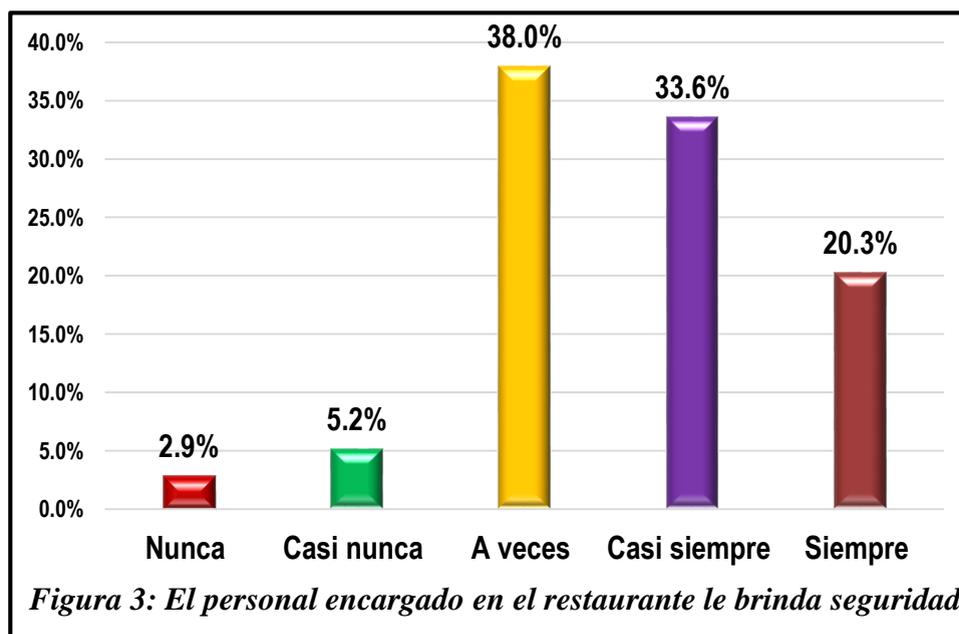


En la tabla 4 y figura 2 denominadas “La infraestructura del restaurante es adecuada” se observa que 2,9% de los clientes indicaron nunca; 5,2% de los clientes indicaron casi nunca; 29,4% de los clientes indicaron a veces; 23,2% de los clientes indicaron casi siempre y 39,3% de los clientes indicaron siempre.

Tabla 5: El personal encargado en el restaurante le brinda seguridad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	2,9
Casi nunca	20	5,2
A veces	146	38,0
Casi siempre	129	33,6
Siempre	78	20,3
Total	384	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes, junio 2020

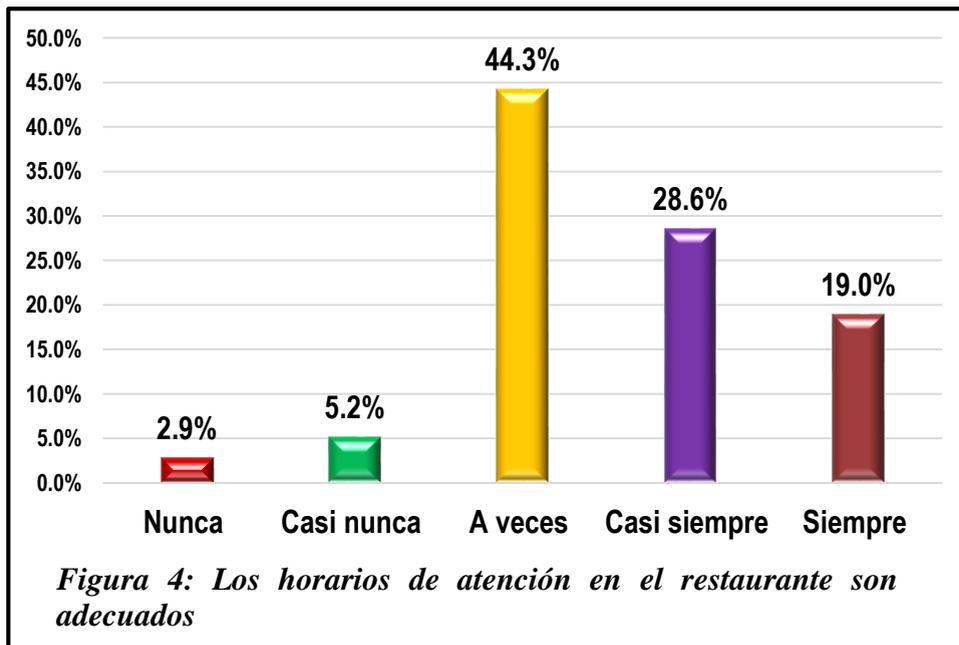


En la tabla 5 y figura 3 denominadas “El personal encargado en el restaurante le brinda seguridad” se observa que 2,9% de los clientes indicaron nunca; 5,2% de los clientes indicaron casi nunca; 38,0% de los clientes indicaron a veces; 33,6% de los clientes indicaron casi siempre y 20,3% de los clientes indicaron siempre.

Tabla 6: Los horarios de atención en el restaurante son adecuados.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	2,9
Casi nunca	20	5,2
A veces	170	44,3
Casi siempre	110	28,6
Siempre	73	19,0
Total	384	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes, junio 2020

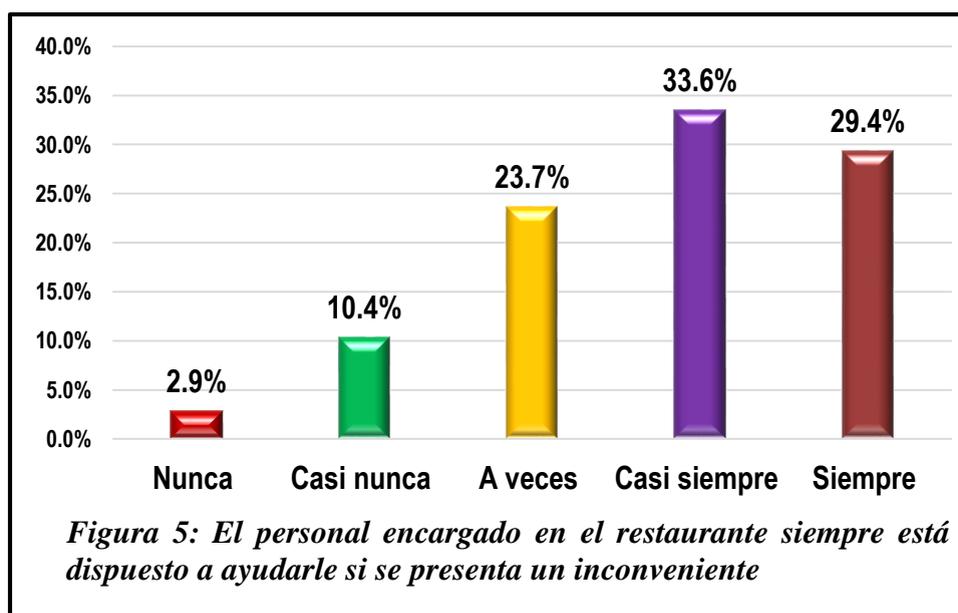


En la tabla 6 y figura 4 denominadas “Los horarios de atención en el restaurante son adecuados” se observa que 2,9% de los clientes indicaron nunca; 5,2% de los clientes indicaron casi nunca; 44,3% de los clientes indicaron a veces; 28,6% de los clientes indicaron casi siempre y 19,0% de los clientes indicaron siempre.

Tabla 7: El personal encargado en el restaurante siempre está dispuesto a ayudarlo si se presenta un inconveniente.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	2,9
Casi nunca	40	10,4
A veces	91	23,7
Casi siempre	129	33,6
Siempre	113	29,4
Total	384	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes, junio 2020

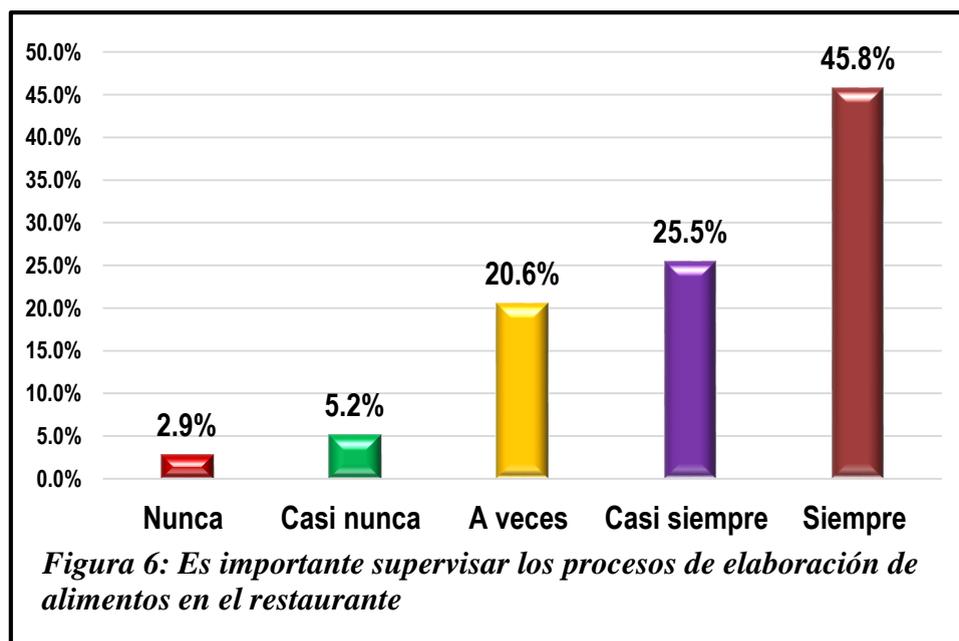


En la tabla 7 y figura 5 denominadas “El personal encargado en el restaurante siempre está dispuesto a ayudarlo si se presenta un inconveniente” se observa que 2,9% de los clientes indicaron nunca; 10,4% de los clientes indicaron casi nunca; 23,7% de los clientes indicaron a veces; 33,6% de los clientes indicaron casi siempre y 29,4% de los clientes indicaron siempre.

