



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LAS NORMAS DEL BPM (BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA) Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO
CAFETERÍAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2016**

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

AUTORA

MAUTINO DAMIAN, EVELYN

ORCID: 0000-0002-2890-4904

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

Mautino Damián, Evelyn

ORCID: 0000-0002-2890-4904

Investigador principal

Estudiante de la escuela profesional de Administración Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Administración Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

JURADOS

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-00002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Jurado evaluador y Asesor

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

Agradecimiento y Dedicatoria

Agradecimiento

Agradecer a Dios sobre todas las cosas por encaminarme por el bien y cumplir mis metas establecer en ámbito académico a mis padres y a mi asesor Lic. Chunga Antón, Carlos Humberto y a todos mis docentes de ULADECH Por habernos enseñado a valorar los estudios a sobre salir.

Dedicatoria

A mis padres y hermanas gracias a su aliento, por el apoyo incondicional, por su fe hacia mi persona, por inculcarme por el bien para alcanzar mis metas y así lograr el éxito a Dios por darme fortaleza, por guiarme por el camino hacia el éxito de culminar con mi carrera satisfactoriamente, mis docentes que me inculcaron a ser mejor para alcanzar lo que se desea en la vida.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo las normas del bpm (buenas prácticas de la manufactura) y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – Rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016. La investigación fue de diseño no experimental transversal-descriptivo, para el recojo de información se utilizó una muestra de 32 micro y pequeñas empresas, de una población de 32, a quienes se le aplicó un cuestionario de 29 enunciados a través de la técnica de la encuesta obtenido los siguientes resultados: El 56,3% son de 31 a años y el 78.1% son de género femenino con grado de superior universitario el 37% que son dueños y que el 78,1% cuentan con carnet de sanidad, con el objetivo del el 78.1% generar ganancias, donde el 62,5% planifican sus objetivos, distribuyendo sus actividades el 46.7%, para brindar un servicio de calidad el 50% realizan capacitaciones, con un monitoreo del 40.6% y el 70% de las Mypes desconocen las normas del bpm, para ello 53.1% clasifica los productos evitan la contaminación 65.6% elimina las plagas, haciendo uso el 65.6% equipos y utensilios no tóxicos. En conclusión, los resultados muestran que hay mucha deficiencia en la manipulación de alimentos en el servicio de las cafeterías dando cabida a la contaminación cruzada.

Palabras clave: Buenas prácticas de manufactura, Gestión de calidad, Micro y Pequeñas empresas.

Abstract

The present research work had the general objective: To determine the main characteristics of quality management under the rules of bpm (good manufacturing practices) in micro and small companies in the service sector - Cafeteria category of the Huaraz district, 2016. The research was of a non-experimental cross-descriptive design, for the collection of information a sample of 32 micro and small companies, from a population of 32, was used, to whom a questionnaire of 33 statements was applied using the survey obtained the following results: 56.3% are 31 years old and 78.1% are female with a university degree, 37% are owners and that 78.1% have a health card, with the 78.1% objective to generate profits, where 62.5% plan their objectives, distributing 46.7% of their activities, to provide quality service 50% carry out training, with a moni Bullfighting of 40.6% and 70% of the mypes do not know the rules of the bpm, for this 53.1% classify the products avoid contamination 65.6% eliminate pests, using 65.6% non-toxic equipment and utensils. In conclusion, the results show that there is a lot of deficiency in food handling in the cafeteria service, allowing for cross contamination.

Key words: Good manufacturing practices, Quality management, Micro and Small companies.

Contenido

Título de la tesis.....	i
Hoja de equipo de trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
Resumen y abstract.....	v
Contenido.....	vii
Índice de tablas y figuras.....	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	13
2.3. Marco conceptual.....	28
III. Hipótesis	30
IV. Metodología.....	31
4.1. Diseño de la investigación.....	31
4.2. Población y muestra.....	31
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5. Plan de análisis	36
4.6. Matriz de consistencia	35
4.7. Principios éticos.....	36
V. Resultados.....	37
5.1. Resultados.....	37
5.2. Análisis de resultados	44
VI. Conclusiones	61
Recomendaciones	62

Referencia bibliográfica.....	63
Anexos	68

Índice de Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cafeterías, Huaraz, 2016.....	37
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cafeterías, Huaraz, 2016.....	38
Tabla 3. Características de la gestión de calidad bajo las normas del BPM (buenas prácticas de manufactura) en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cafeterías, Huaraz, 2016.....	39
Tabla 4. Proponer el plan de mejora de la gestión de calidad en el uso de las buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.....	43

Índice de Figuras

Figura 1. Edad.....	82
Figura 2. Genero.....	82
Figura 3. Grado de instrucción	82
Figura 4. Cargo.....	83
Figura 5. Carnet de sanidad.....	83
Figura 6. Tiempo de permanencia.....	83
Figura 7. Trabajadores.....	84
Figura 8. Objetivos.....	84
Figura 9. Planificación de los objetivos.....	84
Figura 10. Distribución de tarea.....	85
Figura 11. Capacitación.....	85
Figura 12. Dificultades.....	85
Figura 13. Evaluación del trabajador.....	86
Figura 14. Logro de los objetivos	86
Figura 15. Logro de objetivos.....	86
Figura 16. Actividades programadas.....	87
Figura 17. Estructura de las micro y pequeñas empresas.....	87
Figura 18. Instalaciones básicas.....	87
Figura 19. Iluminación.....	88
Figura 20. Áreas específicas de almacenamiento.....	88
Figura 21. Recepción de materia prima.....	88
Figura 22. Recepción control de la cocción.....	89
Figura 23. Registro de materia prima.....	89
Figura 24. Condiciones de las instalaciones y equipos.....	89
Figura 25. Programas de eliminación de plagas.....	90
Figura 26. Equipos utensilios de buena calidad.....	90
Figura 27. Área de refrigeración.....	90
Figura 28. Higiene del personal.....	91
Figura 29. Capacitación al personal.....	91

I. Introducción

El estudio de la calidad en las micro y pequeñas empresas está enfocada principalmente al consumo del producto y servicios de buena calidad, ser constante para que todas las empresas puedan crecer y desarrollarse en el entorno donde interactúan para superar la competencia, permanecer y crecer en el mercado aprovechando las oportunidades que favorezca a la empresa, ya que la finalidad de toda empresa es obtener favorecer y alcanzar sus metas planteadas; esta preocupación se da porque nuestra micro y pequeñas empresa sean cada vez mejor, lo cual ha impulsado a la ULADECH – CATÓLICA, a motivar a su alumnado a través de su escuela de administración a establecer como línea de investigación de la gestión de calidad, dentro del cual se enmarcara el presente trabajo con el tema buenas prácticas de manufactura.

Con el fin de evitar que el distrito de Huaraz, con el servicio que brindado en nuestro país, hay insatisfacción por la mayoría de la población del rubro de cafeterías, lo cual se refleja por las cantidades de reclamos por los clientes, resulta necesario describir las principales características que estimula al llevar acabo la gestión de calidad en las normas de las buenas prácticas de manufactura en las Mypes, en función a las normas los clientes siempre buscan y recomiendan los buenos tratos personalizados, en las que se sienten bien con la atención y asistir sus necesidades alimenticios.

Ahora bien, en los últimos años se ha incrementado notablemente el mayor número crediticias dirigidas a las micro y pequeñas empresas, las mismas que han sido aceptadas y por ende, han generado un mayor nivel de endeudamiento en las micro y pequeñas empresa, esto se ha visto enfocado hacia una inversión de infraestructura y máquina, más en que la norma indica que se debe tener una estructura adecuada, equipos que no emitan sustancias toxicas y materia prima de calidad, esto con la finalidad de que los clientes estén satisfechos en el distrito de Huaraz.

En las Mypes de México los problemas que aqueja la escases de materia prima debido a que la cosecha se ha reducido de 20 a 25% por las condiciones climáticas lo cual eleva los costos , asimismo en los últimos 5 años el consumo de café ha incrementado en un 64,9% la mayoría de los establecimiento no hace el uso correcto de las buenas prácticas de manufactura como se establece para brindar el servicio de calidad ya que la competencia aumenta más en el rubro de las cafeterías lo cual da a elegir a los clientes, ya que muchas de ellas se apertura sin ver la realidad de la competitividad para ello aplicar las distintas estrategias para subsistir en el mercado (Calva, 2018).

En Perú las micro y pequeñas empresas se encuentran centralizadas en las zonas metropolitanas de Lima y Callao alcanzando el 51 % de organizaciones empresariales a diferencia y en contraste con el 21.4% de este tipo de organizaciones ubicadas en la sierra, siendo una cifra menor del 6.2 % de micro y pequeñas empresas en cuanto al funcionamiento de la Mype dedicadas al rubro de restaurantes, cafeterías y hoteles, según sus proyecciones piensan crecer y llegar al 64 %, incrementándose más del 10 % en el 2017, tal como se evidencia en el sondeo del Instituto de la Microempresa del Grupo ACP (Gomero, 2016).

En Trujillo consideran un grupo de 364,2 mil personas, según la última información disponible representando al 63,6 % de la localidad económicamente activa se encuentra ocupando dentro de la región Ancash. Es así que en diferentes pueblos de la costa y sierra de la Región Ancash especialmente donde hay gran concentración poblacional debido a los centros de trabajo, comercios, y centros de estudios superiores se encuentran una serie de establecimientos Mypes dedicados al servicio de restaurantes, hoteles y cafeterías. En el rubro de cafeterías, se conoce que la mayoría de ellas se encuentran en condición de informales, sus responsables desconocen las técnicas y estrategias de gestión de calidad (Banco Central de Reserva, 2015)

En Ancash la totalidad de las micro y pequeñas empresas corresponden a una administración independiente; por lo general están gerenciado por sus propios dueños, vienen utilizando ambientes y locales pequeños donde desarrollan sus actividades de

bienes y servicios, no contando con tecnología de última generación, sus responsables y trabajadores muestran una escasa especialización en el trabajo, desconocen las técnicas y estrategias muchos de ellos no utilizan técnicas de gestión. (Noticias, 2018)

En las Mype de Huaraz, la mayoría de las cafeterías se encuentran en pésimas condiciones de salubridad, tal así que el personal se encontraba sin el uniforme adecuado, sin carnet de sanidad, materiales y equipos en pésimas condiciones de salubridad, las instalaciones de higiene y seguridad estos establecimientos el 70% de las empresas no cubren adecuadamente con las normas de las buenas prácticas de manufactura generando enfermedades transmitidas por los alimentos en mal estado que tienen un grado de intoxicación y puede ocasionar la muerte de los clientes, por razones de salud pública la higiene en todas las cadenas alimenticias lo cual es fundamental para asegurar la calidad de los alimentos (Sánchez, 2017)

Visto, los problemas que aquejan en las micro y pequeñas empresas del rubro; se cree conveniente plantear el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo las normas del bpm (buenas prácticas de manufactura) y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro cafeterías del Distrito de Huaraz, 2016?

Como respuesta al problema de investigación se tiene el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas del bpm (buenas prácticas de la manufactura) y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – Rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016. Así mismo, cabe mencionar los objetivos específicos que ayudan en el logro de los objetivos generales: (a) Definir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicada al sector servicio, rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016. (b) Identificar las principales características de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cafetería del distrito de Huaraz, 2016. (c) Analizar las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de bpm (buenas prácticas de manufactura) en la micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016. Y (d) Elaborar el plan de mejora de la gestión

de calidad en el uso de las buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.

La presente investigación se justifica, porque permitió conocer las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de las buenas prácticas de manufactura aplicadas a las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cafetería del distrito de Huaraz, siendo que las Mypes, se han convertido en una parte fundamental de la economía, el tema a desarrollarse ayudará, en el mejor de los casos, en el futuro cercano para poder mejorar la situación actual con la gestión de calidad bajo las normas de las buenas prácticas de manufactura a través de sus características normas que establecen los requisitos que aseguran que en los establecimientos aseguran que los productos son controlados con los estándares de calidad adecuados al uso para el normal funcionamiento de las micro pequeñas empresas para la comercialización.

El sustento teórico del presente trabajo de investigación se basó en el enfoque quien menciona las normas de las buenas prácticas de manufactura es clave para llevar el correcto procedimiento en la manipulación de alimentos así evitar la contaminación cruzada para con el correcto manejo de las normas, este proceso se compone de varias dimensiones las cuales ayudaran para la investigación tales como: (a) La estructura física e instalaciones del establecimiento, (b) Control de las operaciones, (c) Mantenimiento y saneamiento, (d) Distribución de ambiente y ubicación de equipos, (e) Higiene del personal, y (f) Capacitación.

En lo metodológico, que se utilizó en la presente investigación se justifica por que se ha utilizado como metodología de estudio el diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo lo cual caracterizo la capacitación en el rubro de las cafeterías en el distrito de Huaraz. En cuanto al diseño de la investigación es no experimental, porque se observan los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, así mismo es transversal, ya que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. Considerandos la población a los 32 representantes de los micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro cafeterías del distrito de Huaraz, siendo una muestra por 32 micro pequeñas empresas, asimismo; la recolección de datos, se realizó con el uso de

la técnica denominada encuesta y su cuestionario respectivo, para recopilación de la información para el estudio, se usó la escala Likert en las alternativas de respuesta. Los datos recopilados, han sido procesados mediante el paquete estadístico de la IBM SPSS v. 22 con el fin de analizar los datos y elaborar los resultados, los datos fueron presentados para su mejor visualización.

Obteniendo los siguientes resultados: El 56,30% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son 31 a 40 años de edad, 78,10% de los representantes son de género femenino, el 37,50% tienen el grado de instrucción superior universitario completo, el 59,40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños, el 78,10% de los representantes cuentan con carnet de sanidad. Asimismo; el 46,90% de las Mypes tienen entre 4 a 6 años de permanencia, el 78,10% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan que el objetivo de la creación es generar ganancia, el 62,50% conocen la gestión de calidad pero que estas no son aplicadas, el 46,70% cumplen con la distribución de tareas para lograr el objetivo, el 43,70% no conocen las normas de las buenas prácticas de manufactura lo cual hace que, no se brinde servicio de calidad.

La investigación concluye, que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tiene el mando de sexo femenino que desconocen las gestiones, que tienen de 4 a 6 años de permanencia en el mercado. Asimismo; que poseen conocimientos de calidad y las normas de buenas prácticas de manufactura, considerando que estos son aplicados, pero de forma empírica, lo cual dificulta para cumplir los objetivos, la rentabilidad y poder tener éxito o liderar el rubro del mercado.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

A Nivel Internacional

Díaz (2017) en su tesis *Documentación De Las Buenas Prácticas De Manufactura (BPM) En La Empresa Derivados De Fruta Según Decreto 3075 De 1997*, sustentada en la Universidad Tecnológica de Pereira se planteó como objetivo general: Desarrollar la documentación del sistema de buenas prácticas de manufactura en la empresa Derivados de Fruta los requerimientos establecidos por el decreto 3075 de 1997; empleando la metodología de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, conformado por una población de 28 micro y pequeñas empresas, extrayendo la muestra de 28 por ser pequeña, el instrumento fue empleado a través de la encuesta y la técnica fue cuestionario, el resultado tuvo resultados: en el costo que conllevaría incrementar a un porcentaje de mínimo el 95% con el objeto de ser certificados. 73% mencionaron que cuentan con carnet de sanidad seguido por 54% que indican que seleccionan la materia prima para almacenarlos; así mismo 90% lo cual evidenció la necesidad de elaborar una serie de procedimientos relacionado con las Buenas Prácticas de Manufactura base de cualquier sistema de Gestión de Calidad. Conclusión: Debido a los escasos de conocimientos se programó un documento para el mantenimiento y calibración de equipos, el cual hace parte de los programas prerrequisitos del decreto 60 de 2002, ya que era necesario aumentar la calificación del porcentaje de adherencia del perfil sanitario al decreto 3075 de 1997 al 100%

España (2016) en su investigación *Evaluación de buenas prácticas de manufactura (BPM) en ventas 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*, sustentada en la Universidad Rafael Landívar, se planteó como objetivo general: Evaluar las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) de las ventas de ambulantes de comida en la cabecera departamental de Totonicapán. El tipo de investigación es cuantitativo el diseño de la investigación fue exploratorios, descriptivos, correlativos, explicativos la fue de 138 población de lo cual la muestra fue de 90 con el total de

vendedores ambulantes de comida que se encuentran en la cabecera departamental de Totonicapán, la técnica de la investigación fue por medio de la encuesta, los resultados obtenidos de la investigación realizada el 75% mencionaron que no cumplen en su totalidad del buenas prácticas de manufactura o la empresa cuenta con programa de mantenimiento por otro lado con un 94%, manifestaron cuentan con ambientes saludable limpios adecuados para la manipulación de alimentos. El 100%, cuenta con programa de limpieza y desinfección con 90% habilidades adecuadas del manejo del alimento, la investigación realizada. Conclusión: Es importante contar con un manual de control de calidad para la manipulación de alimentos ofrecidos por los vendedores ambulantes de comida de la cabecera departamental de Totonicapán, por lo que se recomienda dejar al encargado de saneamiento del centro de salud para la evaluación y monitoreo semanal de la preparación de alimentos y de esa manera reducir las enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS).

Calle (2011) en su tesis *Aplicación de buenas prácticas de manufactura para el aseguramiento de la calidad del producto en la industria alimenticia*, la investigación realizado en la Universidad Técnico de Ambato tendiendo. Dicha tesis, se desarrolló como objetivo general: Garantizar los procesos de producción en alimentos de trigo de oro cia Ltda mediante la aplicación de las buenas prácticas de manufactura para asegurar de la productividad, Cuya investigación fue tipo de investigación que se empleo fue descriptivo y explicativa, el diseño de la investigación no experimenta transversal con una población de 117 y muestra 90 en la empresa trigo de oro de tal modo la técnica de investigación que se empleo es por medio de observación y por medio de un plan. Cuyo resultados obtenidos en la investigación mostraron que de acuerdo a las dimensiones que el 77% lo representantes de las empresas son del sexo femenino , el 90% tienen conocimientos de higiene en la manipulación de alimentos, el 80% no manejan la metodología correcta para para el almacenamiento de la materia prima, se llevo a la conclusión: Debido a la no experimental la eficiencia la eficiencia y control de las buenas prácticas de manufactura está directamente vinculada con la capacitación del personal de la empresa ya que las operaciones se encuentran en contacto directo con el producto es de vital importancia que conozca tema fundamental sobre lo que es trabajar bajo el BPM por esta razón se han diseñado con plan de

capacitación para el periodo de un año con el cual se trabajó en la concientización del personal logrando un trabajo en equipo y directrices de calidad e inocuidad.

Antecedentes Nacionales

Torres (2017) en su tesis, *Aplicación de la herramienta de buenas prácticas de manufactura para mejorar la productividad en el área de producción, línea de kekes en la panificadora Ricoson S.A.C, 2017*, sustentado en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo Objetivo general: Determinar si la aplicación de la herramienta de Buenas Prácticas de Manufactura, permite la mejora de la productividad en el área de producción, línea de kekes, lo cual el tipo de diseño de la investigación fue causal experimental, nivel explicativo, población y muestra teniendo como población a 20 empresas de lo cual se tomó la muestra de 10 que se aplicaron., el instrumento para la recolección de datos registros y formato de capacitaciones de las buenas prácticas de manufactura. Cuyos resultados fue, el 52% utilizan los equipos, herramientas de la inocuidad de los alimentos y así evitar la contaminación, el 54% menciona que tiene un establecimiento adecuado para eliminar residuos sólidos para evitar propagar plagas, 80% menciona que cuentan con áreas específicas para la manipulación de alimentos, 67% cuenta con el control de procesos garantizado para el logro del objetivo trazado dentro de la empresa, el 85% que la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura dio como resultado el incremento de la Eficacia, el incremento fue de un 3%, elaborándose 18 productos más, comparado con el antes. Conclusión: La aplicación de la herramienta de Buenas Prácticas de Manufactura dio como resultado el incremento de la Productividad, conforme se puede evidenciar en la tabla 29 de la página 88, en donde el incremento fue de un 19%, dando como ganancia un total de S/. 5926,00.

Ramírez (2017) en su tesis *Implementación del sistema buenas prácticas de manufactura para mejorar la productividad en la preparación de pollos a la brasa en la empresa negociaciones solimar SAC en san juan de Lurigancho 2017*, Sustentado en la Universidad Cesar Vallejo cuyo objetivo principal es: Determinar como la implementación del sistema bunas prácticas de manufactura mejora la productividad en la preparación de pollos a la brasa en la empresa negociaciones Solimar SAC en san juan de Lurigancho 2017 el tipo de investigación que se realizo fue cuantitativo

nivel descriptivo y con diseño experimental cuya población consta de 24 días de implementación de sistema de buenas prácticas de manufactura la muestra fue de 100% de toda la población es decir de los 24 días la técnica de investigación fue observación directa lo cual permite realizar reportes de la realidad mediante percepción directa como instrumento fue el juicio del experto presentando carta de presentación el investigador obtuvo los siguientes resultados el 62% de los empleados son varones, 72% cuenta con rubro de elaboración de productos lácteos así mismo el 67% menciona que cuentan con vestimentas apropiadas para la manipulación de alimentos en conclusión de la investigación realizada que la productividad en la preparación de pollo a la brasa en la empresa negociaciones Solimar se ha mejorado en promedio de 31.3% por la implementación del sistema de las buenas prácticas de la fractura de igual forma se llegó a la conclusión la eficiencia en la preparación de pollos a la brasa en la empresa negociaciones solimar SAC se ha mejorado en promedio de 8.2% luego de la implementación del sistema de buenas prácticas de manufactura. Conclusión: Se concluye que la productividad en la preparación de pollos a la brasa en la empresa Negociaciones Solimar SAC se ha mejorado en un promedio de 31.3 % por la implementación del sistema buenas prácticas de manufactura.

Barrios (2017) en su investigación *Programa de buenas prácticas para mejorar la calidad de atención al cliente al restaurant al Punto – V.E.S. 2011*, el trabajo de investigación fue sustentada en la universidad autónoma del Perú teniendo como objetivo general: Determinar la influencia del programa de las buenas prácticas en la mejora de la calidad de atención al cliente en el restaurant al Punto – VES 2014. el tipo de investigación nivel explicativo el diseño de la investigación fue experimental. En la investigación realizada la población es de 28 clientes por día como muestra se obtuvo los 28 clientes que acuden diariamente al restaurante. La técnica de recolección de datos de la investigación fue por medio de la encuesta permitiendo, fichas técnicas obteniendo datos. obtuvo un 53,6% en el rango malo, mientras que, en la posprueba, cuando se implementa el programa, se obtiene un 78,6% en el rango bueno, Con respecto a la dimensión eficacia los resultados muestran que un 60,7% lo califica como baja, en la preprueba, mientras en la posprueba, lo califica como bueno con un 78,6% esto responde a las medidas correctivas implementadas. Conclusión: La investigación realizada a determinar de qué manera el programa de las buenas prácticas influye en

la mejora de la satisfacción de necesidades del cliente en el restaurant Al Punto – V.E.S. 2014, el encuestar a los clientes, se presentaron resultados de mejora, con un 78,6% en el rango bueno de igual forma determinar de qué manera el programa de las buenas prácticas influye en la mejora de la eficacia en la atención al cliente en el restaurant Al Punto – V.E.S. 2014, con un 78,6% en el rango bueno.

Santos (2018) en su tesis *Propuesta de sistema de buenas prácticas de manufactura para queso mantecoso en la empresa "Prosermi E.I.R.L" Cajamarca-2016*, en trabajo de investigación realizada fue sustentada en la universidad san pedro. Como objetivo principal fue: Proponer un sistema de buenas prácticas de manufactura para queso mantecoso en la empresa Prosermi E.I.R.L. Cajamarca-2016. La investigación es de tipo descriptivo con diseño longitudinal, la población 18 y la muestra de 18 para esta investigación el personal de producción de la empresa que involucra a los 2 operarios únicos en el área de producción, Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de observación para la planta de producción y entrevista para evaluar al personal manipulador del alimento respecto a los requisitos que debe cumplir según normas establecidas, resultados obtenidos de la información el 83% aplican de forma correcta las buenas prácticas de manufactura, el 40.6% debido a la falta de evaluación de proveedores la materia prima se encuentra en mal estado, el 52% no hace el uso corecto de los uniformes, 80% de la materia prima que se manipulan personal altamente calificado. Conclusión: El personal manipulador de los alimentos es deficiente al solo cumplir con un 52% de los requisitos establecidos en los Artículos 49, 50, 53,53, y 55, 85 del Reglamento de vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas – D.S. N 007-98. S.A del Perú. El rendimiento de la materia prima de la empresa es bajo, habiendo obtenido 40.6%, debido a la falta de procedimientos estandarizados en producción resaltando entre ellos la falta de evaluación de proveedores, muestreo, selección y descarte de materia prima

A Nivel Regional

Facundo (2014) en su tesis *Propuesta de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura para pollería El Bambú del Distrito de Castilla – Piura*, sustentada en la Universidad Nacional de Piura. el objetivo general de la investigación fue proponer un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para la pollería "El Bambú" del Distrito

de Castilla - Piura" el tipo de investigación el tipo de investigación cuantitativo el diseño de la investigación es no experimental con una población de 152 y la muestra de 95 el instrumento de la recolección de datos fue encuesta el investigador llevo a la se obtuvo como resultado el 48,31% los requisitos para la implementación de las buenas prácticas de manufactura, lo que es considerado como no aceptable en general pollería El Bambú cumple en general un 48,31% las exigencias sanitarias de la norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios artes. en el abastecimiento de agua el cumplimiento es de 100% considerando que tiene agua suficiente durante el horario de trabajo de la pollería la pollería solo alcanza un porcentaje. de cumplimiento del 66,66% por lo que se puede calificar que esta sección se encuentra en la etapa de "proceso" con respecto a las BPM. Servicios higiénicos del personal, esta área de la pollería está bastante descuidada, solo cumple en un 33,33% las exigencias para las BPM. Conclusión: la investigación realizada de la pollería el Bambú conoce las normas de las buenas prácticas de manufactura, pero esos conocimientos son aplicados de forma empírica que no ayudan a que la empresa crezca con las estrategias que se le propone para la mejora.

Tamara (2018) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, 2015*, sustentada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo principal: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, 2015. El tipo de investigación fue descriptivo y de nivel cuantitativo. En cuanto al diseño investigación fue no experimental – transversal. La población estuvo conformada por 4 Micro y Pequeñas. La técnica de instrumento cuestionario Entre los siguientes resultados alcanzados: El 100% de gerentes tienen experiencia laboral mayor a 03 años en elaboración de lácteos y/o alimentos. Y otros resultados obteniendo con respuesta que casi siempre: El 50% de su personal utiliza cubre boca, guantes, overol, guarda polvo, mandil, pantalón y botas en la elaboración de los productos lácteos, el 50% de las paredes y pisos presentan acabado sanitario que facilita su limpieza y desinfección y localizados adecuadamente para el control de insectos y

roedores. Conclusión: Los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, la totalidad de los encuestados tienen el cargo de gerente, el nivel de estudio profesional universitario, con experiencia laboral mayor a 03 años y cuentan con carnet de sanidad.

A Nivel Local

Rodríguez (2018) en su tesis *Buenas prácticas de manipulación de alimentos y calidad de servicios de restaurante la rustica chicken en la ciudad de Huaraz – 2016*, la investigación realizada fue sustentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote teniendo como objetivo general: Evaluar la calidad de los servicios turísticos por medio de las buenas prácticas de la manipulación de alimentos del restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, Región -Ancash, 2016. El nivel de investigación fue descriptivo, tipo aplicativo y el diseño de la investigación no experimental. Población y muestra la población está conformada por las empresas de restauración “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, 2016. Con una muestra que está conformada por el restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, 2016. La técnica e investigación de la recolección de datos se recurrió al instrumento de la Guía de Observación; que nos permitió evaluar el nivel de calidad de los servicios turísticos en las buenas prácticas de manipulación de alimentos del restaurante la Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz. Los resultados obtenidos de la investigación realizado fue del Restaurante “La Rustika Chicken” la recepción y control de los alimentos y el almacenamiento de los alimentos se observaron cómo regular en un 100% así mismo con respecto a las instalaciones del local en un 60% se observó que las vías de acceso y la iluminación son bueno y en un 60% y que la ubicación, diseño interior y ventilación es regular de las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz es buena. Conclusión: El nivel de calidad de los servicios del Restaurante “La Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz es buena por tener personal operativo bueno en cocina y comedo

Apolinario (2018) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - decreto supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016*, el trabajo de investigación realizad fue sustentado en la

universidad católica los ángeles de Chimbote. Como objetivo principal: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016. El tipo de investigación fue cuantitativo el diseño de investigación fue no experimental-transversal o transaccional. La población y muestra. La población para este estudio de investigación fueron los 26 gerentes de las Mypes del sector servicios- rubro restaurantes pollerías del Distrito de Huaraz y la muestra de 26 Mypes. La técnica de la investigación fue encuesta con instrumento de cuestionario. El investigador llegó a la conclusión de la investigación realizada que los gerentes muestran poco interés para emplear la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas según el DS 007-98, porque en la mayoría relativa de las Mypes hay un incumplimiento de los requisitos mínimos de higiene y sanidad que exige la ley para garantizar la calidad de los alimentos y bebidas aludiendo que el total de gerentes encuestados de los restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, el 34,62% confirman que tienen de 6 a 10 años de experiencia como gerente así mismo afirmaron que un 69,23% han recibido capacitación sobre las buenas prácticas de manipulación de alimentos 100% de los encuestados afirmaron que siempre supervisan para que las buenas prácticas de manipulación en el área de producción, dicha información. Conclusión: Para garantizar la calidad del alimento se debe cumplir los requisitos que establece el DS 007-98, la gestión de calidad se debe emplear correctamente porque es una herramienta que mediante ello se puede ofrecer un producto sano y seguro.