Tabla 8: Es importante supervisar los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	2,9
Casi nunca	20	5,2
A veces	79	20,6
Casi siempre	198	25,5
Siempre	176	45,8
Total	384	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes, junio 2020

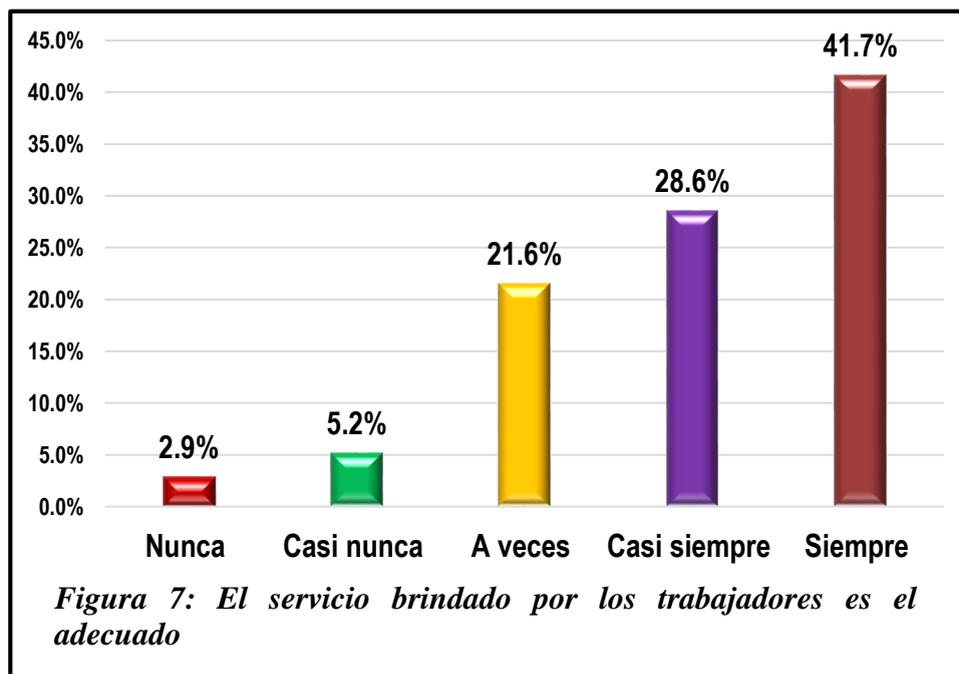


En la tabla 8 y figura 6 denominadas “Es importante supervisar los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante” se observa que 2,9% de los clientes indicaron nunca; 5,2% de los clientes indicaron casi nunca; 20,6% de los clientes indicaron a veces; 25,5% de los clientes indicaron casi siempre y 45,8% de los clientes indicaron siempre.

Tabla 9: El servicio brindado por los trabajadores es el adecuado.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	2,9
Casi nunca	20	5,2
A veces	83	21,6
Casi siempre	110	28,6
Siempre	160	41,7
Total	384	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes, junio 2020

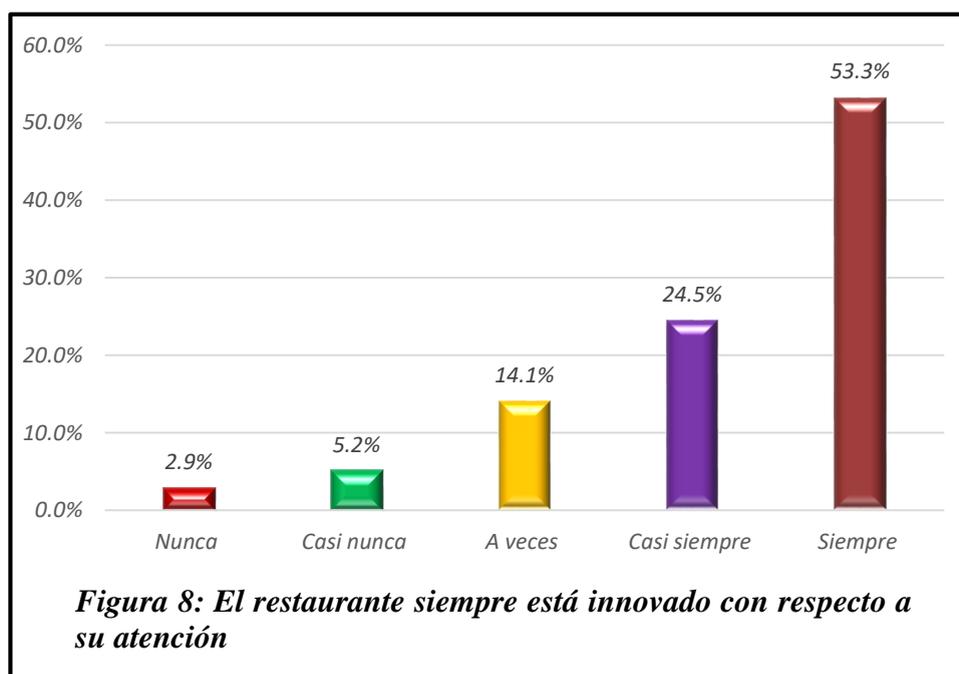


En la tabla 9 y figura 7 denominadas “El servicio brindado por los trabajadores es el adecuado” se observa que 2,9% de los clientes indicaron nunca; 5,2% de los clientes indicaron casi nunca; 21,6% de los clientes indicaron a veces; 28,6% de los clientes indicaron casi siempre y 41,7% de los clientes indicaron siempre.

Tabla 10: El restaurante siempre está innovado con respecto a su atención.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	2,9
Casi nunca	20	5,2
A veces	54	14,1
Casi siempre	94	24,5
Siempre	205	53,3
Total	384	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes, junio 2020

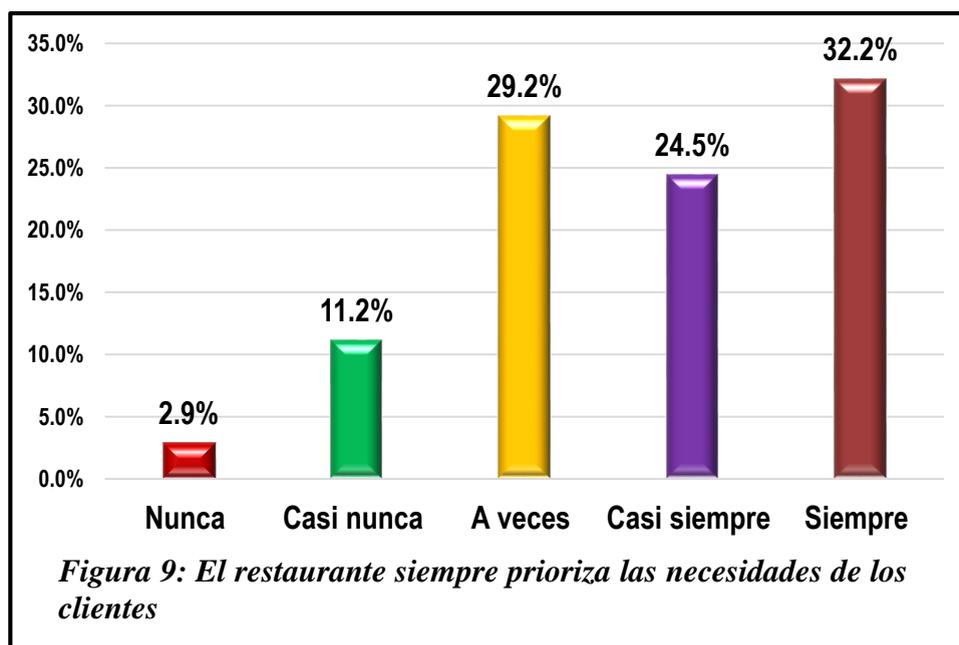


En la tabla 10 y figura 8 denominadas “El restaurante siempre está innovado con respecto a su atención” se observa que 2,9% de los clientes indicaron nunca; 5,2% de los clientes indicaron casi nunca; 14,1% de los clientes indicaron a veces; 24,5% de los clientes indicaron casi siempre y 53,3% de los clientes indicaron siempre.

Tabla 11: El restaurante siempre prioriza las necesidades de los clientes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	2,9
Casi nunca	43	11,2
A veces	112	29,2
Casi siempre	94	24,5
Siempre	124	32,2
Total	384	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes, junio 2020

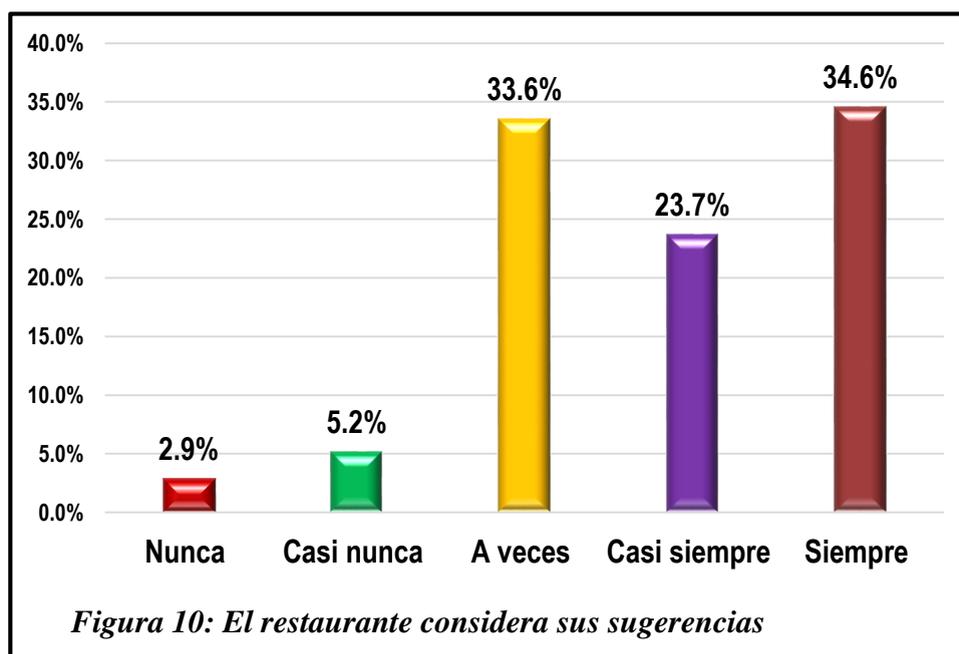


En la tabla 11 y figura 9 denominadas “El restaurante siempre prioriza las necesidades de los clientes” se observa que 2,9% de los clientes indicaron nunca; 11,2% de los clientes indicaron casi nunca; 29,2% de los clientes indicaron a veces; 24,5% de los clientes indicaron casi siempre y 32,3% de los clientes indicaron siempre.

Tabla 12: El restaurante considera sus sugerencias.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	2,9
Casi nunca	20	5,2
A veces	129	33,6
Casi siempre	91	23,7
Siempre	133	34,6
Total	384	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes, junio 2020

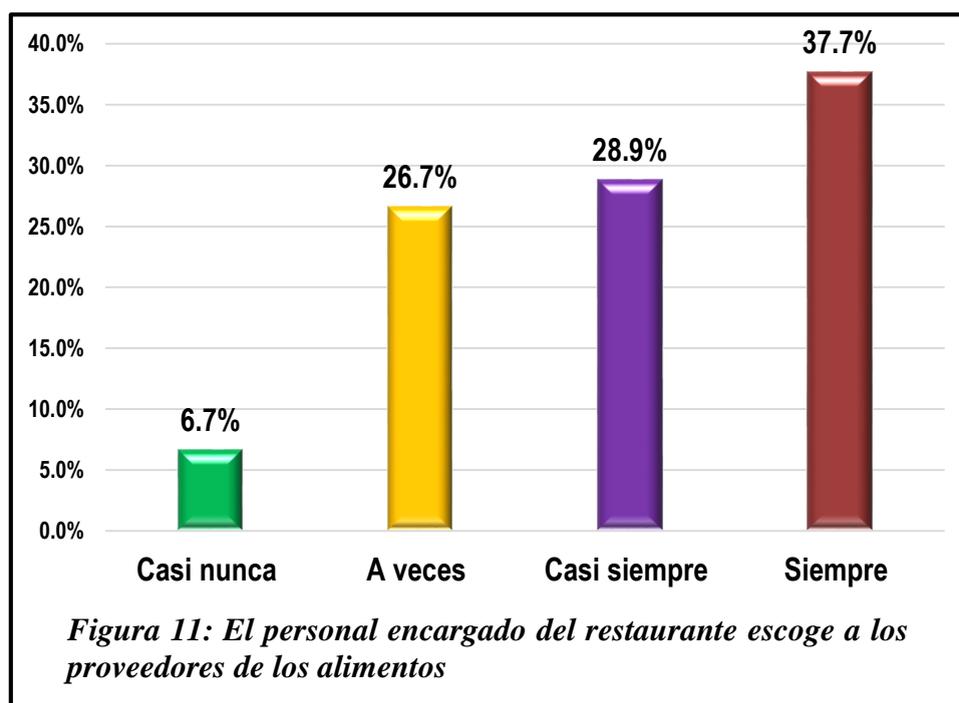


En la tabla 12 y figura 10 denominadas “El restaurante considera sus sugerencias” se observa que 2,9% de los clientes indicaron nunca; 5,2% de los clientes indicaron casi nunca; 33,6% de los clientes indicaron a veces; 23,7% de los clientes indicaron casi siempre y 34,6% de los clientes indicaron siempre.

Tabla 13: El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores de los alimentos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	6,7
A veces	12	26,7
Casi siempre	13	28,9
Siempre	17	37,7
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020

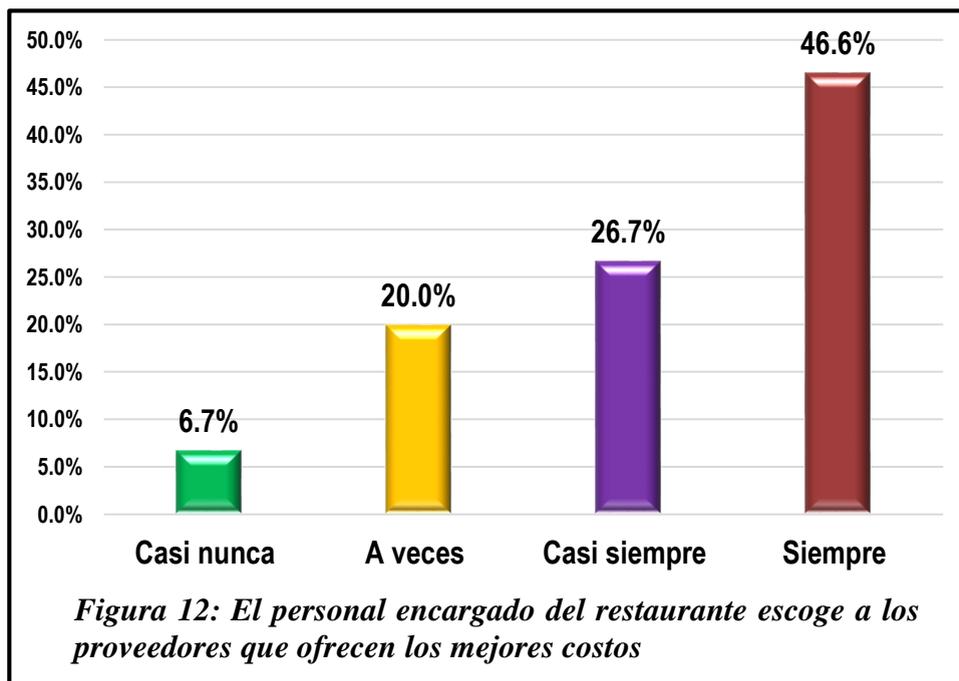


En la tabla 13 y figura 11 denominadas “El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores de los alimentos” se observa que 6,7% de los trabajadores opinan casi nunca, 26,7% de los trabajadores opinan que a veces, 28,9% de los trabajadores opinan que casi siempre, 37,8% de los trabajadores opinan que siempre.

Tabla 14: El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores que ofrecen los mejores costos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	6,7
A veces	9	20,0
Casi siempre	12	26,7
Siempre	21	46,6
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020

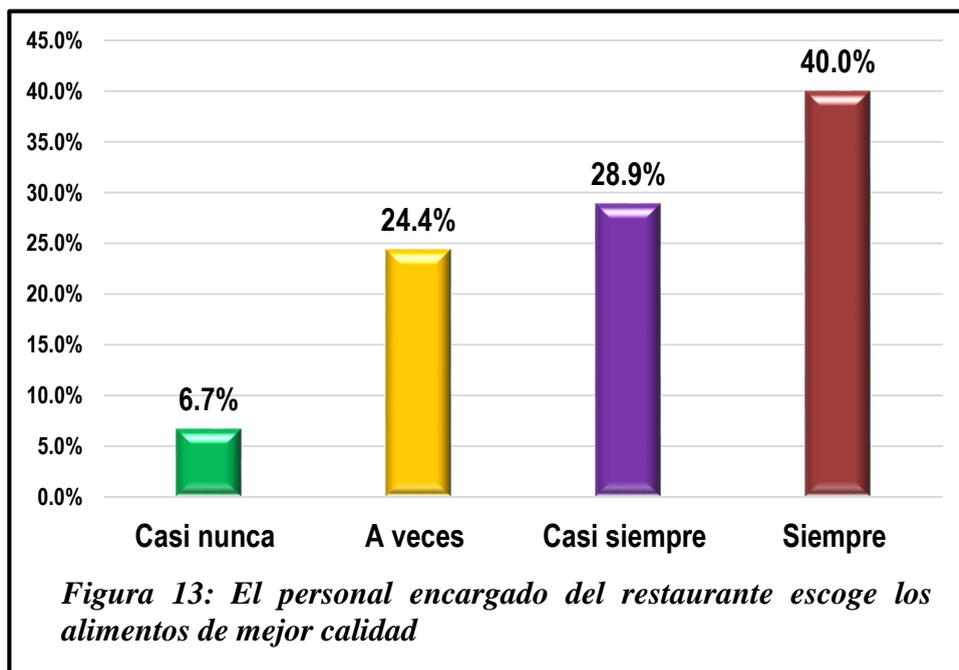


En la tabla 14 y figura 12 denominadas “El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores que ofrecen los mejores costos” se observa que 6,7% de los trabajadores opinan que casi nunca, 20,0% de los trabajadores opinan que a veces, 26,7% de los trabajadores opinan que casi siempre, 46,7% de los trabajadores opinan que siempre.

Tabla 15: El personal encargado del restaurante escoge los alimentos de mejor calidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	6,7
A veces	11	24,4
Casi siempre	13	28,9
Siempre	18	40,0
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020

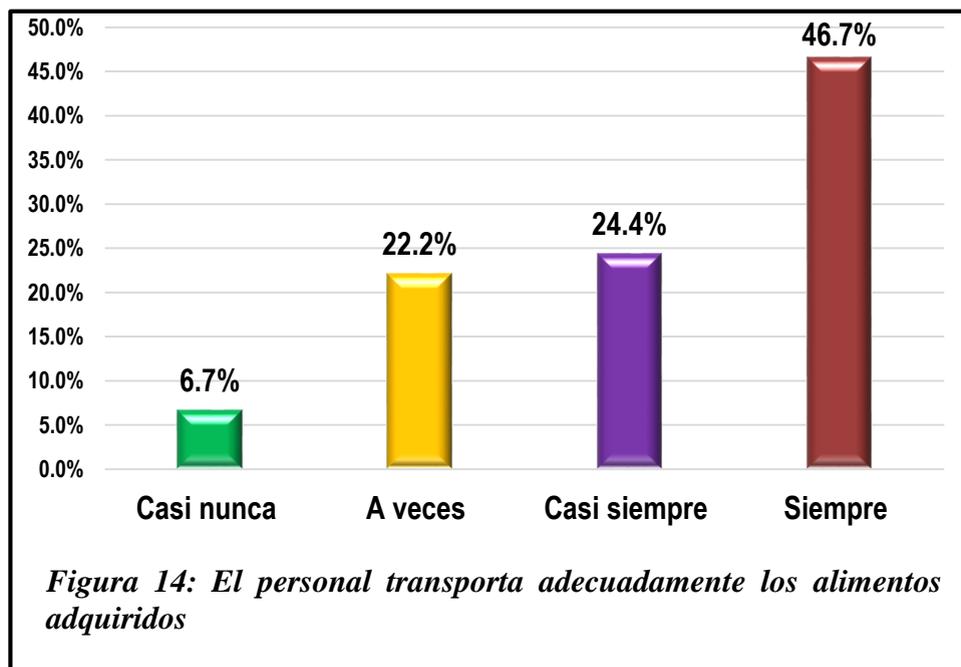


En la tabla 15 y figura 13 denominadas “El personal encargado del restaurante escoge los alimentos de mejor calidad” se observa que 6,7% de los trabajadores opinan que casi nunca, 24,4% de los trabajadores opinan que a veces, 28,9% de los trabajadores opinan que casi siempre, 40,0% de los trabajadores opinan que siempre.

Tabla 16: El personal transporta adecuadamente los alimentos adquiridos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	6,7
A veces	10	22,2
Casi siempre	11	24,4
Siempre	21	46,7
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020

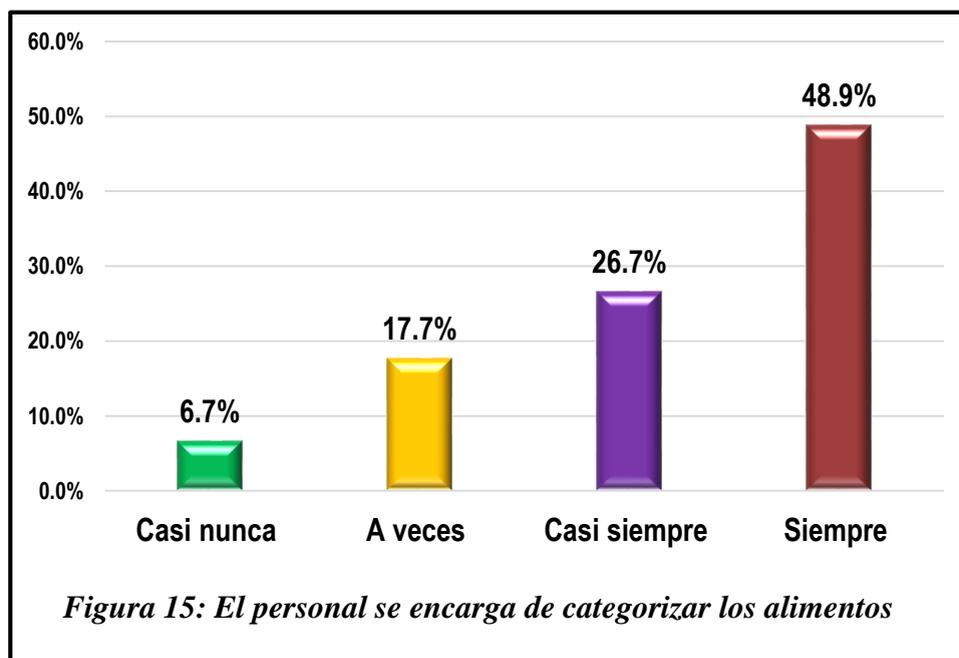


En la tabla 16 y figura 14 denominadas “El personal transporta adecuadamente los alimentos adquiridos” se observa que 6,7% de los trabajadores opinan que casi nunca, 22,2% de los trabajadores opinan que a veces, 24,4% de los trabajadores opinan que casi siempre, 46,7% de los trabajadores opinan que siempre.