2.2. Bases teóricas

Gestión de Calidad

González (2001) es un conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades que se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.

Camisón, Cruz, & González (2006) la gestión de la calidad es un conjunto de ideas filosóficas, de tendencia centrada a proporcionar productos que contribuya a la satisfacción del usuario. Es decir, que la gestión de la calidad establece nuevas formas de atención centradas en brindar lo mejor de los productos a los usuarios, como por ejemplo rápida atención, adecuada infraestructura, equipamiento, tecnología avanzada, personal capacitado.

Factores que influyen en la gestión de calidad

Existen factores que influyen en la calidad del servicio en una empresa, como son: los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad y la cortesía, al respecto (López, 2009)

- **Los elementos tangibles:** Corresponde a las partes visibles como pueden ser las instalaciones, el equipó, el personal, los materiales.
- **La confiabilidad:** Es la demostración de fiabilidad o de responsabilidad que se tiene con los clientes de poder cumplir lo prometido, la promesa dada sin errores o alteraciones.
- **La capacidad de respuesta o responsabilidad:** Corresponde a que tan rápida y oportuna es la atención a los clientes, el deseo de brindar un servicio rápido, haciendo del cliente la atención prioritaria.
- **La seguridad:** Se da a conocer la destreza que tienen los empleados para la atención a sus clientes, que inspiren confianza, y con las fortalezas necesarias. La seguridad incluye profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad física.

Sistemas de la gestión de calidad

González y Arciniegas (1999) la gestión de calidad consta de la estructura organizativa a la que se añaden la planificación, los procesos, los recursos y la documentación que se utiliza para alcanzar los objetivos de la calidad, para mejorar los productos y servicios y para satisfacer las necesidades de los clientes.

a) Planificación: Son actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad. La planificación de la calidad consta de los siguientes pasos: (a) Establecer el proyecto, (b) Identificar los clientes, (c) Identificar los requisitos del cliente. (d)

Desarrollar el producto. (e) Desarrollar el proceso. (f) Desarrollar los controles y enviar a operaciones y (g) Control: El Control de la Calidad, lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos.

Características de la gestión de calidad

Mayo (2009) gestiona, controla los procesos y garantiza el cumplimiento de los requisitos del cliente, aumenta la relación y el control de los proveedores, permite la certificación, aumenta el nivel de calidad del producto o servicio. Por tanto, la empresa ha de captar su confianza ofreciéndole la calidad que desea. Se debe tratar de comprender y determinar los criterios y valoraciones que tiene el cliente, saber escucharle en todo momento y actuar en consecuencia.

Principios de la gestión de calidad

Camisón, Cruz, & González (2006) la gestión de calidad se encuentra desarrollada bajo ciertos principios que ofrecen diferentes beneficios derivados de su uso de aquellas acciones que son consideradas a un nivel gerencial: (a) El primer principio se trata del enfoque al cliente, lo que quiere decir que la gestión de calidad debe conocer a la perfección, todas las necesidades actuales y futuras que poseen los clientes. (b) El segundo principio es el liderazgo y se trata de la unidad de propósito que establecen los líderes de una compañía. Se supone que los mismos deben crear y mantener un ambiente de trabajo en el cual los empleados puedan involucrarse por completo con el logro de los objetivos. (c) Tercer principio con los que se maneja la gestión de calidad, lo que implica que las habilidades de los distintos sectores de una organización, sean utilizadas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. La mejora continua nos dice que el desempeño total que se desarrolle en una empresa debe ser un objetivo para la misma y (d) El último principio que mencionaremos sobre la gestión de calidad es el enfoque en hechos para poder tomar decisiones fundamentales, que son aquellas basadas en el análisis de todos los datos y la información que se maneja en una empresa.

Buenas Prácticas de Manufactura

Muguruza (2008) las buenas prácticas de manufactura es el soporte que demuestra la inocuidad y calidad de los productos que se procesan en una empresa, mediante el cual se confirma o asegura que los productos están consistentemente controlados y producidos con estándares de calidad, apropiados para su uso planeado y como es requerido para su comercialización.

Flores (2015) las buenas prácticas de manufactura son los principios básicos y las prácticas generales de higiene en la manipulación, almacenamiento, transporte, preparación de los alimentos, para el consumo humano, con la finalidad de garantizar que los productos se preparen en condiciones sanitarias apropiadas y de esta manera se disminuyan los riesgos de inherentes a la preparación de los alimentos.

Bases legales de las buenas prácticas de manufactura

La constitución política en su Art. 42. es el deber del estado garantizar el derecho a una buena salud, su protección y promoción a través de la seguridad alimentaria. (Ministerio de salud, 1999)

El código de la salud en el Art. 102 establece que el Registro Sanitario puede conceder a la empresa fabricante para sus productos; las bases de la aplicación de las buenas prácticas de manufacturas y algunos requisitos el reglamento al respecto.

El control sanitario y el Reglamento de Registro en el Art. 15 numera l 4. Sustenta que el requisito fundamental la obtención del registro de sanidad o sanitario, así mismo como la presentación de un certificado de operación de la planta o empresa sobre el uso de las buenas prácticas de manufactura.

Es esencial que el país posea una normativa actualizada para que la pequeña, mediana, o las grandes empresas garanticen y elaboren alimentos sujetándose a normas de las buenas prácticas de manufactura, las que propiciarán un control más efectivo en el proceso de producción y comercialización de los productos.

En ejercicio de la atribución que le confiere el numeral 5 del artículo 171 de la Constitución Política de la República.

Técnicas de las Buenas Prácticas de Manufactura.

Aseguran y garantizan que las operaciones de producción y comercialización de productos se realicen higiénicamente, para tal motivo debe tener en cuenta las técnicas de implementación de las buenas prácticas de manufactura, al respecto (Galván, 2009)

- **Materias Primas:** Las materias primas de una pésima calidad no deben complicar y obstaculizar el desarrollo de las buenas prácticas de manufacturas. Si se observa que las materias primas son inadecuadas o no cumplen con los requisitos para una buena producción y posteriormente el consumo de los clientes, estos deben de ser aislados y rotulados claramente, para luego eliminarlos.
- **Establecimientos:** La elaboración del diseño de las instalaciones de calidad, para lo cual se recolecta y analiza datos básicos a través de las áreas para la realización del plano o esquema considerando la producción y los procesos para cumplir con las expectativas y satisfacción de los clientes.
- **Estructura:** Los establecimientos no deben estar ubicados en zonas posibles de inundaciones, que presenten olores desagradables y objetables, gases, humo, polvo, luz, radiación que pueden afectar la calidad del producto en elaboración. En cuanto a los edificios e instalaciones las estructuras deben de ser sólidas y sanitariamente adecuadas así mismo los equipos y utensilios a utilizar deben de ser de un material no oxidable, de olores no desagradables y no inflamables.
- **Higiene:** Los edificios, los utensilios y los equipos deben mantenerse en buen estado higiénico, de funcionamiento y conservación. Para una apropiada limpieza y desinfección del local es necesario utilizar productos que no tengan aromas, ni olores que puedan ser entes contaminantes para la salud de los clientes.
- **Personal:** Las personas que manipulan los alimentos deben estar limpios ya sea en su aseo personal o vestir en para iniciar a manipular los alimentos

porque pueden transmitir enfermedades en el momento de manipular los alimentos.

Importancia de las buenas practicas

Según Nieto (2016) los alimentos son fuente de salud y nutrición para el ser humano. Vienen a ser el vehículo para el desarrollo integral de las personas. Sin embargo, estos alimentos están propicios al deterioro progresivo, bien por su envejecimiento o por el desarrollo de bacterias y microorganismos que hacen que el alimento se malogre y sea inaceptable para el consumo humano y en algunos casos pueden ser peligrosos para la salud.

Beneficios de implementar las buenas prácticas de manufactura

Organización Mundial de Salud (2016) es la fabricación adecuada de alimentos, instrucciones óptimas para la producción, reducción de reclamos, devoluciones, respeto y rechazo, Aumento de la competitividad y la productividad de la empresa, disminución en los costos y ahorro de recursos, posicionamiento de la empresa de acuerdo a estándares obligatorios, indispensable para comercializar internacionalmente, crece la conciencia del trabajo con calidad entre los empleados, así como su nivel de capacitación.

Documentación para la implementación de las buenas prácticas de manufactura

Nieto (2016) dentro de la implementación las buenas prácticas de manufactura todas las empresas manufactureras deben contar con un plan de limpieza y desinfección básico esto debe contener las diferentes procedimientos que debe cumplir una industria de alimentos para disminuir los riesgos de contaminación en los productos elaborados en la distintas entidades que manipulan los alimentos, así mismo se debe asegurar la gestión de programas de limpieza y desinfección básica que incluye como mínimo los siguientes programas. (a) Programa de limpieza. (b) Programa de control integrado de programas. (c) Programa de residuos sólidos y líquido y (d) Programa de control de agua potable.

Logro con la aplicación de buenas prácticas de manufactura

Organización Mundial de Salud (2016) mejorar continuamente el proceso de fabricación de productos por medio de hojas de registro y control, mejora continua los procesos de producción, contar con una infraestructura adecuada, producir productos estandarizados y de calidad, mejorar la distribución de sus operaciones dentro del proceso de transformación, seleccionar los equipos y maquinarias adecuadas de acuerdo al proceso de operaciones.

Los objetivos de las buenas prácticas de manufactura

La implementación y el desarrollo de las buenas prácticas de manufactura dentro de cada una de las Mypes son lo siguiente que menciona (Nieto, 2016) es a). Procurar siempre la mejor forma de producir o elaborar un producto de excelente calidad para atender y garantizar la satisfacción del cliente que cada día se hace más exigente b) Diseñar una distribución bajo los criterios técnicos y organizacionales sanitarios de la planta o instalaciones donde se garantice al 100 % que no exista ningún foco de contaminación dentro de las áreas de recepción de recursos, su almacenamiento, den sector de servicios, como de los talleres. c) Implementar normas y procedimientos de higiene personal para cada uno de los trabajadores, de acuerdo a las normas de los programas de salud ocupacional formulados por el Ministerio de Salud relacionados a la protección. d) Promover acciones de capacitación y concientización a todo el personal para el estricto cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura como una acción preventiva de posibles deficiencias y e) Implementar permanentemente programas de monitoreo de las buenas prácticas de manufactura para garantizar una atención de calidad procurando que la organización cumpla con los estándares de calidad.

Dimensión 1.- La estructura física e instalaciones del establecimiento

La limpieza y desinfección por medio de ello deberán eliminarse los residuos de alimentos y suciedad que puedan constituir una fuente de contaminación (FAO y Ministerio de Salud, 2002)

- Estructura y acabado: interior del establecimiento debe estar estructurado que facilite el lavado, limpiar y desinfectar cumpliendo lo siguiente las paredes lavables, los pisos de una forma adecuada para la limpieza los techos deben estar diseñados para que eviten de acumular la suciedad, las ventanas den ser fáciles de limpia, las puestas deben tener una superficie lisa.
- Abastecimiento de agua: se debe disponer con suficiente agua potable y con las instalaciones adecuados para su almacenamiento y controlando la temperatura con la finalidad de asegurar la inocuidad de tal forma que las conexiones como los tubos las maderas deben estar diseñados que prevenga el reflujo o las sifonales.
- Iluminación: es de suma importancia que la iluminación natural o artificial se encuentre en las diferentes áreas de igual la luz no bene alterar el color del alimento así mismo se recomienda que se debe de considerar en las siguientes áreas como luz de 540 para las áreas de inspección, 220 lux en áreas de producción y 110 en otras áreas con la finalidad de procesar alimentos inocuos.
- Almacenamiento: se tiene que ver las condiciones de la infraestructura condiciones de infraestructura y procedimientos establecidos durante el almacenamiento de alimentos, bebidas y productos afines, con el objeto de garantizar la calidad e inocuidad de dichos productos.

Dimensión 2.- Control de las operaciones

Se da con la finalidad de producir alimentos inocuos y esto se da por medio de procedimientos operativos adaptados a productos e ingredientes crudos, su formulación, composición, proceso, distribución y consumo esto es aplicado en la producción y manipulación de alimentos debe realizarse también la planificación, implementación, monitoreo y revisión de la eficiencia de los sistemas de control (FAO y Ministerio de Salud, 2002)

- Recepción de materia prima: ningún producto debe ser aceptado en el establecimiento si está en un mal estado ya sea físico, químico o biológico y estas restricciones deben ser aplicada de acuerdo al tipo de producto y los

productos o materias primas deben ser verificado y clasificados antes de ser procesado así mismo debe resalirse una rotación efectiva de acuerdo al producto o materia con sistema PEPS, la prevención del peligro empieza con el control del material recibido Alimentos.

- Tiempo y temperatura de alimentos: el control inadecuado de la temperatura en el procesamiento de alimentos es una de la causa de la ocurrencia de eta en esos controles incluyen los dos factores más importantes el tiempo y la temperatura en la cocción, enfriamiento, procesamiento y almacenamiento se debe emplear un sistema que garantice un control eficaz de temperatura que deben verificarse a intervalos regulares y evaluarse su exactitud.
- Documentación y registros: se deben registrar cada producto terminado semi terminado con registros apropiados para cada uno de ellos indicando la fecha, duración de almacenamiento, todo ello debe ser legible para evitar las confusiones así mismo todo ello debe realizar aquella persona que está autorizado.