Tabla 17: El personal se encarga de categorizar los alimentos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	6,7
A veces	8	17,7
Casi siempre	12	26,7
Siempre	22	48,9
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020

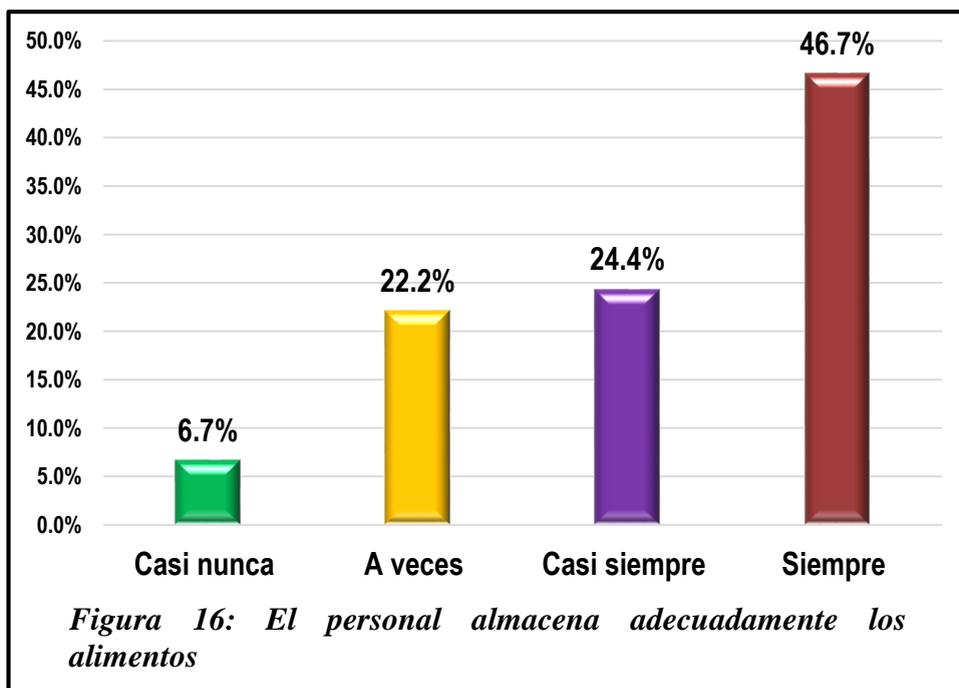


En la tabla 17 y figura 15 denominadas “El personal se encarga de categorizar los alimentos” se observa que 6,7% de los trabajadores opinan que casi nunca, 17,7% de los trabajadores opinan que a veces, 26,7% de los trabajadores opinan que casi siempre, 48,9% de los trabajadores opinan que siempre.

Tabla 18: El personal almacena adecuadamente los alimentos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	6,7
A veces	10	22,2
Casi siempre	11	24,4
Siempre	21	46,7
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020

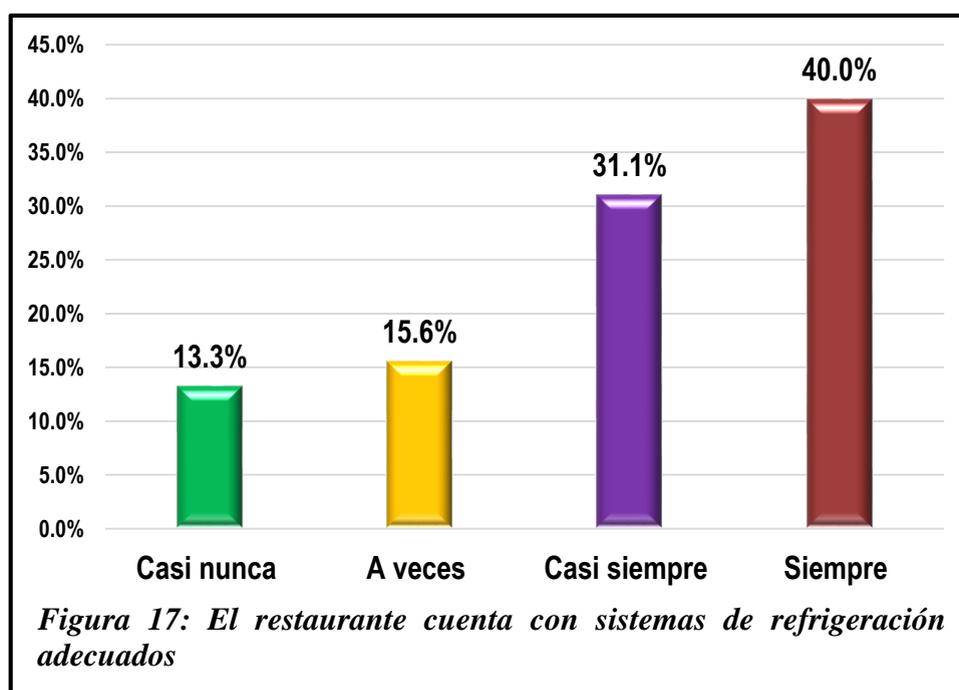


En la tabla 18 y figura 16 denominadas “El personal almacena adecuadamente los alimentos” se observa que 6,7% de los trabajadores opinan que casi nunca, 22,2% de los trabajadores opinan que a veces, 24,4% de los trabajadores opinan que casi siempre, 46,7% de los trabajadores opinan que siempre.

Tabla 19: El restaurante cuenta con sistemas de refrigeración adecuados.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	6	13,3
A veces	7	15,6
Casi siempre	14	31,1
Siempre	18	40,0
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020

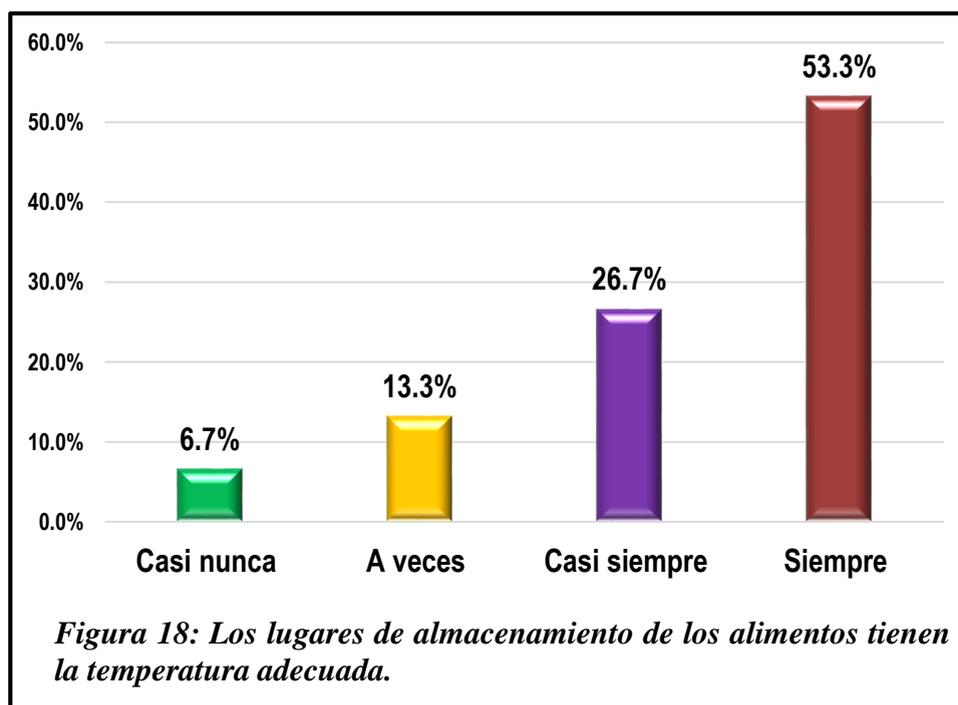


En la tabla 19 y figura 17 denominadas “El restaurante cuenta con sistemas de refrigeración adecuados” se observa que 13,3% de los trabajadores opinan que casi nunca, 15,6% de los trabajadores opinan que a veces, 31,1% de los trabajadores opinan que casi siempre, 40,0% de los trabajadores opinan que siempre.

Tabla 20: Los lugares de almacenamiento de los alimentos tienen la temperatura adecuada.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	6,7
A veces	6	13,3
Casi siempre	12	26,7
Siempre	24	53,3
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020

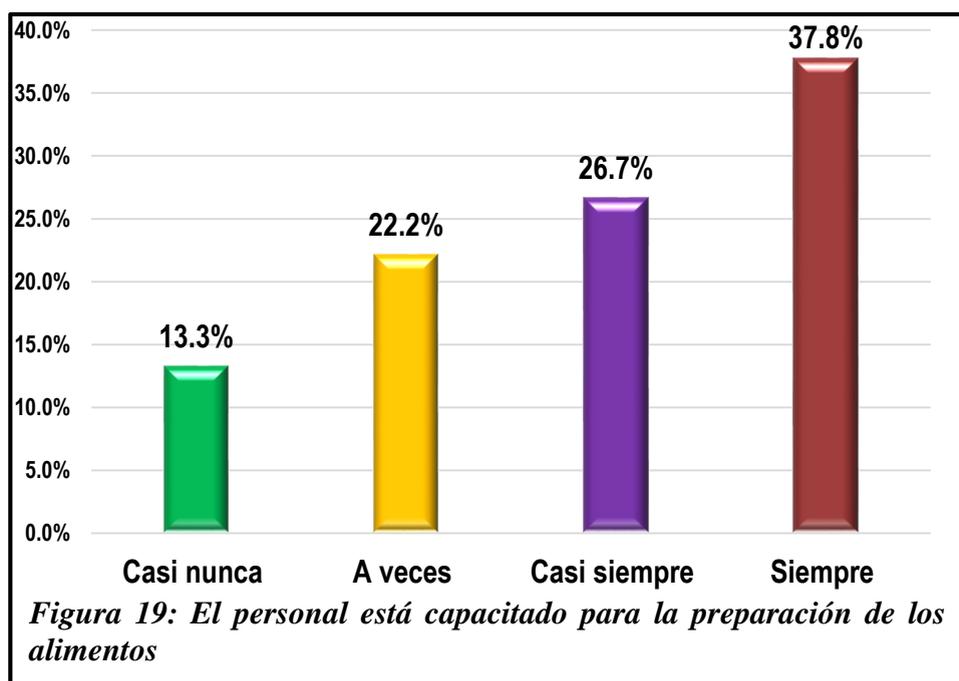


En la tabla 20 y figura 18 denominadas “Los lugares de almacenamiento de los alimentos tienen la temperatura adecuada” se observa que 6,7% de los trabajadores opinan que casi nunca, 13,3% de los trabajadores opinan que a veces, 26,7% de los trabajadores opinan que casi siempre, 53,3% de los trabajadores opinan que siempre.