Dimensión 3.- Mantenimiento y saneamiento

Es importante tener en buenas condiciones de acuerdo a las normas por ello estable que se debe de facilitar la limpieza de paredes pisos ventanas así garantizar que se está llevando a cabo el buen uso de los principios para así evitar la inocuidad de los alimentos (Nieto, 2016)

- Mantenimiento y limpieza: las instalaciones y el quipo deben mantenerse en un estado adecuado para las reparaciones y condiciones para facilitar los procedimientos de saneamiento evitando la contaminación por el despegue de las paredes y pisos, los escombros o producto químico en la limpieza se debe eliminar los residuos de alimentos y suciedad puede constituir una fuente de contaminación.
- Contra las plagas: se debe contar con distintas medicinas para las plagas así no contaminar los alimentos a causa de los animales así mismo la estructura debe ser lo adecuado para poder realizar la limpieza más rápido y sea efectivo los productos químicos que se aplique.

Dimensión 4.- Distribución de ambiente y ubicación de equipos

Los ambientes de la transformación de alimentos y bebidas deben tener una distribución de ambientes que evite la contaminación cruzada de los productos por el efecto de la circulación de los equipos o personal y el acercamiento de los servicios higiénicos en la sala de fabricación (Sánchez, 1998)

- Material de equipo y utensilio: los equipos y materiales que se use en el proceso de la manipulación de alimentos deben estar fabricados de material que no produzcan ni emita sustancias tóxicas que no impregnen olores sabores y que sean resistentes a las repeticiones de limpieza y desinfección que se someta.
- Diseño higiénico de equipos y utensilios: deben estar diseñados de tal modo que permita su fácil y completa limpieza, así como la desinfección las instalaciones de los equipos fijos deben permitir su limpieza adecuada.
- Equipos de refrigeración: las áreas de refrigeración deben estar dotados para la medición y registros de la temperatura adecuada deben estar colocados en lugares visibles y mantenerse en buenas condiciones de conservación y funcionamiento.

Dimensión 5.- Higiene del personal

Son los que tienen contacto directo con los alimentos y tengan probabilidad de contaminar los productos alimentarios si no hay un aseo estricto (Sánchez, 1998)

- Aseo y presentación de personal: el personal que labora en el área de producción de alimentos debe estar completamente aseado, las manos no deben presentar corte o ulcerígenos ni otras enfermedades así mismo las uñas deben mantenerse limpias, el cabello debe estar totalmente cubierto no debe usarse bisutería cuando se manipula el alimento, el personal debe tener uniforme de colores claros como Zapatos, gorro, overol, chaqueta y pantalón mostrándose en buen estado con la finalidad de descartar algún tipo de contaminación por parte del manipulador.
- Servicio higiénico del personal: el personal debe tener un aseo personal es decir bañarse lavarse para que así este presentable el uniforme limpio para

que pueda verse que el personal tiene una buena presentación con la presentación del uniforme.

- Enfermedades y lesiones: el estado de salud que se encuentre el colaborador debe ser examinado por un médico y con la posibilidad de ser excluido de la manipulación de alimentos no tienen que presentar ninguna enfermedad como diarrea, vómitos, fiebre, dolor de garganta con fiebre lesiones de la piel infectadas y inflamación de ojos o nariz.

Dimensión 6.- Capacitación

Se da a conocer los principios habituales del Codex de higiene de alimentos y que tan importante es la capacitación para los colaboradores que están en la línea de producción que tengan contacto directo e indirecto en el momento de manipular los alimentos (Fred y Matthew, 2006)

- Actualización de conocimiento y responsabilidad: las capacidades de higiene de alimentos son de importancia es por el cual todos los colaboradores deben conocer sus funciones y responsabilidades con la finalidad de proteger los alimentos de la contaminación y así producir en condiciones higiénicas. Los que manipulan productos peligrosos deben tomar lección sobre el modo de manipulación inocuo.

Micro y Pequeñas Empresas

De acuerdo a la legislación esplotadora en el Perú, toma como punto central a las Mypes, Según ley N° 28015 (2019) menciona que las micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta ley se hace mención a la sigla Mype, se está refiriendo a las micro y pequeñas empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

Características de las micro y pequeñas empresas

Choquehuanca (2017) en el artículo de mypes sino sus características exclusiones, así como otros mecanismos que permite viabilizar su promoción y desarrollo el artículo TUO del dispositivo descrito indica las características que deben cumplir de acuerdo a las normas establecidas deben cumplir las micro, pequeña y mediana empresas dentro de nuestro sistema legal propiamente dicho todo ello funciona de acuerdo a sus niveles de ventas anuales: a) Micro empresa: empresa que posee ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT). b) Pequeñas empresas: empresa que posee ventas anuales superior a 150 (UIT) y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas (UIT). c) Mediana empresa: empresa que posee ventas anuales superior a 1700 (UIT) y hasta el monto máximo de 2300 (UIT).

Importancia de las micro empresas

Castel (2009) la micro o pequeña empresa, contempla unas características fundamentales y otras denominadas secundarias según el tipo de empresa que fuese.

La finalidad principal que tiene la organización de una micro o mediana empresa es transformarse por lo general en una fuente de ingresos que permita el sustento de la familia generando los recursos económicos necesarios.

- Al iniciarse como una microempresa, tiene la factibilidad de ampliarse y convertirse en empresas de mayor dimensión económica
- Según la normatividad existente en cada país, la importancia radica que los gobiernos dentro de su política de desarrollo social y económico, siempre promueve préstamos y garantías económicas para que se puedan desarrollar. Es una forma de incentivar el emprendimiento.
- En función al nivel de crecimiento, la micro o pequeña empresa puede modificar su estructura empresarial según los niveles de crecimiento y desarrollo.
- Son promotores y generadores de trabajo, lógicamente no a gran escala, encontrándose que sí, cuenta con la posibilidad de contratar y pagar los servicios de algunos trabajadores.

Evolución normativa de organización de los Micro y Pequeñas Empresas

Ponce (2015) en el Perú por intermedio de la Ley N° 28015 denominada Ley de Promoción y formalización de las micros y pequeñas empresas, que fue promulgada el 3 de Julio del año 2003. El objeto principal de esta ley fue la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas con la única finalidad de incrementar primeramente el empleo sostenible, luego aumentar el nivel de productividad y su correspondiente rentabilidad, promover una efectiva contribución al desarrollo del Producto Bruto Interno, así como la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su clara intención de mejorar la recaudación tributaria dentro del ámbito del país.

Posterior a ello, a partir del 01 de octubre de 2008 en el país entró en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, denominado Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Este Decreto Legislativo, consideró una serie de modificaciones (las mismas que fueron recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR que tuvo por título Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, que a la fecha se encuentran vigentes, y que posteriormente en función a la dación de la Ley N° 30056.

En el año 2013, se aprueba una nueva ley, donde el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 denominada “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. La promulgación de esta ley, considera dentro de sus objetivos fundamentales determinar y establecer todo el marco legal para incentivar la promoción de la competitividad, la total formalización, así como y el total desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en el país. Es importante hacer conocer, que esta ley Incluye una serie de modificaciones y ampliaciones a diferentes disposiciones legales entre ellas a leyes entre las que esta la actual “Ley MYPES” aprobada por D.S. N° 007-2008-TR, que es el “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la

Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente” con plena vigencia dentro del contexto peruano.

Sector Servicio y Rubro Cafeterías

Servicio de cafeterías: García (2019) es un establecimiento que presta diferentes servicios de alojamiento, comidas y bebidas frías y calientes según la temporada. Por lo general se atiende a los turistas tanto externos como internos. Se caracteriza por atender en algunas oportunidades como bar y en otras como restaurante, En algunos lugares solamente están dedicados al expendio de café en sus diferentes categorías, en otros lugares se denomina cafetería a establecimientos que expenden el café acompañados de otros alimentos. Una tercera acepción es cuando se considera a la cafetería como un establecimiento comercial que se brinda el café, comidas, bebidas y otros productos alimenticios según los requerimientos de los clientes.

Características de cafeterías

Dentro del mercado de competencia, para que una cafetería como establecimiento comercial se vuelva exitosa y famosa, no basta ofertar un café de calidad, se deben tener en cuenta otras condiciones que son importantes al momento de que un cliente consuma y decida regresar a la cafetería por la calidad del café y calidad atención convirtiéndose en una de sus cafeterías predilectas entre diversos establecimientos. Es así que plantea las siguientes características (García, 2019)

El lugar céntrico y el aspecto agradable: (a) Por lo general una cafetería como lugar de consumo de café requiere de un buen lugar en cuanto a ubicación. No es posible pretender que una cafetería gane popularidad y fama, si se encuentra ubicada en una calle poco transitada. Lo que significa que es muy importante la ubicación del local, teniendo en cuenta la cercanía que permite una accesibilidad rápida para los comensales.

Atmósfera o clima de la cafetería: (b) El clima y atmósfera de una cafetería tiene que ver con el diseño externo como interno del local. A más del diseño de los ambientes, debe contarse con una música apropiada que llame a la

tranquilidad, la temperatura del ambiente debe ser la natural ni muy frígida ni muy calurosa, en algunos casos debe contarse con ventiladores, en caso de locales fríos se debe instalar sistemas de calefacción.

Ofrecer un excelente servicio: (c) Dentro del sistema de marketing se considera que una cafetería exitosa debe ofrecer un servicio de calidad en diferentes aspectos al cliente, hechos que garantizan la imagen y la aceptación al establecimiento de uno y de todos los clientes generando prestigio y renombre por la calidad de atención recibida.

Contar con un buen personal: (d) En las cafeterías como en cualquier establecimiento de atención a comensales la situación del personal es muy importante, notándose que su eficiencia y nivel de atención a los clientes muestra su estado emocional, determinando de cómo se sienten dentro del ambiente de trabajo

Clasificación de las cafeterías

Por lo general las cafeterías, al igual que otros establecimientos como los restaurantes y hoteles, están clasificadas por categorías. Para esta clasificación se utiliza un distintivo que se utiliza para determinar las diferencias entre ellas o identificar las categorías (García, 2019)

Especial 3 tazas: debe contar con servicios sanitarios completamente independiente del personal que labora así mismo debe contar con servicios de agua fría y caliente contar a la vez con jabones, secadores, comedores independientes, teléfonos independientes, guarda ropas con calefacción, mobiliarios necesarios, los clientes las diferentes cartas de platos en diferentes idiomas, especialmente en inglés, italiano, francés u otros según el tipo de cliente que tenga.

Primera 2 tazas: Debe de contar mínimo con entradas independiente como para el cliente y personal que labora, los proveedores no deben acceder por la misma entrada que los clientes la decoración del ambiente debe estar de acorde a la categoría materiales y equipos para la elaboración del café exprés, servicios higiénicos independiente, refrigeradoras, habitaciones para el uso de personal intendente.

Segunda 1 taza: Contar como mínimo con servicio higiénicos para damas y caballeros, vajillas de cristal, cama frigorífica, tener como mínimo platos combinados tener el personal uniformado.

2.3. Marco conceptual

Buenas Prácticas de Manufactura

Las buenas prácticas de manufacturas como reglamentos establecidos las cuales tienen vigencia por el estado, en concordancia con las prácticas de procesamiento, sanitización y seguridad en las empresas encargadas de fabricación o elaboración de alimentos (Meléndez, 2010).

Codex

Es una recopilación de normas directrices y códigos de prácticas internacionales y armonizado sobre los alimentos, con la finalidad de proteger la salud de los consumidores y promover practicas equitativas en el comercio de los alimentos que se elaboran gracias a las aportaciones que contribuye un reglamento mundial que pueda seguir todos los aspectos de la cadena alimenticia (Ministerio de sanidad y consumo & Organo Mundial del comercio , 2018)

Contaminación cruzada

Es la transferencia de agentes contaminantes de un alimento contaminando, manos y otro material contaminado a otro que no lo esta es decir realizar cortes usando los mismos materiales antes de desinfectar y lo mismo sucede con los utensilios usarlo sin lavarse las manos porque es la fuente principal de que por medio de la mano transportar el micro organismo que ocasiona la contaminación (FAO y Ministerio de Salud, 2002)

Certificación de inspección sanitaria

Es el documento que expide la autoridad sanitaria competente para los alimentos o materia prima importada o de exportación en el cual se hace costar su aptitud para su consumo humano como introducción o presencia de un contaminante de alimentos en el medio ambiental alimentario

Desinfección

Reduce el número de microorganismo presentes en el medio ambiente por medio de agentes químicos y/o métodos físicos a un nivel que no compromete la inocuidad y aptitud de los alimentos (Resolución directoral, 2018)

Equipos

Es el conjunto de maquinarias, utensilios, recepciones, tuberías, vajillas y demás accesorios que se emplea en la fabricación, almacenamiento, distribución, transporte y expendio de alimentos y su materia prima (Resolución directoral, 2018).

Enfermedad transmitida por los alimentos- ETAS.

Las enfermedades que se transmite a las personas por los alimentos contaminados, produciendo infección microbiológica, infección parasitaria e intoxicación (Ministerio de Salud, 2019)

Gestión de calidad

La gestión de calidad es un conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades que se lleva a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad (Udaondo, 1992)

Higiene de alimentos

Son ciertos números de rutina que deben realizar al manipular los alimentos con el objetivo de prevenir daños potenciales a la salud por que los alimentos pueden trasmitir enfermedades, así como ser un medio de crecimiento de microorganismos que puede causar intoxicaciones alimentarias (Ministerio de sanidad y consumo & Organo Mundial del comercio , 2018)

III. Hipótesis

El presente trabajo de investigación denominado: Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas del bpm (buenas prácticas de manufactura) y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016; no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación, No experimental – Transversal – Descriptivo.

Fue no experimental porque no se manipulo a la variable en estudio, es decir, se observó la gestión de calidad bajo las normas del bpm (buenas prácticas de manufactura), tal como se encuentra dentro del contexto dentro de la Mypes, conforme a la realidad, sin realizar modificaciones.

Fue transversal porque el estudio “Gestión de calidad bajo las normas del bpm (buenas prácticas de manufactura) y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cafetería 4del distrito de Huaraz, 2016”, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde tuvo un inicio y un fin.

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la gestión de calidad bajo las normas del bpm (buenas prácticas de manufactura) y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2916.

4.2. Población y muestra

- a. Población:** La población del estudio estuvo conformado por 32 mico y pequecp’ñas empresas del sector servicio – rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016. Lo cual se consiguió por mesa de partes de la municipalidad distrital de Huaraz (Ver anexo 3)
- b. Muestra:** La muestra estuvo conformado por la misma cantidad que se conformó en la población, por el 100% de la poblacción micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016 lo cual se obtuvo dicha información en la municipalidad distrital de Huaraz (Ver anexo 3)

4.3. Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representante	Ponce (2015) son personas con espíritu de emprendimiento que actúan en nombre de la empresa para hacer frente las dificultades que se presente y tomar las decisiones correctas	Ponce (2015) son aquellas personas con mayor de edad de ambos géneros que cuentan con carnet de sanidad con la finalidad de brindar alimentos sanos y seguros.	Edad	- Menos de 20 años - 21 a 30 años - 31 a 40 años - 41 a más	Razón
			Sexo	- Femenino - Masculino	Nominal
			Carnet de sanidad	- Si - No	Nominal
			Grado de instrucción	- Primaria - Secundaria - Superior no Universitario - Superior Universitario	Nominal
			Cargo	- Gerente - Encargado - Dueño	Nominal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro empresa	Castel (2009) son aquellos que tienen un periodo de persistencia en el mercado con trabajadores	Castel (2009) son Micro empresas que cuenta con trabajadores, con ventas anuales de 150	Tiempo de permanencia	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a más	Razón
			Número de trabajadores	- 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores	Razón

Continúa....

	estas empresas fueron creadas con la finalidad de generar empleo y ganancias	UITs y con objetivos de superación para permanecer en el mundo del mercado.		- 11 a más trabajadores	
			Objetivo de la creación	- Generar ganancia - Subsistencia	Nominal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad bajo las normas de las buenas prácticas de manufactura	Flores (2015) la gestión de calidad constituye el conjunto de normas relacionadas con una organización por otro lado las buenas prácticas de manufactura están encaminadas a reglamentar el proceso de producción de productos a fin de que éstos sean	Flores (2015) cuando no se tiene claro el termino de gestión de calidad no se llega a planificar, hacer, verificar y actual correctament e para el desarrollo de la misión a través del servicio que se brinda con altos estándares de calidad lo cual es medido con indicadores de satisfacción.	Planificar objetivos	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal
			Asignación de funciones	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal
			Realización de capacitaciones	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal
			Monitoreo y evaluación	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal
			Dificultades encontradas	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal
			Metas y resultados	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal

Continua....

seguros, eficaces, confiables y de calidad para atender las necesidades humanas en las mejores condiciones	Se desconoce el termino de las buenas prácticas de manufactura lo cual es fundamental para obtener productos seguros e inocuos para el consumo humano y así evitar los riesgos inherentes en la manipulación y distribución	Planificar el logro de objetivos	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal
		Actividades programadas y evaluadas	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal
		Limpieza y desinfección	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal
		Instalaciones de almacenamiento	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal
		Almacenamiento de materia prima	-	
		Recepción de la materia prima	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal
		Control eficaz de alimentos	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal
		Almacenamiento y conservación de los productos	- Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre	Nominal

			Instalaciones de equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre 	Nominal
			Instrucciones de eliminación de plagas.	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre 	Nominal
			Distribución de equipos y alimentos	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre 	Nominal
			Área de temperatura de los alimentos	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre 	Nominal
			Higiene del personal	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre 	Nominal

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó para el recojo de información es la encuesta, la cual estuvo direccionado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro cafería del distrito de Huaraz, 2016

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, elaborado con 29 enunciados cerrados dirigidos a los representantes de las micro y pequeñas empresas, lo cual estuvo estructurados en 4 partes; 5 están dirigidos a los representantes, 3 a las micro y pequeñas empresas y 21 preguntas de la gestión de calidad bajo las normas de las buenas prácticas de manufactura, adicionalmente se elaboraron figuras que se encuentran en el anexo 7 así mismo, se hizo un análisis descriptivo a los resultado obtenidos.

4.5. Plan de Análisis

Para la obtención de los datos estadísticos, se diseñó una encuesta guiada por las Normas del bpm (buenas prácticas de manufactura), de los 32 establecimientos o cafeterías de la ciudad de Huaraz. Una vez recabada la información mediante la aplicación del instrumento, se ingresó los datos al programa SPSS v. 22 para el respectivo procedimiento de datos en la que, se obtuvo la finalidad para las respectivo procedimiento de datos en la que, se obtuvo la fiabilidad mediante el método del alfa de Cronbach, siendo un 0,842, de fiabilidad para las perspectivas y un 0,918, de fiabilidad para las expectativas es decir altamente confiables, por los 37 elementos ingresados para medir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas del bpm en el sector servicio – rubro cafetería de la ciudad de Huaraz; posteriormente la información de los resultados fue exportada al programa Word 2016 para la presentación de las tablas y el respectivo análisis estadístico.

4.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Método	Técnica e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo las normas del bpm (buenas prácticas de manufactura) y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro cafeterías del Distrito de Huaraz, 2016?	<p>General: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas del bpm (buenas prácticas de la manufactura) y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – Rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.</p> <p>Específicos: Definir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicada al sector servicio, rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.</p> <p>Identificar las principales características de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cafetería del distrito de Huaraz, 2016.</p> <p>Analizar las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de bpm (buenas prácticas de manufactura) en la micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.</p> <p>Proponer el plan de mejora de la gestión de calidad en el uso de las buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.</p>	Gestión de calidad bajo las Normas del BPM (Buena Prácticas de Manufactura)	<p>Población: La población estuvo conformada por 32 micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro cafetería del distrito de Huaraz, 2016.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 32 micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro cafeterías debido a que la población es pequeña.</p>	<p>Diseño: Fue no experimental – transversal descriptivo. No experimental por que no se manipulo a las variables. Transversal porque el estudio se realizó en tiempo determinado en el año 2016 donde se tuvo un inicio y un final. Fue descriptivo porque el estudio describió las principales características de la variable gestión de calidad bajo las normas del bpm (buenas prácticas de manufactura).</p>	Se utilizó la técnica de la encuesta para recopilar la información a través del instrumento cuestionario el cual consta de 29 enunciado lo cual estuvo estructurados en 4 partes; 5 están dirigidos a los representantes, 3 a las micro y pequeñas empresas y 21 preguntas de la gestión de calidad bajo las normas de las buenas prácticas de manufactura.	Posteriormente de haber aplicado el cuestionario para recopilar información a través de las encuestas a los representantes de las micro y pequeñas empresas. Se procesó dicha información por medio de los siguientes programas informáticos. Lo cual fue SPSS v. 22 para la elaboración de las tablas y gráficos circulares que se presenta como anexo, Word se utilizó este programa para el trabajo de investigación por que permitió recopilar información y la elaboración del informe.

4.7. Principios Éticos

En el presente trabajo de investigación, se empleó como elemento primordial el Código de Ética; De acuerdo a la norma establecido por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote a través del comité Institucional de Ética en Investigación (2019), versión 002, los cuales son:

- **Protección a las personas:** en las investigaciones de trabajo con personas, debe respetar la seriedad humana, la originalidad, la novedad, la confiabilidad, la identidad y sobre todo la privacidad, este principio no solo debe ser plasmada en las investigaciones sino como un derecho elemental de toda persona.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Dentro de las investigaciones donde involucren el medio ambiente, plantas y animales, deben implementar iniciativas para evitar dañarlos. Entonces las investigaciones deben primar el respeto a la dignidad de los animales, plantas y medio ambientes, considerando por encima de los fines de la investigación.
- **Libre participación y derecho a esta información:** Toda persona que realice la investigación tienen el derecho de libre información con la finalidad de realizar una buena información; así como tiene la libertad de participar en ella, por voluntad propia en la cual las personas como titular de los datos adquiridos para ser establecidos en la investigación.
- **Beneficencia no maleficencia:** brindar por el bien estar de los investigadores, en ese sentido, la conducta debe obedecer a las siguientes reglas: no causar daños, disminuir el plagio y aumentar los beneficios.
- **Justicia:** No se realizó uso de práctica injusta, la información adquirida estará a disposición de futuros investigadores. Así mismo, se proporcionará a todos quienes intercedan en el trabajo con igualdad.
- **Integridad científica:** La integridad del investigador debe regirse a una extensión de actividades de enseñanzas. De manera que deben regirse en base a la norma deontológica de su área profesional, realizando una evaluación de posibles daños y beneficios que involucren como parte afectada a los participantes de la investigación.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cafeterías, Huaraz, 2016.

Características de los representantes	N	%
Edad		
21 a 30 años	5	15.60
31 a 40 años	18	56.30
41 a más	9	28.10
Total	32	100.00
Genero		
Masculino	7	21.90
Femenino	25	78.10
Total	32	100.00
Grado de instrucción		
Primaria (Completo) (Incompleto)	5	15.60
Secundaria (Completo) (Incompleto)	8	25.00
Sup no Univ. (Completo) (Incompleto)	7	21.90
Sup Univ. (Completo) (Incompleto)	12	37.50
Total	32	100.00
Cargo		
Gerente	4	12.50
Encargado	9	28.10
Dueño	19	59.40
Total	32	100.00
Carnet de sanidad		
Si	25	78.10
Está en tramite	7	21.90
Total	32	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro cafeterías, Huaraz, 2016.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cafeterías, Huaraz, 2016.

Características de las micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	8	25.00
4 a 6 años	15	46.90
7 a más	9	28.10
Total	32	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	16	50.00
6 a 10 trabajadores	7	21.90
11 a más trabajadores	9	28.10
Total	32	100.00
Objetivo de la creación		
Generar ganancia	25	78.10
Subsistencia	7	21.90
Total	32	100.00

Fuente. Características de las Micro y Pequeñas empresa del sector servicio – rubro cafeterías, Huaraz, 2016.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad bajo las normas de bpm (buenas prácticas de manufactura) en la micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.

Características de la gestión de calidad	N	%
Planificar objetivos		
A veces	20	62.50
Casi Siempre	12	37.50
Total	32	100.00
Asignación de funciones		
Nunca	6	18.80
A veces	7	21.90
Casi siempre	4	12.51
Siempre	15	46.70
Total	32	100.00
Realización de capacitaciones		
Nunca	4	12.50
A veces	16	50.00
Casi siempre	7	21.90
Siempre	5	15.60
Total	32	100.00
Cumplimiento de monitoreo y evaluación		
Nunca	6	18.70
A veces	6	18.70
Casi siempre	7	21.90
Siempre	13	40.60
Total	32	100.00
Dificultades encontradas		
A veces	5	15.60
Casi siempre	18	52.60
Siempre	9	28.10
Total	32	100.00

Control de metas y resultados.		
Veces	4	12.50
Casi siempre	7	21.90
Siempre	21	65.60
Total	32	100.00
Panificar el logro de objetivos.		
Nunca	1	3.10
A veces	2	6.20
Casi siempre	20	62.50
Siempre	9	28.1
Total	32	100.00
Actividades programadas y evaluadas		
Nunca	4	12.50
A veces	7	21.90
Casi siempre	16	50.00
Siempre	5	15.60
Total	32	100.00
Buenas Prácticas de Manufactura		
	N	%
Limpieza y desinfección.		
Nunca	7	21.87
A veces	5	15.62
Casi siempre	20	62.50
Total	32	100.00
Instalaciones de almacenamiento		
A veces	10	31.20
Casi siempre	16	50.00
Siempre	6	18.70
Total	32	100.00

Inspecciones de iluminación		
Nunca	1	3.10
A veces	5	15.60
Casi siempre	18	56.30
Siempre	8	25.00
Total	32	100.00
Almacenamiento de materia prima		
Nunca	2	6.30
A veces	19	59.40
Casi siempre	11	34.30
Total	32	100.00
Recepción de la materia prima		
A veces	5	15.62
Casi siempre	24	75.00
Siempre	3	9.37
Total	32	100.00
Control eficaz de alimentos		
A veces	3	9.40
Casi siempre	8	22.30
Siempre	21	65.60
Total	32	100.00
Almacenamiento y conservación de los productos.		
Nunca	1	3.10
A veces	3	9.40
Siempre	28	87.50
Total	32	100.00
Instalaciones de equipo		
Nunca	2	6.30
Casi siempre	24	55.60
Siempre	6	18.70
Total	32	100.00

Instrucciones de eliminación de plagas.		
Nunca	2	6.30
A veces	3	9.40
Casi siempre	6	18.70
Siempre	21	65.60
Total	32	100.00
Distribución de equipos y alimentos		
A veces	4	12.50
Casi siempre	22	68.75
Siempre	6	18.75
Total	32	100.00
Área de temperatura de los alimentos		
A veces	4	12.50
Casi Siempre	18	56.20
Siempre	10	31.20
Total	32	100.00
Higiene del personal		
A veces	4	12.50
Casi siempre	3	9.37
Siempre	22	78.13
Total	32	100.00
Capacitación de personal		
Nunca	1	3.10
A veces	9	28.10
Casi siempre	22	68.80
Total	32	100.00

Fuente. Características de la gestión de calidad bajo las normas de bpm (buenas prácticas de manufactura) en la micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.

Tabla 4

Proponer el plan de mejora de la gestión de calidad en el uso de las buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
El 37,50% casi siempre planifican y consideran los objetivos de atención al cliente de calidad	El desinterés, descuido y la responsabilidad en conocer sobre la gestión de calidad	Buscar especialistas para implementar la gestión de calidad, comprometiéndolo a todo el personal para obtener la rentabilidad	Representante
El 68,80% de los representantes indican que a veces se dan las capacitaciones para mejorar el rendimiento.	Por la falta de presupuesto para el especialista en tema de las buenas prácticas de manufactura para evitar contaminaciones y el temor de una inversión perdida si el personal renuncia.	Elaborar un plan de presupuesto donde se incluya específicamente para el capacitador y así fortalecer las debilidades de la producción del personal	Representante
El 43,70% no cumplen de manera correcta las normas de las buenas prácticas de manufactura.	La irresponsabilidad de aplicar las normas, por desconocimiento u otros factores que afecten el proceso productivo.	Contar con un manual u certificados que garanticen que se está llevando a cabo las normas y el uso correcto del uniforme del personal	Representante
El 21,90% no usan de forma correcta los utensilios tal que sean inoxidable que eviten la contaminación de alimentos.	La falta de interés por el uso de materiales inoxidable que contamina el alimento	Contar con un plan de presupuesto para el deterioro de materiales y utensilios.	Representante

Fuente. Plan de mejora propuesto elaborado por el autor

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

El 56,30 % de los representantes tienen entre 31 a 40 años de edad, esto contrastan con Rodríguez (2018) quien manifiesta que el 78% indicaron tener de 41 a más años, así mismo con España (2010) el cual muestra que, el 75,1% manifiesta tener de 21 a 30 años de edad, así también coincide con Tamara (2018) quien aporta que el 50,0% tienen entre 30 a 40 años de edad. Esto demuestra que la mayoría son personas que tienen experiencia y muchas ganas de superarse a través de la creación de la empresa.