Tabla 21: El personal está capacitado para la preparación de los alimentos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	6	13,3
A veces	10	22,2
Casi siempre	12	26,7
Siempre	17	37,8
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020

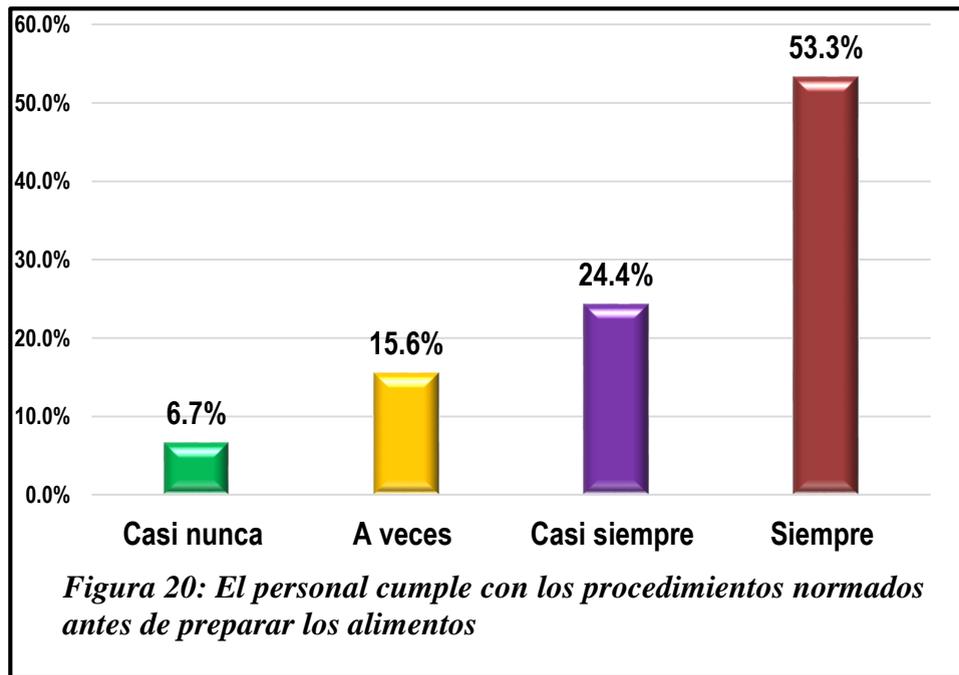


En la tabla 21 y figura 19 denominadas “El personal está capacitado para la preparación de los alimentos” se observa que 13,3% de los trabajadores opinan que casi nunca, 22,2% de los trabajadores opinan que a veces, 26,7% de los trabajadores opinan que casi siempre, 37,8% de los trabajadores opinan que siempre.

Tabla 22: El personal cumple con los procedimientos normados antes de preparar los alimentos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	6,7
A veces	7	15,6
Casi siempre	11	24,4
Siempre	24	53,3
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020

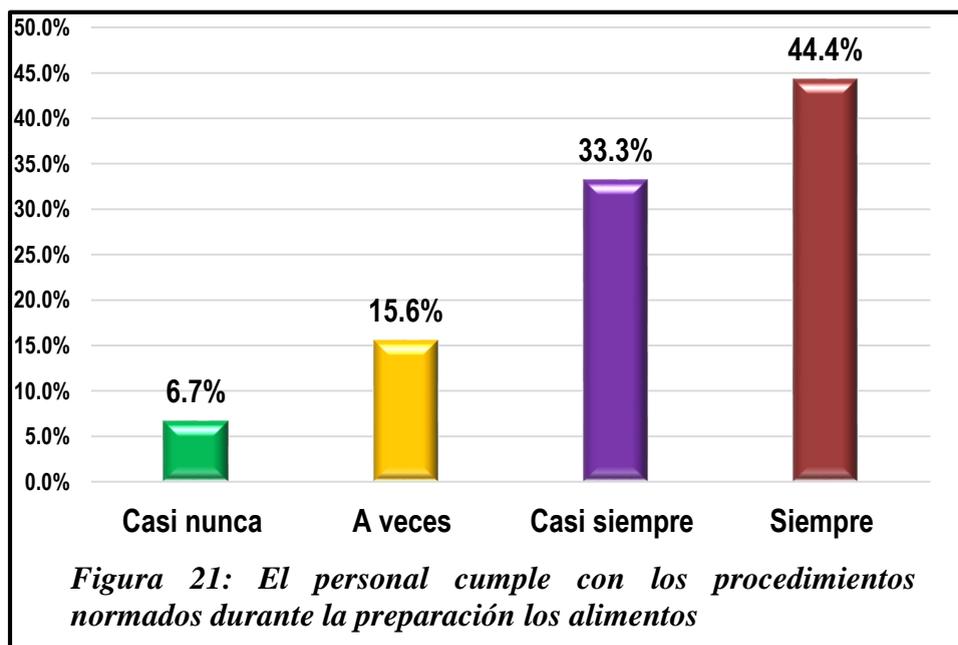


En la tabla 22 y figura 20 denominadas “El personal cumple con los procedimientos normados antes de preparar los alimentos” se observa que 6,7% de los trabajadores opinan que casi nunca, 15,6% de los trabajadores opinan que a veces, 24,4% de los trabajadores opinan que casi siempre, 53,3% de los trabajadores opinan que siempre.

Tabla 23: El personal cumple con los procedimientos normados durante la preparación los alimentos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	6,7
A veces	7	15,6
Casi siempre	15	33,3
Siempre	20	44,4
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020

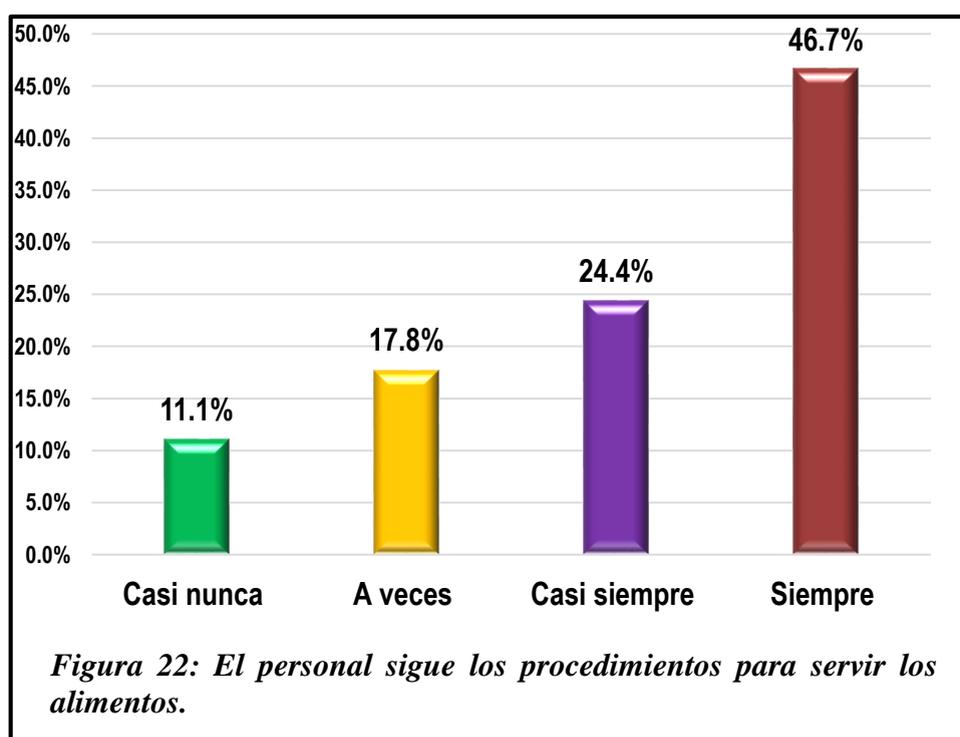


En la tabla 23 y figura 21 denominadas “El personal cumple con los procedimientos normados durante la preparación los alimentos” se observa que 6,7% de los trabajadores opinan que casi nunca, 15,6% de los trabajadores opinan que a veces, 33,3% de los trabajadores opinan que casi siempre, 44,4% de los trabajadores opinan que siempre.

Tabla 24: El personal sigue los procedimientos para servir los alimentos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	5	11,1
A veces	8	17,8
Casi siempre	11	24,4
Siempre	21	46,7
Total	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, junio 2020



En la tabla 24 y figura 22 denominadas “El personal sigue los procedimientos para servir los alimentos” se observa que 11,1% de los trabajadores opinan que casi nunca, 17,8% de los trabajadores opinan que a veces, 24,4% de los trabajadores opinan que casi siempre, 46,7% de los trabajadores opinan que siempre.

5.2. Análisis de resultados

En la Tabla 3 denominada “El restaurante tiene mecanismos de control para la atención” se observa que 59,4% de las MYPES rubro restaurante aplica mecanismos de control para la atención, esto corrobora con Gonzales y Arciniergas (2016) quienes indican que el control de la calidad influye en las expectativas de los clientes.

En la Tabla 4 denominada “La infraestructura del restaurante es adecuada”, se tiene que 62,5% consideran que esta característica es importante, según Coquillat (2017) indica que la infraestructura y hasta el color de ropa del servicio influye en un restaurante, siendo estos los factores determinantes en las expectativas de los clientes. Además, Loayza (2018) en su investigación caracteriza que la gestión estratégica influye en la competitividad de la MYPES del rubro restaurante.

En la Tabla 5 denominada “El personal encargado en el restaurante le brinda seguridad”, se tiene que el 53,9% de las MYPES rubro restaurantes consideran que los clientes deben sentir seguridad en cuanto a los alimentos que recibirán.

En la tabla 6 denominada “Los horarios de atención en el restaurante son adecuados”, se tiene que 47,6% indica que los horarios del restaurante son adecuados, esto corrobora con lo que afirma Coquillat (2017) sobre el comportamiento de los consumidores, ya que las preferencias de estos son difíciles de predecir y el proceso de preparación de los alimentos requiere de múltiples acciones previas, luego el mantener horarios tradicionales tiene como consecuencia la pérdida de clientes, ante esto las empresas de comidas rápidas están tomando ventaja pues a ella concurren los comensales que se alimentan a deshora.

En la tabla 7 denominada “El personal encargado en el restaurante siempre

está dispuesto a ayudarlo si se presenta un inconveniente” en ella se observa que 63,0% de las MYPES rubro restaurantes brinda solución oportuna a los clientes, corroborando con Ponce (2017) ya que en su investigación caracteriza la gestión de la calidad encontrando que el 43,7% de los encuestados considera que la amabilidad y buen trato es prioridad de los clientes, teniendo como consecuencia inmediata el aumento de ventas en este negocio. Schmal & Olave (2014) indican en su investigación que una adecuada gestión de la calidad, logra aumentar significativamente el nivel de satisfacción de los clientes, por ello se recomienda que el restaurante busque ser un referente para sus competidores, consolidando su permanencia en el mercado.