El 78, 10% de los representantes son de género masculino, esto coincide con Álvaro (2017) quien manifiesta que el 78% de los representantes de las Mypes son de género femenino, así mismo Tamara (2018) quien muestra que el 100.00% son de sexo masculino, del mismo modo con España (2010) quien aporta que el 78% que los representantes son de género masculino. Esto demuestra que la mayoría de los varones, han mostrado que, desde jóvenes, son capaces de lograr alcanzar el éxito, a través de una buena gestión.

El 37.50% de los representantes tienen grado de instrucción superior universitario completo, esto coincide contrastan con Tamara (2018) quien indica que los representantes el 75% de las Mypes tienen el grado de profesional universitario completa, así mismo contrasta Apolinario (2018) indicando que los representantes de las Mypes tienen el grado superior universitario completo. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, de la misma manera contrasta con España (2010) quien muestra que el 75.12% de los representantes tienen el grado superior universitario incompleto. Esto demuestra que la mayoría de los jóvenes con una profesión, por ende, está apto para cumplir con las funciones de la empresa, de manera eficiente, además que son grandes líderes capaces de mejorar el desempeño de sus trabajadores.

El 59,40% de los representantes son dueños, estos resultados contrasta con Tamara (2018) quien manifiesta que el 75% en el rubro de derivados lácteos tienen el cargo de

gerentes, Álvarez (2017) coincide con el 67% que los representantes son de dueños de las Mypes, así mismo coincide España (2010) quien especifica que el 78% de los representantes son dueños de las Mypes. Esto demuestra que la mayoría de los dueños del negocio, así además son fundadores de las empresas, lo cual demuestra que están realizando una buena gestión, por lo cual la empresa crece sosteniblemente.

El 78.10% de los encuestados cuentan con carnet de sanidad, lo cual coincide con Álvarez (2017) quien indica que el 65,3% de los representantes con carnet de sanidad, del mismo modo coincide con Tamara (2018) quien manifiesta que el 100% del total de los encuestado indicaron que cuentan con carnet de sanidad para la manipulación de alimentos, así mismo coincide con España (2014) indicando que el 100% de los encuestados cuentan con cante de sanidad. Lo cual muestra que la gran mayoría de las Mypes tienen una responsabilidad grande con la salud de los clientes.

Tabla 2

El 46,90% de las micro y pequeñas empresas están en el mercado laboral de 4 a 6 años, así mismo coincide con Tamara (2018) el 100.00% de los encuestados manifiestan que se encuentran en el ámbito laboral mayor de 3 años, de la misma forma con contrasta con Valverde (2017) quien indica que el 100.00% de la empresa lleva en el mercado laboral de 10 a 14 años. Así mismo contrasta con Apolinario (2018) que el 78,10% indicando en tiempo de experiencia laboral es de 6 a 10 años. Esto demuestra que la mayoría llevan este determinado tiempo, por que formaron muchos años su empresa, lo cual han demostrado que son buenos y por ello aún siguen en la competencia en el rubro.

El 50.00% de los representantes de las Mypes cuentan de 1 a 5 trabajadores contrasta con España (2014) indica que el 78% de las Mypes cuentan de 6 a 10 trabajadores que vienen laborando en las distintas áreas, por otro lado, contrasta con Valverde (2017) manifiestan que el 45% las Mypes cuentan con 7 a 10 trabajadores, del mismo modo coincide con Vázquez (2017) quien especifica que el 55,10% las Mypes cuentan con trabajadores de 1 a 6 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría

de las Mypes cuenta determinados trabajadores, puesto que la cantidad que se requiere para poder organizar las distintas actividades, eso quiere decir que cumplen con el perfil adecuado de sus puestos.

El 78,10% quienes indicaron que se creó la empresa con la finalidad generar ganancias, así mismo coincide con Rodríguez (2018) indica que el 75% manifestaron que crearon las Mypes con la finalidad de obtener ganancias y solventar los gastos que genera el día a día. Así mismo coincide con Torres (2017) indicando que el 67% indicaron que se tienen la finalidad de obtener ganancias. Esto demuestra que el objetivo de la creación es obtener ganancias aplicando las distintas estrategias ya que estas personas cuentan con experiencia y están capacitados para poder administrar y controlar el negocio.

Tabla 3

El 62,50% manifiestan que a veces se logran los objetivos trazado lo contrario a ello de los datos obtenidos coincide con Torres (2017) quien indica que 50% indicaron que se cumplen los objetivos de la empresa, por otro lado, de los datos obtenidos coincide con Vázquez (2017) quien especifica que el 55,1% indica que solo a veces se llega a cumplir los objetivos que se han trazado. Por otro lado, contrasta Santos (2018) indico que 55,9% no se llega a cumplir los objetivos de la empresa por la falta de compromiso y la responsabilidad de los trabajadores y el gerente, de los datos obtenidos coincide con Facundo (2014) quien especifica que si se llega a cumplir los objetivos. Esto demuestra la mayoría de las empresas consideran los objetivos generales y específicos para el logro de la misma.

El 46,70% que siempre cumplen con sus actividades así mismo contrasta Calle (2011) manifiestan que el 21% siempre de la formación y desarrollo, debido al desinterés en el recurso humano no existen indicadores del cumplimiento de los objetivos de la empresa la competencia implementa otros servicios, considerados como ventajas competitivas, por otro lado coincide Vázquez (2017) indica que 65% de los encuestados indicaron que las actividades que realizan con la finalidad de que se cumplan los objetivos que se han trazado, por otro lado contrasta Santos (2018)

quien especifica el 41% nunca se llegan a cumplir las actividades debido a que no se cuenta con un compromiso con el personal para que se lleve a cabo. Esto demuestra que hay una adecuada distribución de tareas de acuerdo a las funciones asignadas con la finalidad de mejorar el servicio.

El 50,0% indican que a veces les capacitan de sus áreas por su parte contrasta Facundo (2014) que obtuvo una información del 87% quien indica que se realiza capacitaciones con el objetivo de que haya un buen desempeño de los trabajadores, por su lado según los datos contrasta con León (2014) indicando que el 78% no se cuenta con programas de capacitación. Así mismo coincide Díaz (2012) que el 100% de los representantes indicaron que si se lleva a cabo las capacitaciones en las Mypes. Esto demuestra que la realizan capacitaciones y adiestra a los personales con el objetivo de que haya buen desempeño para brindar el servicio de calidad mejorando la productividad y el servicio.

El 52,6% indica que casi siempre se encuentra dificultades en las empresas que son obstáculos para que no se lleguen a cumplirse los objetivos, así mismo según los datos adquiridos coincide con Díaz (2012) indicando que el 44,3% que casi siempre se encuentra dificultades en el camino que no se llega a cumplir los objetivos satisfactoriamente, de igual forma coincide León (2014) especificando que el 78% manifiesta que casi siempre se encuentra barreras para el cumplimiento de los objetivos, lo cual coincide Santos (2018) con 100% de que de acuerdo al método o estrategia que se aplique los objetivos trazados se cumplirán satisfactoriamente. Esto demuestra que hacen frente las dificultades tomando las decisiones correctas para mejorar en la productividad ya que los representantes se encuentran capacitados para poder administrar y controlar el negocio.

El 65,6% indica que a veces se logran los objetivos de acuerdo a las metas establecidas, según los datos obtenidos contrasta con Santos (2018) quien indica que el 41,67% es regular en el logro de los objetivos de acuerdo a las metas establecidas. Así mismo según los datos obtenidos contrasta León (2014) donde indica que el 65% manifiesta que los objetivos que se han trazado no se llega a cumplir satisfactoriamente, de igual forma contrasta Díaz (2012) indicando que el 56% indica

que no se cumple debido a que se presentan algunas dificultades que hace que no se llegue a cumplir satisfactoriamente. Esto demuestra que se controla el logro de los objetivos de acuerdo a las metas establecidas para tener información de del nivel de rendimiento de la empresa.

El 62,50% indica que casi siempre el logro de los objetivos y metas propuestas lo contrario a ello contrasta Santos (2018) quien indica que el 100% indica que si se llega a lograr los objetivos que se han trazado. Así mismo coincide León (2014) de que el logro de objetivos depende mucho de como lo establece y como lo lleva acabo de acuerdo al dato obtenido el 100% indica que siempre llega conseguir los objetivos trazados. Esto demuestra que tener amplio conocimiento que se está llegando a cumplir los objetivos y metas que se ha establecido en la producción y el servicio.

El 62,50% manifestaron que casi siempre la estructura y el acabado de los pisos, paredes, ventanas y tachos presentan acabados sanitarios que facilitan su limpieza y desinfección, estos resultado obtenidos contrasta por el autor Calle (2001) quien manifiesta que el 38,52% que las instalaciones físicas debe llevarse a cabo en una mantenimiento y así facilitan su limpieza y desinfección, así mismo contrasta con Poveda (2011) quien indica que el 93,33% de las instalaciones físicas favorecen a su fácil limpieza y la desinfección, también contrasta con Álvaro (2017) quien especifica que el 44,4% que la estructura de la empresa facilita la limpieza y la desinfección. Lo cual demuestra no cuentan con establecimientos con una estructura y acabado que facilite su limpieza y desinfección debido a que la mayo solo alquilan locales que no está construido para brindar el servicio alimenticio.

El 75,00% quien manifiesta que casi siempre cuenta as inspección necesaria para decepcionar insumos de materia prima de calidad, estos resultados que se han obtenido coinciden con el autor Álvaro (2017) quien indica que el 100% que siempre se inspecciona con la finalidad de que se evite la contaminación, por otro lado, Tamara (2018) del total de los encuestados el 100% casi siempre realiza las inspecciones para el almacenamiento respectivas, delo mismo modo coincide España (2016) indicando que el 100% de los encuestados manifiestan que las inspecciones son contantes para la obtención de materia prima de calidad, así mismo contrasta Díaz (2015) indicando

que 25% no cumple con las inspecciones adecuadas. Esto demuestra que mayoría lleva un control eficaz en la recepción y almacenamiento de materia prima para evitar no contaminación de sí misma.

El 55,60% casi siempre se cuenta con los registros son legibles y permanentes sobre la elaboración y conservación con un sello hermético mostrando la fecha, tipo de producción firmado por la persona autorizado, así mismo coincide Calle (2011) indicando que el 55% del encuestado indicaron que los registros son legibles indicando los registros, material afirma el tipo de producción. Por otro lado, coincide con Valverde (2017) indica que el 60% de los encuestados manifestaron que el etiquetado es legible indicando el tipo de producto muestra la fecha del etiquetado. Esto demuestra que la mayoría cuenta con registros adecuados para cada producto con sus respectivas especificaciones evitando la confusión de las fechas y la conservación del producto.

El 65,60% indicó que siempre cuenta con método y materiales para la eliminación de plagas, así mismo coincide con Tamara (2018) indica que el 75% de los encuestados indicaron que casi siempre cuentan con materiales y métodos para la eliminación de insecticidas y roedores. Por otro lado, coincide con Díaz (2012) indicando que el 100% de los encuestados indicaron que cuenta con material y métodos para la eliminación de plagas para que garantice la inocuidad de los alimentos, así mismo coincide Barrios (2017) que el total de los encuestados el 55% indicaron que cuentan con métodos y químicos necesarios para la eliminación de plagas. Esto demuestra que la cuentan con productos químicos adecuados para la eliminación de plagas roedores.

El 58,75 % casi siempre se adquiere materiales que no emiten sustancias tóxicas, los cual coinciden con Álvaro (2017) especifica que el 87% que los equipos y utensilios que se usan son de material que no emiten sustancia tóxica, así mismo coincide con Tamara (2018) indica que el 100% de los encuestados indicaron que siempre cuentan equipos y utensilios que no emiten sustancias tóxicas, lo cual contrasta Ramírez (2017) indicando que 33,33% si cumple en su totalidad indicando que cuentan con equipos y utensilios que no emitan sustancias tóxicas. Esto demuestra

usan materiales adecuados en buenas condiciones que no emitan sustancias tóxicas u olores sabores que impregnen que sean lisas que sean resistentes para la limpieza y desinfección en repetidas ocasiones de tal manera que evite la mala práctica de higiene.

El 78,33% casi siempre el aseo del personal es estricto contando con uniforme de trabajo, sin billuteria en todas las áreas de producción y servicio, lo cual contrastan con Álvaro (2017) quien manifiesta que un 50% es un incumplimiento debido a que el personal no dispone de uniformes adecuados para los procesos productivos, así mismo coincide con Facundo (2011) manifiesta que el 55,65% quien indica que el personal se encuentra bien aseada sin billuterias. De igual forma coincide Tamara (2018) que a siempre con el 100% tienen el uniforme adecuado, no usan billuterias cuando están en áreas de producción, por otro lado, coincide Díaz (2017) indicando que 66% que el personal manipulador de alimentos cuenta con uniforme adecuado sin ninguna billuteria que pueda contaminar a los alimentos. Esto demuestra el personal cuenta con uniformes adecuados de acuerdo a la actividad que va realizar que beneficia por la presentación del personal así no emitirá contaminación cruzada.

El 59,4% casi siempre es inspeccionada y clasificada en un área específica en menor tiempo posible, garantizando que no tenga paracitos microorganismos, plaguicidas o sustancias tóxicas, coinciden con Tamara (2018) quien manifiesta, que el 100% que casi siempre inspecciona y clasifican la materia prima antes de que se registre si se encuentra en buenas condiciones. De la misma forma coinciden Díaz (2012) que el 100% de los encuestados siempre inspeccionan la materia priman antes que se registre para su previa transformación del producto, así mismo coincide con Facundo (2014) indicando que cumplen con el 52,38% la supervisión de la materia prima antes que se reciba en el establecimiento si se encuentra en condiciones de inocuidad para el proceso de elaboración, por otro lado contrasta Calle (2011) indicando que el 15.5% indicando no cuentan con el control de somatización y control de plagas como debe de ser. Esto demuestra se realiza la inspección y clasifican la materia prima evitan que los productos contraigan plagas o químicos tóxicos que vaya contra la salud de los comensales.

El 68,8% quien indica que casi siempre se promueve las capacitaciones adquiriendo nuevos conocimientos sobre los procedimientos de inocuidad de productos alimenticios, los resultados obtenidos por Álvaro (2017) quien corrobora que el 67% que si promueve cumple con las capacitaciones a todos los personales por áreas. Por otro lado, contrasta Díaz (2012) que el 38% de los encuestados indicaron que a veces cuentan con programaciones de capacitaciones. Así mismo de los datos obtenidos contrasta España (2016) indicando que el 55,5% no cuentan con programas de capacitación con lo que respecta a las buenas prácticas de manufactura. Esto demuestra que se realizan capacitaciones con personales idóneos que les dé a conocer informaciones o normas actualizadas para la manipulación de alimentos.

Plan de Mejora

1. Datos Generales

Nombre o razón Social: Cafetería, en la ciudad de Huaraz

Dirección: Huaraz - Perú

Nombre de los representantes: Dueño de las cafeterías

2. Misión

Brindar un ambiente atractivo y exclusivo con horarios extendidos, ofreciendo a nuestros visitantes un espacio alegre acompañado de productos de calidad, música selecta y excelente servicio, un lugar donde los clientes deseen regresar, con lo cual contribuya a nuestro crecimiento mejorar día a día.

3. Visión

Ser la mejor opción de consumo de café para la familia, ofreciendo calidad e innovación, reconocidos por nuestra experiencia, diseño del ambiente a través de un equipo altamente capacitado, haciendo uso de la más moderna tecnología a nuestro alcance.

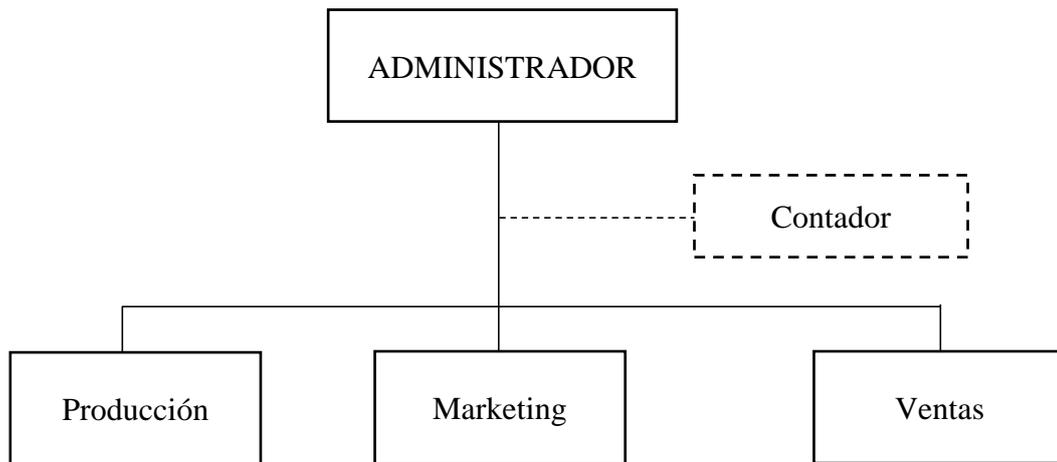
4. Objetivos empresariales

- Optimizar los índices de capacidad de respuesta, con la voluntad de ayuda a los clientes y brindar servicio de calidad.
- Aumentar la participación en el mercado incrementando la rentabilidad de la empresa.
- Reducir la Tener en cuenta, los gustos y preferencia de los clientes en elaboración de los diferentes tipos de café
- Darles la oportunidad a los clientes de conocer distintos y deliciosos tipos de café y mismo tiempo disfruten de un momento relajación y descanso.

5. Productos y/o servicios

- Servicios de cafés, comidas y aperitivos.

6. Organigrama de la Empresa



6.1. Descripción de las áreas

Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administración de empresas. - Experiencia y conocimiento en rubro
Función	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la planificación estratégica. - Estructurar las áreas involucradas en cada proceso. - Definir a donde se va dirigir la empresa en un corto, mediano y largo plazo. - Estudiar los diferentes asuntos financieros, administrativos de marketing, etcétera. - Hacer de líder de los diversos equipos.
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio universitario y/o técnico. - Experiencia en labores contables
Función	<ul style="list-style-type: none"> - Emitir estados financieros oportunos, confiables de acuerdo a los principios contables. - Supervisar, evaluar y controlar la emisión de órdenes de pago. - Revisar reportes o estados financieros y los documentos contables. - Revisar conciliaciones bancarias y declaraciones de impuesto.

Continua...

	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar saldos de cuentas contables de los anteriores referido por organismo financiero e control.
Cargo	Producción
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio universitario y/o técnico en el área de producción. - Experiencia o conocimiento en planta de producción.
Función	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos - Capacidad - Inventario - Fuerza de trabajo
Cargo	Marketing
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio universitario y/o técnico en marketing ventas o afines. - Experiencia o conocimiento en planeación estratégica.
Función	<ul style="list-style-type: none"> - Fidelizar y construir relaciones con el consumidor. - Aumentar la virilidad de la marca. - Segmentación de la empresa. - Aplicar los 4 ps de marketing. - Gestión de relacionamiento con los clientes.
Cargo	Venta
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio universitario y/o técnico en marketing ventas o afines. - Experiencia o conocimiento en ventas.
Función	<ul style="list-style-type: none"> - Preparar planes y presupuesto de ventas. - Establecer metas y objetivos. - Calcular la demanda pronosticar las ventas. - Reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores. - Compensación y motivación.

Fuente. *Elaboración propia*

7. Diagnostico general

	Fortalezas	Debilidad
Factor Interno	F1. Personal calificados y capacitados F2. Precios accesibles F3. Infraestructura adecuada para brindar el servicio F4. Alianzas con otras empresas F5. Materia prima de calidad	D1. Empresa nueva en el mercado D2. Escasa de publicidad D3. Competencia posicionada D4. Producción en baja escala
Factor Externo		
Oportunidad	Estrategias FO	Estrategias DO
O1. Crecimiento de la demanda en el consumo de café por el invierno. O2. Clientes insatisfechos. O3. Facilidad de financiamiento por parte de las entidades financieras. O4. Posibilidad de expandir en otras partes de la ciudad.	F1, F2, F4, 01, 03: Emplear el comercio electrónico en lanzamiento de nuevos productos por medio de aplicativos redes sociales o en los sitios web para generar más ventas. F3, F4, F5, 02, 04: Aplicar las estrategias de Benchmarking por medio de ello medir, monitorizar, mejorar la satisfacción de los clientes, de los empleados y de la sociedad.	D1, D2, D4,01, 02: Financiamiento para adquisición de maquinarias modernas para aumentar la productividad. D3, 02,03, 04: Apertura de sucursales aplicando las 4p's del marketing.
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
A1. Ingreso de nuevos competidores A2. Existencia de productos sustitutos A3. Aumento de precio de insumos A4. Variación de la economía política. A5. Cambio de hábito de los consumidores.	A1, A3, A4, A5, F4: Estrategia competitiva de diferenciación en cuanto al diseño, atributos técnicos, desempeño, atención al cliente, rapidez de entrega, oferta de servicios complementarios, etc. F1, F2, F3, F5, A2: Fidelizar a los clientes leales restructurando la cartera de clientes.	D1, D2, A3, A4, A5: Generar un proceso de atención personalizada con los clientes y colaboradores A1, A2, D3, D4: Adquirir Movilidad para la respectiva entrega de productos (Delibery)

8. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype
Nivel de ventas	Sera mediad a través del nivel de ventas de cafés y los servicios complementarios de la empresa. Dicho indicador permite visualizar los indicadores como la productividad, utilidades lo cual permitirá evaluar el tamaño de la empresa. Estos indicadores serán en base a las actividades para buscar la mejora.
Participación en el mercado	Se mide a través de las encuestas y el posicionamiento de acuerdo al número de cafeterías o productos sustitutos que hay en la empresa en el cual el indicador será el eje principal para buscar otra estrategia.
Satisfacción de servicio al cliente	Este indicador requiere más dedicación ya que se centra en cumplir las expectativas del mercado y/o clientes, lo cual se realiza optimizando la capacidad de respuesta en forma estándar de acuerdo a los protocolos de atención.
Posicionamiento en el mercado	Se realizará mediante estrategias de diferenciación, basado en la calidad total de sus diferentes servicios, merando los flujos de servicios, la creación de alianzas estratégicas de la empresa.
Rentabilidad de la empresa	Este indicador nos indicara económicamente en qué estado se encuentra, nuestra empresa, es decir si podemos recuperar la inversión realizada, el objetivo de la rentabilidad de nuestra empresa no debe ser menos de 15% si no fuera así aplicar estrategias agresivas.

Fuente. *Elaboración propia*

9. Problemas

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Gestión de calidad	Desconfianza de los clientes por la materia prima	Uno de los pilares que existe en las cafeterías es el buen estado de las materias para evitar la salubridad de los clientes, esto se debe a que el cliente
Buenas prácticas de manufactura	No toma interés e cumplir las normas por que no son inspeccionadas por ningún institución	No se aplica adecuadamente las normas debido a que hay un desconocimiento por parte de los empresarios donde las reglas menciona cuales son los que se debe ejecutar sin importar la clasificación.
Implementación de gestión de calidad	Falta de interés en ejecutar lo planificado, falta de tiempo porque cuenta con poco personal que no abastece para llevar acabo lo planificado.	El proceso es un pilar importante en la empresa el cual permite agilizar las actividades de tal forma, que hace las indicaciones correspondientes a las áreas donde están ubicados cada implemento o materia prima.
Nivel de rendimiento del personal	Rotación higiene del personal	Deben estar preparados para asumir las distintas actividades así mismo el personal debe estar bien aseado así evitar la contaminación cruzada, sin hacer uso de las billuterias, el uso correcto de los uniformes.

Fuente. *Elaboración propia*

9.2. Estrategias desean implementar

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultades	plazo	Impacto	Priorización
1	Clima laboral practicar el compañerismo con las distintas áreas	Falta de compromiso por los trabajadores de la empresa.	4 meses	Servicio de calidad, optimización de recursos humanos	Realizar actividades que permita conocer los objetivos del servicio
2	Contar con personal altamente calificado en el área de producción	Falta reclutamiento de personal	6 meses	Trabajos proactivos y la rentabilidad	Confiar en el personal e incentivar
3	Supervisar las actividades	Seguimiento constante de las actividades	6 meses	Conocer las dificultades de los trabajadores para reforzar con algunas instrucciones.	Elaborar el flujo gram y eliminar los tiempos muertos.
4	Realizar plan de capacitación	Escaso presupuesto	1 meses	Contar con presupuesto fijo para llevar a cabo las actividades planificadas.	Elaborar un plan de presupuesto para la capacitación

Fuente. *Elaboración propia*

9.3. Recursos para la implementación de estrategias.

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Economía	Tecnología	Tiempo
1	Desarrollar un programa de capacitación con especialistas en atención al cliente, manipulación de alimentos.	Administración	S/ 1.000.00 Semestral	Local de la empresa, materiales y equipos	2 semestres
2	Incrementar la cartera de clientes para poder fidelizarlos	Administración	S/. 35.00 Mensual	Personal calificado	2 Bimensual
3	Emplear manufacturera esbelta dar el valor agregado al producto	Administración y producción	S/. 800.00 Anual	Movilidad, combustible y equipo	12 Meses
4	Hacer uso de outsourcing por medio de ello realizar la implementación de limpieza más a profundo con el fin de evitar la contaminación cruzada.	Administración	S/. 700.00 Mensual	Servicio	1 Año
5	Implementar el método peps para evitar el mal uso de la materia prima.	Administración y producción	S/. 10.00 Mensual	Inventario y materiales	12 meses
6	Incrementar la participación en el mercado por medio de las 4ps para promocionar los productos.	Administración y Marketing	S/. 400.00 Trimestral	Promoción, regalos	3 meses

Fuente. *Elaboración propia*

10. Cronograma de actividades

N°	Tareas	Inicio	Final	Enero – Diciembre
1	Programar y realizar reuniones laborales y contratar un especialista para aplicar una correcta gestión de calidad.	01-01-20	30-06-20	
2	Seleccionar un personal responsable con conocimiento y experiencia para una correcta evaluación al trabajador.	01-10-20	30-08-20	
3	Elaborar y aplicar el plan de presupuesto de capacitaciones	01-10-20	30-08-20	
4	Evaluar constantemente al área de recursos humanos, para tomar decisiones de mejora.	01-10-20	30-12-20	
5	Elaborar un cronograma de evaluación para todas las áreas que integran la empresa.	01-10-20	30-06-20	

Fuente. *Elaboración propia*

VI. Conclusiones

La mayoría de los representantes tienen entre 31 a 40 años de edad, son de género femenino, tienen el grado de instrucción superior universitario son dueños de la empresa y tienen carnet de sanidad para la manipulación de alimentos.

El total de las micro y pequeñas, llevan en el rubro más de 4 a 6 años, de permanencia, tienen de 1 a 5 trabajadores y tienen como finalidad de generar ganancias.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas conocen el término de la gestión de calidad, de tal forma que, el objetivo es casi siempre planificado, siempre las tareas que son distribuidas son cumplidas, las capacitaciones al personal de casi siempre, el monitoreo y la evaluación del personal es empíricamente, luego de tomar las decisiones realizan correcciones para el logro del objetivo casi siempre. Por otro lado los representantes mencionan que no cumplen de manera correcta las normas de las buenas prácticas de manufactura, que no toma interés en cumplir debido que no son inspeccionadas por ninguna institución que pueda exigir el cumplimiento de que su personal utilice el uniforme adecuada, la estructura facilita su limpieza, iluminación para el área de producción, tienen áreas específicas para el almacenamiento de materia prima, cuenta con control eficaz en la transformación de la materia prima el personal no tiene heridas, a veces cuenta con capacitaciones.

Se elaboró el plan de mejora las micro y pequeñas empresas conocen el término de gestión de calidad en lo más mínimo debido a que el interés en ejecutarlo debido la información que poseen es limitado, así mismo, están sometido a un solo método de evaluación más rápido la falta de asesoramiento y capacitación es uno de los factores que no se ejecuten las estrategias adecuadamente con el uso de las buenas prácticas.

Recomendaciones

Implementar la estrategia de benchmarking, por medio de ella aprender que están haciendo los líderes para implementarlo en su empresa añadiéndole la mejora destacando en el área que queremos mejorar.

Desarrollar un plan de presupuesto para capacitador empresarial que permita a la empresa desarrollarse bajos los principios de la gestión de calidad eficazmente en su entorno laboral.

Utilizar datos herramientas para mejorar el servicio de calidad haciendo uso de gestión de calidad lo que implica que se debe elimina los tiempos muertos con la finalidad de que el cliente obtengas una atención personalizada y rápida. Utilizar las distintas técnicas como el método (PEPS) para que por medio de ello evite la contaminación cruzada, asimismo, empleando las estrategias del ocsorsing tercerizar las actividades de limpieza y así eliminar las plagas roedoras que ponen en riesgo la salud de los clientes. Es importante tener en cuenta el cuidado y la higiene en el personal ya que por medio de ellos podemos contaminar los alimentos si hacen uso de los informes sucios o cuando los empleadores tienen lesiones o tienen algún mal es motivo por el cual se debe hacer el uso correcto de las normas de las buenas prácticas de manufactura.