En la Tabla 8 denominada “Es importante supervisar los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante”, se observa que el 71,3% consideran la supervisión en el proceso de elaboración de alimentos es importante, corroborando con lo obtenido por Gavilanes (2016) donde menciona la importancia de las normas de seguridad alimentaria en la producción de alimentos donde los administradores deben tener un control eficiente, pues los empleados deben tener conocimiento de las normas de higiene y limpieza para la manipulación de alimentos.

Además, en la Tabla 9 denominada “El servicio brindado por los trabajadores es el adecuado” donde el 70,2% indican que siempre el servicio es adecuado. Esto, corrobora con lo investigado por Tordera et. al. (2015) donde analizó que las dimensiones significativas que determinan la calidad son la habilidad y conocimientos de los trabajadores, las actitudes y disposiciones del restaurante con sus empleados, así como la calidad física, estos englobando los factores determinantes en la calidad de servicio, siempre manteniendo la amabilidad hacia los

clientes, transmitiendo confianza e interés por solucionar los problemas. Así mismo se prioriza la apariencia de los equipos modernos e instalaciones atractivas.

En la tabla 10 denominada “El restaurante siempre está innovando con respecto a su atención” se tiene que el 77,8% de las MYPES se encuentran en constante innovación, esto corroborando con lo indicado por Muñoz (2018) donde la innovación permitirá que se habla positivamente del restaurante, aumentando así la cantidad de los clientes. Culqui (2016), en su investigación indica que la innovación, es el principal generador de recursos económicos y fuentes de trabajo, lo que mejora el funcionamiento de la MYPE rubro restaurante, mejorando su competitividad y existencia en el mercado. A pesar de ello los empresarios aún no reconocen su importancia, por lo que no aplican nuevas estrategias y muchas de ellas no presentan mejorar atractivas para los clientes.

En la tabla 11 denominada “El restaurante siempre prioriza las necesidades de los clientes” se tiene que 56,7% de las MYPES rubro restaurantes consideran que es esencial conocer las necesidades de los clientes, esto corroborando con los estudios de Antúnez (2017) en su investigación sobre gestión de la calidad en atención al cliente de las MYPES en el rubro restaurantes, manifiesta que este proceso determina el éxito de la MYPE, además la mayoría de ellas tiene como prioridad el buen trato al cliente para gestionar la atención de la calidad, contribuyendo el aumento en las ventas del negocio.

En la tabla 12 denominada “El restaurante considera sugerencias” se observó que la mayoría de clientes, es decir 58,3% de las MYPES rubro restaurante siempre toma en cuenta la opinión de los clientes, esto corrobora con Jiménez (2016) quien indica que la mayoría de los propietarios les temen a las opiniones de los clientes, no

permitiendo conocer las opiniones de los clientes, que muchas veces promueven con el crecimiento de la empresa. Ponce (2017) en su investigación plantea que la aplicación de una adecuada gestión de la calidad permite que la MYPE sea más competitiva, además a través de la aplicación del control de la calidad se podrán proponer estrategias de mejora continua contribuyendo de manera positiva con el desarrollo, crecimiento y permanencia de la MYPE en el rubro restaurantes.

En la tabla 13 denominada “El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores de los alimentos” se observa que 66,6% de los trabajadores existe personal responsable en escoger los proveedores que traen los alimentos, esto corrobora con los resultados obtenidos por Espino (2016) quien muestra que la deficiente gestión en las compras ocasiona problemas en la producción de los alimentos, en este contexto es importante resaltar que la MYPE debe diseñar estrategias donde sus proveedores acompañen a los objetivos del restaurante, considerando que son un factor que garantiza el grado de éxito dentro del proceso de suministro de la materia prima para la preparación de los alimentos.

En la tabla 14 denominada “El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores que ofrecen los mejores costos”, se observa que 73,3% de los trabajadores opina que los encargados siempre escogen a los proveedores que brindan los mejores costos. Esto corrobora con los resultados hallados por Díaz (2016) quien en su investigación determina que la gestión de las compras garantiza la provisión de la materia prima para la MYPE pues permite tener buenos productos a costos adecuados y que cumplen con la demanda del restaurante. Según Coquillat (2017) las compras en el restaurante son importantes pues permite tener costos de la materia prima, pero rentabilizando el stock y evitando el desperdicio de los productos

perecederos, ya que debe tener conocimiento del volumen de venta, evitando en todo momento el desabastecimiento, pues este hecho es un factor perjudicial para la MYPE restaurante.

En la tabla 15 denominada “El personal encargado del restaurante escoge los alimentos de mejor calidad”, se tiene que 68,9% de los trabajadores opina que el encargado siempre toma en cuenta los alimentos de mejor calidad para la preparación de los alimentos. En la tabla 16 denominada “El personal transporta adecuadamente los alimentos adquiridos”, 71,1% de los trabajadores indican que siempre los alimentos son transportados de manera adecuada. Esto corrobora con los resultados de Armijo & Molina (2016) quien en su investigación destaca la importancia de la elaboración y verificación de los alimentos, donde los trabajadores que están encargados de estas áreas deben estar calificados, además de demostrar un entrenamiento apropiado.

En la tabla 17 denominada “El personal se encarga de categorizar los alimentos”, allí se observa que 75,6% de los trabajadores opina que siempre el personal categoriza los alimentos. En la tabla 18 denominada “El personal almacena adecuadamente los alimentos” se observa que el 71,1% de los trabajadores indica que siempre los alimentos se almacenan de manera adecuada. Corroborando con los resultados con Gavilanes (2016) quien en su investigación presentó la importancia de mantener la seguridad alimentaria, higiene y limpieza por parte del personal que manipula los alimentos, esto implica la limpieza y categorización adecuada de los alimentos, así como el almacenamiento adecuado de estos.

En la tabla 19 denominada “El restaurante cuenta con sistemas de refrigeración adecuados” se observa que 71,1% de los trabajadores opinan que

siempre el restaurante cuenta con sistemas de refrigeración para la conservación de los alimentos y en la tabla 20 denominada “Los lugares de almacenamiento de los alimentos tienen la temperatura adecuada” se observa que el 80,0% de los trabajadores opinan que el restaurante cuenta con sistemas de almacenamiento con temperaturas adecuadas para su conservación. Así Tepan (2015) señala que el almacenamiento de los alimentos debe ser adecuado para evitar las dificultades y posteriores pérdidas. Para Barrero (2016) las MYPES restaurantes deben tener un sistema apropiado de refrigerado y congelado garantizando la ausencia de microorganismos que pueden dañar los productos.

En la tabla 21 denominada “El personal está capacitado para la preparación de los alimentos” se observa que 64,5% de los trabajadores opinan que siempre está capacitado, en la preparación de los alimentos; además en la tabla 22 denominada “El personal cumple con los procedimientos normados antes de preparar los alimentos”, se observa que 77,7% de los trabajadores cumplen con los procedimientos normados antes de preparar los alimentos, mientras, que en la tabla 23 denominada “El personal cumple con los procedimientos normados durante la preparación de los alimentos”, se observa que 77,7% de los trabajadores cumplen con los procedimientos normados durante la preparación de los alimentos.

En la tabla 24 denominada “El personal sigue los procedimientos para servir los alimentos”, se observa que 71,1% de los trabajadores siempre cumplen los procedimientos para servir los procedimientos normados durante la preparación de los alimentos.

VI. CONCLUSIONES

En la MYPES rubro restaurante en el distrito Lambayeque, se tiene que aplican una adecuada gestión de la calidad dado que 57,3% han implementado estrategias de control de la calidad y 66,9% promueve planes de mejora de la calidad esto como consecuencia del control aplicado en sus actividades. Además, la higiene y saneamiento en los alimentos de la MYPES rubro restaurantes del distrito de Lambayeque; es adecuado evidenciando el correcto procedimiento en 70,0% en el proceso de compra, 74,5% en la conservación de los alimentos y 72,8% en la preparación de los alimentos.

Con respecto al control de la calidad se tiene que las MYPES rubro restaurantes del distrito de Lambayeque; se observa que es el apropiado dado que 59,4% aplican mecanismos de control; 62,5% mantienen adecuada infraestructura; 53,9% demuestran seguridad; 47,6% tienen horarios adecuados dando comodidad a los clientes y 63,0% de los colaboradores siempre está dispuesto a ayudar a los clientes, en consecuencia, estas organizaciones están en alerta ante alguna deficiencia para poder solucionarla.

Con respecto a la mejora de la calidad de la MYPES rubro restaurantes del distrito de Lambayeque; 71,3% consideran la importancia de la supervisión durante el proceso de elaboración de los alimentos; 70,2% de las MYPES rubro restaurantes brinda un servicio de calidad adecuado; 77,8% siempre está en constante innovación; 56,7% de estas organizaciones prioriza las necesidades de los clientes y 58,3% está atento a las sugerencias dadas por los clientes.

En relación con al proceso de compra de los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, 66,6% se tiene que las empresas escogen a sus proveedores que suministran los alimentos, así como 73,3% se tiene que las empresas escogen los mejores

costos, 68,9% indica que la empresa considera los insumos de mejor calidad y 71,1% siempre transportan de manera adecuada los insumos.

Con respecto al proceso conservación el 75,6% de las MYPES restaurantes se centra en la categorización de los alimentos, 71,1% tienen un buen sistema de almacenamiento de los alimentos dependiendo de su origen, además 71,1% tiene adecuados sistemas de refrigeración los que garantizan que el 80,0% de los alimentos estén almacenados a una temperatura adecuada. Además, 64,5% es personal capacitado en la preparación de los alimentos, donde el 77,7% siempre sigue los procedimientos normados antes y durante la preparación de los alimentos y 71,1% sigue los procedimientos para servir los alimentos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Antúnez, M. (2017). *En su investigación sobre “Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio rubro Restaurantes en la Ciudad de Huarney, 2017*. Tesis (Licenciada en Administración). Universidad Católica Los Ángeles, Chimbote.
- Armada, L y Ros, C (2015). *Manipulador de alimentos: La importancia de la higiene en la elaboración y servicio de comidas*. 3ra Edición. España.
- Armijo, D. y Molina, M. (2016). *Elaboración y verificación de un plan de higiene para el restaurant Qaphax*. Tesis (Título de Ingeniero Pesquero). Universidad Nacional Agraria la Molina. Perú.
- Cisneros, A. (2017). *Mejora Continua de la Calidad del Proceso de Atención de los Asesores de la Empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2017*. Tesis (Licenciada en Negocios y Competitividad). Universidad Norber Wiener. Perú.
- Cotacallapa, E. (2016). *Conocimientos y prácticas sobre higiene en manipulación de alimentos en relación con la carga microbiológica de socias de comedores populares del distrito de Azángaro 2016*. Tesis (Licenciada en Nutrición Humana). Universidad Nacional del Altiplano. Perú
- Culqui, V. (2016). *La innovación gastronómica en los super ceviches en el Cantón Ambato*. Tesis (Maestría en Gestión de Alimentos y Bebidas). Universidad de Ambato, Ecuador.
- Díaz, K. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de Compra para el Restaurante “Mesón de la Plaza”*. Tesis (Licenciatura en Turismo). Santa Clara
- España, S. (Diciembre de 2014). *Evaluación de buenas prácticas de manufactura*

- (BPM) en ambulantes de comida y propuesta de manual de control de calidad para la manipulación de alimentos ofrecidos por los vendedores ambulantes de comida en la cabecera departamental de Totonicapán, Guatemala, 2014.* Tesis (Licenciatura en nutrición). Universidad Rafael Landívar. Quetzal Tenango.
- Espino, E. (2016), *Implementación de mejora en la gestión de compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos.* Tesis (Licenciado de ingeniero industrial). Lima.
- Evans, J. y Lindsay W. (2014). *Administración y control de la Calidad.* (7ma Ed.) Ciudad de México, México, Cengage Learning.
- Fernández, D. (2017). *Aplicación de un modelo de gestión para la mejora de la productividad del restaurante D'BRAU de la ciudad de Chiclayo.* Tesis (Licenciado en turismo y hotelería). Universidad San Martín de Porres. Perú.
- Gavilanes, J. (2016). *Normas de seguridad alimentaria en la producción de alimentos para pequeños restaurantes de la ciudad de Ambato.* Tesis (Título de Ingeniera en Gestión de Alimento y Bebidas). Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos.* Ed. Área de Innovación y Desarrollo S.L.
- González, C.& Arciniegas, J (2016). *Sistemas de Gestión de calidad.* Bogotá. Colombia.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill Educación.

- Hernández, R. & Mendoza, C. (2016). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Educación.
- Hernández, R. (2015). *Influencia de la seguridad e higiene en el desempeño de los trabajadores y en la concurrencia de los clientes en el restaurante turístico “Ek Cántaro”*. Enciclopedia Virtual.
- Hidalgo, N. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión de Compra para la Comercializadora Mayorista ITH Cienfuegos*. Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. Cuba.
- Huchiyama, M. y Julca, V. (12 de octubre de 2016). Diseño y propuesta de un modelo de negocio de un restaurante móvil basado en el método running lean en la ciudad de Chiclayo. Tesis (Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Inocencio, M. (2016). Prácticas de Higiene en la Manipulación de Alimentos de las personas que expenden comida ambulatoria en la Localidad de Huánuco. Tesis (Licenciada en Enfermería). Universidad Huánuco. Huánuco, Perú
- León, A. (2015). *Gestión de indicadores de calidad para la mejora del proceso editorial*. Ciencias de la Información, 45(2), 15 – 19. La Habana, Cuba.
- Loayza, K. (2018). *La gestión estratégica y su relación con la competitividad en las Mypes del rubro restaurante, distrito San Miguel, 2018*. Tesis (Licenciada en Administración). Universidad César Vallejo. Perú.
- Medin, Medin, Rossotti, & Siskin, y. (2015). *Alimentos Seguros: Manipulación*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones turísticas.
- Miranda, C. (2015). *Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Plan de Higiene y Saneamiento para el Restaurante Amor Peruano*. Tesis

- (Licenciada en Biología). Universidad Nacional Agraria La Molina. Perú.
- Muñoz, J. (2018). *Propuesta de un sistema de control de compras (BSC) para mejorar el proceso de compras en el restaurante Manos Piuranas, Chiclayo 2017*. Tesis (Licenciado en Ingeniero de Sistemas). Chiclayo.
- Pérez, C. (2015). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. Tesis (Licenciada en Contabilidad). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Ponce, M. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017*. Tesis (Licenciada en Administración). Universidad Católica de los Ángeles Chimbote. Perú.
- Quezada, B. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato*. Tesis (Título de Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebidas). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.
- Quintero, M. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad en las PYMES Colombianas*. Tesis (Maestría en Control Interno). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.
- Ramírez, H. (2019). *La influencia del préstamo en el crecimiento económico de las PYMES de los oscios de la cooperativa de ahorro y crédito. Nuestra señora del Rosario SR Ltad, agencia Huamachuco*. Trujillo, Perú.

Resolución Ministerial N° 822 – 2018/ MINSA. *Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines*. Ministerio de Salud. 10 de setiembre de 2018.

Saavedra, F. (2015). *Plan de negocios para el diseño e implementación de un restaurante de comida nacional e internacional en la región Lambayeque*. Tesis (Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Sánchez, H. *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnología y Humanística*. Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L.

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2018). *Decreto Legislativo que aprueba la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente*

Tepan, J. (2015). *Implementación de un Manual de Seguridad Alimentaria en el Proceso de Recepción, Almacenamiento y Producción de Alimentos, Caso Hotel Mansión Alcázar*. Universidad de Cuenca. Ecuador.

Tordera, N., Martínez-Tur, V., & Caballer, A. (2015). *Dimensiones de calidad de servicio en hostelería*. Papers de turisme, (18), 11-21

Villacís, J. (Julio de 2015). *Diseño y propuesta de un Sistema de Inocuidad Alimentaria basada en BPM (Buenas Practicas Manufactura) para Destiny Hotel de la Ciudad de Baños*. Tesis (Maestría en Sistemas de Gestión de Calidad). Universidad Central de Ecuador. Quito, Ecuador.

Web grafía

APEGA. (2014). *Crecimiento de la Gastronomía Peruana de la Sociedad Peruana de Gastronomía* Sitio web: www.apega.pe

Asociación Peruana de Gastronomía (APEGA, 06 de marzo de 2015). *El 75% de los*

- restaurantes opera bajo informalidad.* El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/75-restaurantes-opera-informalidad-186354-noticia/>
- Barrero, M. (2016) Seguridad Alimentaria: la importancia de la cadena de frío. Recuperado de <https://www.maquinariadehosteleria.net/blog/seguridad-alimentaria-la-importancia-la-cadena-frio/>
- Coquillat, D. (2017). *Cómo el ambiente de un restaurante influye en la experiencia del cliente.* DiegoCoquillat El Periódico Digital de los restaurantes. Recuperado de <https://www.diegocoquillat.com/como-el-ambiente-de-un-restaurante-influye-en-la-experiencia-del-cliente/>
- Consejo Internacional (abril de 2020). *Apoyar al pequeño negocio ante la crisis del COVID-19.* Naciones Unidas. Recuperado de <https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>
- González, J. (2017). *Gestión de la calidad: Implantación, control y certificación.* Profit Editorial. Bogotá. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI, enero 2019). *Enfoque técnico: Producción Nacional.* Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_produccion-nacional-ene2019.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI, enero a marzo 2019). *Enfoque técnico: Producción Nacional.* Recuperado de http://m.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/03-informe-tecnico-n03_produccion-nacional-ene_2020.pdf

- Jiménez, J. (2016). *La importancia de los comentarios para tu restaurante*. Food Service Magazine. Recuperado de <https://foodservicemagazine.es/2016/10/la-importancia-de-los-comentarios-para-tu-restaurante.html>
- León, B. (2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Emprendices. Recuperado de: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Manual de Procedimiento Comisión del Codex Alimentarius. Organización Mundial de la Salud. 23va edición. Roma 2015.
Disponible en: <http://www.fao.org/3/a-i4354s.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2018). *Las MIPYMES en América Latina y el Caribe: Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf
- Organización de las Naciones Unidas (2017). *Naciones Unidas defendió el Día Mundial de la MiPyME*. Propaís. Recuperado de <https://propais.org.co/naciones-unidas-definio-el-dia-mundial-de-la-mipyme/>
- Salazar, O. (2018). *Significado de gestión empresarial*. Significados. Recuperado de <https://www.significados.com/gestion-empresarial/>
- Schmal, A. & Olave, T. (2014). *Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un restaurante durante Períodos de Alta Demanda*. Información Tecnológica. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-

[381X2016000200024](#)

Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL, 2018). *Sunafil verifica condiciones laborales de trabajadores en restaurantes*. RPP noticias.

Recuperado de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/sunafil-verifica-condiciones-laborales-de-trabajadores-en-restaurantes-noticia-1110463>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario dirigido al cliente:



ENCUESTA

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Lambayeque, año 2020 por ello acudo a Ud. con el fin de que corresponda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5) 9

	Valoración				
	1	2	3	4	5
CONTROL DE LA CALIDAD					
1. ¿Cree Ud. que el restaurante tiene mecanismos de control para la atención?					
2. ¿Cree Ud. que la infraestructura del restaurante es adecuada?					
3. ¿El personal encargado en el restaurante le brinda seguridad?					
4. ¿Los horarios de atención en el restaurante son adecuados?					
5. ¿El personal encargado en el restaurante siempre está dispuesto a ayudarle si se presenta un inconveniente?					
MEJORA DE LA CALIDAD					
6. ¿Cree Ud. que es importante supervisar los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante?					
7. ¿Cree Ud. que el servicio brindado por los trabajadores es el adecuado?					
8. ¿El restaurante siempre está innovando con respecto a su atención?					
9. ¿El restaurante siempre prioriza las necesidades de los clientes?					
10. ¿Cree Ud. que el restaurante considera sus sugerencias?					

Cuestionario dirigido al trabajador



ENCUESTA

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la higiene y saneamiento de los alimentos en las MYPE rubro restaurante del distrito de Lambayeque, año 2020 por ello acudo a Ud. con el fin de que corresponda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

	Valoración				
	1	2	3	4	5
PROCESO DE COMPRA					
1. ¿El personal encargado del restaurante siempre escoge a los proveedores de los alimentos?					
2. ¿El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores que ofrecen los mejores costos?					
3. ¿El personal encargado del restaurante escoge los alimentos de mejor calidad?					
4. ¿Cree Ud. que el personal transporta adecuadamente los alimentos adquiridos?					
CONSERVACION DE ALIMENTOS					
5. ¿El personal se encarga de categorizar los alimentos?					
6. ¿El personal almacena adecuadamente los alimentos?					
7. ¿Considera que el restaurante cuenta con sistemas de refrigeración adecuados?					
8. ¿Cree Ud. que los lugares de almacenamiento de los alimentos tienen la temperatura adecuada?					
PREPARACION DE ALIMENTOS					
9. ¿El personal está capacitado para la preparación de los alimentos?					
10. ¿Cree Ud. que el personal cumple con los procedimientos normados antes de preparar los alimentos?					
11. ¿Cree Ud. que el personal cumple con los procedimientos normados durante la preparación de los alimentos?					
12. ¿Cree Ud. que el personal sigue los procedimientos para servir los alimentos?					

Evidencias de las validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HIPOLITO MACALOPU INGA, identificado con DNI 17414358, Licenciado EN ESTADISTICA/Magister EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL, UNPRG

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Luisa Yamunaqué Calderón, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de la Calidad e Higiene y Saneamiento en los alimentos de las MYPES, en el rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Chiclayo, 22 de junio de 2020



HIPOLITO MACALOPU INGA

DNI N°17414358

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable gestión de la calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Cree Ud. que el restaurante tiene mecanismos de control para la atención?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que la infraestructura del restaurante es adecuada?	X			X		X		X
¿El personal encargado en el restaurante le brinda seguridad?	X			X		X		X
¿Los horarios de atención en el restaurante son adecuados?	X			X		X		X
¿El personal encargado en el restaurante siempre está dispuesto a ayudarle si se presenta un inconveniente?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que es importante supervisar los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el servicio brindado por los trabajadores es el adecuado?	X			X		X		X
¿El restaurante siempre está innovando con respecto a su atención?	X			X		X		X
¿El restaurante siempre prioriza las necesidades de los clientes?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el restaurante considera sus sugerencias?	X			X		X		X



HIPOLITO MACALOPU INGA

DNI N°17414358

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable Higiene y saneamiento de los alimentos	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿El personal encargado del restaurante siempre escoge a los proveedores de los alimentos?	X			X		X		X
¿El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores que ofrecen los mejores costos?	X			X		X		X
¿El personal encargado del restaurante escoge los alimentos de mejor calidad?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal transporta adecuadamente los alimentos adquiridos?	X			X		X		X
¿El personal se encarga de categorizar los alimentos?	X			X		X		X
¿El personal almacena adecuadamente los alimentos?	X			X		X		X
¿Considera que el restaurante cuenta con sistemas de refrigeración adecuados?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que los lugares de almacenamiento de los alimentos tienen la temperatura adecuada?	X			X		X		X
¿El personal está capacitado para la preparación de los alimentos?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal cumple con los procedimientos normados antes de preparar los alimentos?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal cumple con los procedimientos normados durante la preparación de los alimentos?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal sigue los procedimientos para servir los alimentos?	X			X		X		X



HIPOLITO MACALOPU INGA

DNI N°17414358

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS, identificado con DNI 16773608, Licenciado/Magister. Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial, Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Luisa Yamunaqué Calderón, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “Gestión de la Calidad e Higiene y Saneamiento en los alimentos de las MYPES, en el rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Chiclayo, 22 de junio de 2020



Ms. Adm. Luis Fernando Campos Contreras

DNI Nro. 16773608

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable gestión de la calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Cree Ud. que el restaurante tiene mecanismos de control para la atención?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que la infraestructura del restaurante es adecuada?	X			X		X		X
¿El personal encargado en el restaurante le brinda seguridad?	X			X		X		X
¿Los horarios de atención en el restaurante son adecuados?	X			X		X		X
¿El personal encargado en el restaurante siempre está dispuesto a ayudarle si se presenta un inconveniente?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que es importante supervisar los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el servicio brindado por los trabajadores es el adecuado?	X			X		X		X
¿El restaurante siempre está innovando con respecto a su atención?	X			X		X		X
¿El restaurante siempre prioriza las necesidades de los clientes?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el restaurante considera sus sugerencias?	X			X		X		X


 Ms. Adm. Luis Fernando Campos Contreras
 DNI Nro. 16773608

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable Higiene y saneamiento de los alimentos	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿El personal encargado del restaurante siempre escoge a los proveedores de los alimentos?	X			X		X		X
¿El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores que ofrecen los mejores costos?	X			X		X		X
¿El personal encargado del restaurante escoge los alimentos de mejor calidad?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal transporta adecuadamente los alimentos adquiridos?	X			X		X		X
¿El personal se encarga de categorizar los alimentos?	X			X		X		X
¿El personal almacena adecuadamente los alimentos?	X			X		X		X
¿Considera que el restaurante cuenta con sistemas de refrigeración adecuados?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que los lugares de almacenamiento de los alimentos tienen la temperatura adecuada?	X			X		X		X
¿El personal está capacitado para la preparación de los alimentos?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal cumple con los procedimientos normados antes de preparar los alimentos?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal cumple con los procedimientos normados durante la preparación de los alimentos?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal sigue los procedimientos para servir los alimentos?	X			X		X		X


 Ms. Adm. Luis Fernando Campos Contreras
 DNI Nro. 16773608

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JUAN ZAPATA SANDOVAL, identificado con DNI. N° 16455600, MAESTRO EN CIENCIAS con mención en DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN EDUCATIVA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos:

Para la Gestión de la Calidad e Higiene y Saneamiento en los Alimentos, elaborado por la estudiante **Luisa Yamunaqué Calderón**, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Gestión de la Calidad e Higiene y Saneamiento en los alimentos de las MYPES”**, en el rubro restaurantes en la localidad de Lambayeque, Año 2020”, que se encuentra realizando.

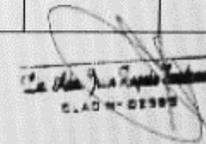
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Chiclayo, 22 de junio de 2020


Lic. Juan Zapata Sandoval
DNI N° 16455600

VALIDACIÓN

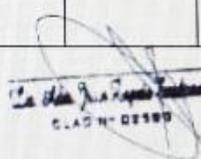
Items relacionados con la variable gestión de la calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Cree Ud. que el restaurante tiene mecanismos de control para la atención?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que la infraestructura del restaurante es adecuada?	X			X		X		X
¿El personal encargado en el restaurante le brinda seguridad?	X			X		X		X
¿Los horarios de atención en el restaurante son adecuados?	X			X		X		X
¿El personal encargado en el restaurante siempre está dispuesto a ayudarle si se presenta un inconveniente?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que es importante supervisar los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el servicio brindado por los trabajadores es el adecuado?	X			X		X		X
¿El restaurante siempre está innovando con respecto a su atención?	X			X		X		X
¿El restaurante siempre prioriza las necesidades de los clientes?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el restaurante considera sus sugerencias?	X			X		X		X


 C.I.A.M. - 02388

I

VALIDACIÓN

+ Items relacionados con la variable Higiene y saneamiento de los alimentos	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿El personal encargado del restaurante siempre escoge a los proveedores de los alimentos?	X			X		X		X
¿El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores que ofrecen los mejores costos?	X			X		X		X
¿El personal encargado del restaurante escoge los alimentos de mejor calidad?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal transporta adecuadamente los alimentos adquiridos?	X			X		X		X
¿El personal se encarga de categorizar los alimentos?	X			X		X		X
¿El personal almacena adecuadamente los alimentos?	X			X		X		X
¿Considera que el restaurante cuenta con sistemas de refrigeración adecuados?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que los lugares de almacenamiento de los alimentos tienen la temperatura adecuada?	X			X		X		X
¿El personal está capacitado para la preparación de los alimentos?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal cumple con los procedimientos normados antes de preparar los alimentos?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal cumple con los procedimientos normados durante la preparación de los alimentos?	X			X		X		X
¿Cree Ud. que el personal sigue los procedimientos para servir los alimentos?	X			X		X		X


 CLAC N° 02380

Matriz indicador pregunta

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	técnica	Nº de ítems	Ítems
¿Qué características tiene la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020?	Determinar las características de la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020	Según Hernández Sampieri (2014), la investigación por ser descriptiva no registra hipótesis	Gestión de la calidad	Mecanismos de evaluación. Desempeño Análisis de procesos Comparación	Encuesta Instrumento	10	<p>¿Cree Ud. que el restaurante tiene mecanismos de control para la atención?</p> <p>¿Cree Ud. que la infraestructura del restaurante es adecuada?</p> <p>¿El personal encargado en el restaurante le brinda seguridad?</p> <p>¿Los horarios de atención en el restaurante son adecuados?</p> <p>¿El personal encargado en el restaurante siempre está dispuesto a ayudarlo si se presenta un inconveniente?</p> <p>¿Cree Ud. que es importante supervisar los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante?</p> <p>¿Cree Ud. que el servicio brindado por los trabajadores es el adecuado?</p> <p>¿El restaurante siempre está innovando con respecto a su atención?</p>

	Evaluación		<p>¿El restaurante siempre prioriza las necesidades de los clientes?</p> <p>¿Cree Ud. que el restaurante considera sugerencias?</p>
Higiene y saneamiento de los alimentos.	Selección de proveedores		<p>¿El personal encargado del restaurante siempre escoge a los proveedores de los alimentos?</p> <p>¿El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores que ofrecen los mejores costos?</p>
	Selección de material prima	Encuesta Instrumento	¿El personal encargado del restaurante escoge los alimentos de mejor calidad?
	Almacenamiento	12	<p>¿Cree Ud. que el personal transporta adecuadamente los alimentos adquiridos?</p> <p>¿El personal almacena adecuadamente los alimentos?</p>
	Tipo de producto		¿El personal se encarga de categorizar los alimentos?
	Temperatura		<p>¿Considera que el restaurante cuenta con sistemas de refrigeración adecuados?</p> <p>¿Cree Ud. que los lugares de almacenamiento de los alimentos tienen la temperatura adecuada?</p>
	Antes de la preparación		¿Cree Ud. que los lugares de almacenamiento de los alimentos tienen la temperatura adecuada?

	¿Cree Ud. que el personal cumple con los procedimientos normados antes de preparar los alimentos?
Durante la preparación	¿Cree Ud. que el personal cumple con los procedimientos normados durante la preparación de los alimentos? ¿Cree Ud. que el personal sigue los procedimientos para servir los alimentos?

Libro de códigos

Gestión de la calidad de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020.

Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
1. El restaurante tiene mecanismos de control para la atención	11	20	125	111	117	384
2. La infraestructura del restaurante es adecuada	11	20	113	89	151	384
3. El personal encargado en el restaurante le brinda seguridad	11	20	146	129	78	384
4. Los horarios de atención en el restaurante son adecuados	11	20	170	110	73	384
5. El personal encargado en el restaurante siempre está dispuesto a ayudarlo si se presenta un inconveniente	11	40	91	129	113	384
6. Es importante supervisar los procesos de elaboración de alimentos en el restaurante	11	20	79	198	176	
7. El servicio brindado por los trabajadores es el adecuado	11	20	83	110	160	384
8. El restaurante siempre está innovado con respecto a su atención	11	20	54	94	205	384
9. El restaurante siempre prioriza las necesidades de los clientes	11	43	112	94	124	384
10. El restaurante considera sus sugerencias	11	20	129	91	133	384

Higiene y saneamiento de los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020.

Pregunta	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
1. El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores de los alimentos	3	12	13	17	45
2. El personal encargado del restaurante escoge a los proveedores que ofrecen los mejores costos	3	9	12	21	45
3. El personal encargado del restaurante escoge los alimentos de mejor calidad.	3	11	13	18	45
4. El personal transporta adecuadamente los alimentos adquiridos	3	10	11	21	45
5. El personal se encarga de categorizar los alimentos	3	8	12	22	45
6. El personal almacena adecuadamente los alimentos	3	10	11	21	45
7. El restaurante cuenta con sistemas de refrigeración adecuados	6	7	14	18	45
8. Los lugares de almacenamiento de los alimentos tienen la temperatura adecuada	3	6	12	24	45
9. El personal está capacitado para la preparación de los alimentos.	6	10	12	17	45
10. El personal cumple con los procedimientos normados antes de preparar los alimentos	3	7	11	24	45
11. El personal cumple con los procedimientos normados durante la preparación los alimentos	3	7	15	20	45
12. El personal sigue los procedimientos para servir los alimentos	5	8	11	21	45

EVIDENCIA DE NO ADEUDO