Implementar el plan de mejora propuesto en el estudio de investigación en las Mypes con la finalidad que los empresarios conozcan los errores y de acuerdo a ello su posibilidad de mejorar aumenten, asimismo en el plan propuesto se puede encontrar un análisis de (FODA) que refleja la situación actual de la empresa y las alternativas de solución empleando las distintas estrategias como medio de solución para poner en marcha y ser más rentable aún.

Referencia Bibliográfica

- Apolinario Aquino, Y. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - decreto supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Banco Central de Reserva. (2015). *Características socioeconómicas en las mypes del departamento de Ancash*. Perú: Sucursal Trujillo.
- Barrios, M. C. (2017). *Programación de las buenas prácticas de la mejora de la calidad de atención al cliente en restaurante al Punto - V.E.S. 2014*. Lima - Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Calderon Inquilla, D. (2019). *Gestión de calidad con el enfoque de atención al cliente de las Mype del sector servicio rubro Hoteles de dos estrellas de la ciudad de Juliaca año 2019*. Juliaca, Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11679/Gestion_de_calidad_atencion_al_cliente_mype_calderon_inquilla_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle Garcia, G. (201). *aplicación de las buenas prácticas de manufactura para el aseguramiento de la calidad del producto de la industria*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Calva, E. (12 de Diciembre de 2018). El boom de las cafeterías en México: un negocio de 10 mil millones. pág. 2.
- Comisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad conceptos enfoques modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Comisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Castel Caushi, M. (2009). *Fines y funciones de las microempresas*. Bogotá: Ciencia y Economía.

- Choquehuanca de Villanueva, A. M. (2017). *Proyecto de ley de reforma constitucional que reconoce expresamente la promoción de las micro y pequeñas empresas (MYPES)*. Lima-Perú: congreso de la republica .
- Díaz Rodríguez, S. (2012). *Documentación de las buenas practicas de manufactura (BPM) en la empresa derivada de frutas LTD segun decreto 3075 de 1997* . Pereira: Universidad Tecnologica de Pereira.
- España Garcia , S. (2014). *evaluación de buenas practicas de manufactura en venta ambulantes en comida y propuesta de manufactura de control de calidad para la manipulacion de alimentos ofrecidos por los vendedores ambulantes de comida en la cabecera departamental de totonia*. Quetzal - Tenango: Universidad Rafael Landívar.
- Etica en la Investigación. (2019). *Código de Ética para la Investigación*. Chimbote: Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH.
- Facundo Garcia, I. (2014). *Propuestas de un manual de buenas practicas de manufactura para polleria el bambu del distrito de Castillo* . Piura: Universidad Nacional de Piura .
- FAO, & Ministerio de Salud. (2002). *sistemas de calidad e incocuidad de alimentos sobre el higiene de alimentos y sobre el sistema de analisis de peligro y punto critico de control* . Roma: dirección de Información de la FAO.
- Flores Robles , C. (2015). *Buenas practicas de manufactura aplicada en la industria de fabricación de pastas alimenticias* . Guatemala: Universidad san Carlos de Guatemala.
- Fred Morales, M., & Matthew, S. (2006). *Diseño de instalaciones de manufactura y manejo de materiales* . México: Pearson Prentice Hall.
- Garcia Ortiz, F. (2019). *Cinco caracteristica de una cafeteria conceptos y servicios*. Perú - Lima: About the.
- Galván, R. (2009). *Buenas practicas de manufactura* . Perú: Mincetur.
- González Duran, M. (2001). *Gestión de Calidad*. Madrid: Diaz e Santos.
- González Ortiz, Ó., & Arciniegas Ortiz, J. (1999). *Sistema de gestión de calidad torias y prácticas bajo la norma iso 2015*. Madrid: Ecoe.

- León cordova, C. (2014). *Elaboración de una guía de buenas prácticas de manufactura para los proveedores de alimentos de una máquina ubicada en la zona 12 de la ciudad de Guatemala*. Guatemala: Universidad de Guatemala.
- Ley N° 28015. (2019). *Ley de Promoción y formalización y de las Micro y Pequeñas empresas*. Lima-Perú: Ministerio de trabajo y promoción de empleo.
- Ley N° 30056. (2013). *Que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Lima: Congreso de la República del Perú.
- Llauradó, O. (2014). *La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla*. México: Netquest.
- López Ramos, J. (2009). *Calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Meléndez Montez, M. (2010). *Propuesta para la implementación de buenas prácticas de manufactura de alimentos preparados en sección de cocina en el mercado municipal de San Miguel*. Lima: Universidad de El Salvador.
- Ministerio de Salud. (1999). *Resolución Ministerial N° 055-99. SA/DM*. México: Minsa.
- Ministerio de Salud. (2019). *Guía para elaborar un manual de buenas prácticas de manufactura (BPM) y programa de higiene y saneamiento (PHS) para pequeños productores de queso fresco*. Perú: Minsa.
- Ministerio de Sanidad y Consumo, & Organismo Mundial del Comercio. (2018). *Manual de capacitación sobre higiene de los alimentos y sobre el sistema de análisis de peligros de puntos críticos de control (APPCC)*. Roma: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación.
- Muguruza, N. E. (2008). *Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para restaurantes y servicios afines*. Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur).
- Nieto Andía, V. (2016). *Buenas prácticas de manufactura - BPM*. Perú: Slide.
- Noticias. (2018). Inspecciones en pastelerías y cafeterías para el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura. *Ancash Noticias*, 6.
- Organización Mundial de Salud. (2016). *Manual para manipuladores de alimentos*. Washington: Organización de las Naciones Unidas para los Alimentos y la Agricultura.

- Peru 21. (12 de junio de 2017). Capacitarán a la micro y pequeña empresa del sector turismo. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/capacitaran-micro-pequena-empresa-sector-turismo-80560-noticia/>
- Ponce Regalado , F. (2015). *La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE)*. Perú: UNMSM.
- Republica. (2018). *Producción y consumo de café*. Perú: Revista.
- Resolucion directorial. (2018). *documentación tecnica manual de buenas practicas de manipulación de alimentos*. Perú: Ministerio de salud.
- Ramirez cueva, F. (2017). *Implementación del sistema de buenas practicas de manufactura para mejorarla productividad en la preparación de pollos a la brasa en la empresa negociaciones solimar S.A.C: en san juan de lurigancho 2017*. Perú: Universida Cesar Valledo.
- Rodriguez Medina , R. (2018). *Buenas prácticas de manipulación de alimentos y calidad de servicios de restaurante la "RUSTIKA CHICKEN" de la ciudad de Huaraz . Huaraz -Perú: Universidad Catolica los Ángeles de Chimbote.*
- Sánchez España, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner De Gualan, Zapaca. Zacapa, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>*
- Sánchez Hernani, E. (1998). *Aprueban el reglamento sobre vigilancia y control sanitaria de alimentos y bebidas*. Bolivia: Normas Legales del decreto supremos N° 007-98-SA.
- Sánchez Rojas, L. (15 de Febrero de 2017). El 60% de las intoxicaciones se producen por mala manipulación o por falta de higiene. pág. 1.
- Santos Huaman, G. (2018). *Propuesta de sistema de buenas practicas de manufactura para queso mantecoso en la empresa PROSERMI E.I.R.L. Cajamarca - 206*. Cbimbote: Universidad San Pedro.
- Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y calidad. (2003). *Manual de buenas practicas de manufactura en el procesamiento primario de productos acuicolas*. México: FAO.
- Tamara Castillo, J. (2018). *Caracterización de la gestion de calidad bajo las buenas practicas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector*

- manufactura - rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, 2015.* Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Tineo, I. A. (2017). *Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 en la empresa Elecín S.A.* . Perú: Universidad César Vallejo.
- Torres Aguirre, A. (2017). *Aplicación de la herramienta de buenas prácticas de manufactura para mejorar la productividad, línea de keke en aplacadora ricosón S.A.C. SJL - 207* . Perú: Universidad César Vallejo.
- Torres, M. S. (2017). *Aplicación de Herramientas de buenas prácticas de manufactura para la productividad área de producción.* Perú: Universidad César Vallejo.
- Udaondo Duran , M. (1992). *Gestión de Calidad.* Madrid: Díaz e Santos .
- Valverde Trejo, V. (2017). *Propuesta y diseño de Buenas Prácticas de Manufacturas para el Bar/comedor de la escuela Aurora Estrada de Ramirez n° 5.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Varela Guzmán, F. (2012). *El peril del consumidor del café* . México: ciencia y Nutrición.
- Vázquez Villa, M. (2017). *Programa de buenas prácticas para mejorar la calidad de atención al cliente en el restaurante al Punto - V.E.S. 2014.* Perú: Will Hal.
- Velasquez, M. A. (2017). *Aplicación de la Herramienta de las Buenas Prácticas de manufactura para mejorar la productividad en el área de producción línea de kekes en la panificadora ricosón.* . Perú: Universidad César Vallejo.
- Vicos, M. J. (2018). *Gestión de la calidad con el uso de Benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro minorista de ropa para Damas.* Chimbote - Perú : Universidad Católica los Angeles de Chimbote
- Villajes Robles, J. (2015). *Diseño y propuesta de un sistema de inocuidad de alimentaria basado en buenas prácticas de manufactura para Destiny hotel de la ciudad de baños* . Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad Total en el Gestión de servicios.* Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos, S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3175059&ppg=1&query=gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20de%20servicios>

Anexos

Anexo 1

Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																				
N°	Actividades	2016				2017				2019				2020				2020		
		Semestre II				Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre II		
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV				Taller Curricular		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X																		
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X																	
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X																
4	Exposición del proyecto al jurado de Investigación o Docente Tutor				X															
5	Mejora del marco teórico					X														
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X													
7	Elaboración del consentimiento informado							X												
8	Ejecución de la metodología								X											
9	Resultados de la investigación									X										
10	Conclusiones y recomendaciones										X									
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X								
12	Reacción del informe final												X							
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X						
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X					
15	Redacción de artículo científico															X				
16	Revisión el informe de tesis y artículo científico																X			
17	Pre banca																	X		
18	Sustentación del informe final																		X	

Anexo 2

Presupuesto

Presupuestos desembolsable			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Suministro (*)			66.90
Impresiones	0.10	129	12.9
Fotocopia	0.10	10	1.00
Papel bond A-4 millar 500	1	10	10.00
Lapicero	1.00	2	2.00
Cuadernillo	5.00	1	5.00
Usb 4 g	16	1	16.00
Empastado	20	1	20.00
Servicio			100.00
Uso de Turnitin	50	2	100.00
Gastos de viaje			45.00
Pasajes para la recolección de información	3	15	45.00
Sub total			211.90
Presupuesto no desembolsable (universidad)			
Categoría	Base	% número	Total (S/.)
Servicio			
Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Modulo de Investigación de ERP university – MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículos en repositorio institucional	50	1	50.00
Matricula de taller curricular	300	1	300.00
Pensión de taller curricular	850	2	1,700.00
Sub total			2,400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			2,652.00
Total (S/.)			2,863.90

Anexo 3

Población y Muestra

N°	Directorio				
	Rubro: Cafeterías				
	RAZON SOCIAL	CLASE	RUC	DIRECCIÓN	CIUDAD
01	Cafetería Yarupaja	Cafetería	17364800258	JR Julián de Morales	Huaraz
02	Cafetería MC Tatos	Cafetería	10316272407	JR Federico sal y rosas	Huaraz
03	Cafetería Chinito	Cafetería	10228842261	JR Huascarán	Huaraz
04	Cafetería Montecarlo	Cafetería	10316230909	AV Raymondi	Huaraz
05	Cafetería Kaprichos	Cafetería	10327878005	AV Simón Bolívar	Huaraz
06	Cafetería House	Cafetería	10316207311	AV Simón Bolívar	Huaraz
07	Cafetería Zulu	Cafetería	10316010119	JR Ricardo Palma	Huaraz
08	Cafetería Leydi	Cafetería	10462899110	AV José de Sucre	Huaraz
09	Cafetería Raymondi	Cafetería	10316181576	JR Raimondi	Huaraz
10	La 557 central Coffe	Cafetería	10316511657	AV Mariscal Cáceres de Luzuriaga	Huaraz
11	ICO Café	Cafetería	10316765331	AV Centro cultural	Huaraz
12	Cafetería Soledad	Cafetería			Huaraz
13	Central Café & Bar	Cafetería	10316764938	AV Mariscal Cáceres de Luzuriaga	Huaraz
14	Cafetería Tahua	Cafetería	10316179687	AV Simón Bolívar	Huaraz
15	Punto Café	Cafetería	20530871089	AV Mariscal Cáceres de Luzuriaga	Huaraz
16	Paricia Café	Cafetería	10316245809	JR 28 de Julio	Huaraz

Continua...

17	Pastelería Cafetería Boungiorno	Cafetería	10316203022	AV Mariscal Cáceres de Luzuriaga	Huaraz
18	Cafetería dulce tradición	Cafetería	10316261928	JR Riva Agüero	Huaraz
19	Mocca Café	Cafetería	20530871089	JR Sta Gadea	Huaraz
20	Cafetería Zalazar	Cafetería	20141312996	AV Mariscal Cáceres de Luzuriaga	Huaraz
21	Cafetería pastelería Juguería El mana	Cafetería	10316302314	JR Simón Bolívar	Huaraz
22	Takikuna Cafetería cultural	Cafetería	10316276348	JR Daniel Villaizan	Huaraz
23	Buh'os Café	Cafetería	10316261928	JJ Simón Bolívar	Huaraz
24	Café andino	Cafetería	10085910723	JR Lucar y Torre	Huaraz
25	café	Cafetería	1047691136	AV. Mariscal Cáceres de Luzuriaga	Huaraz
26	Cafetería Raimondi	Cafetería	10316536731	JR Antonio Raymondi	Huaraz
27	Rossonero Gelato café	Cafetería	10316243644	AV Mariscal Toribio de Luzuriaga	Huaraz
28	D'gustis	Cafetería	20407890575	JR Julián de Morales	Huaraz
29	Punto Café	Cafetería	10316243644	AV Mariscal Toribio de Luzuriaga	Huaraz
30	Arabica Barra - Café	Cafetería	10227546480	AV Centenario	Huaraz
31	Café Monte Carlos	Cafetería	10316272172	AV Antonio Raymondi	Huaraz
32	Café real	Cafetería	10316594064	JR Daniel Villaisan	Huaraz

Fuente. Municipalidad distrital de Huaraz 2016

Anexo 4

Consentimiento informado



Gestión de calidad como factor relevante de las normas del BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.

Estimado señor (a)

Estamos llevando un estudio de investigación a fin de averiguar las incidencias de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.

Participación

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgo, beneficio, confidencialidad y preguntas resueltas.

Propósitos del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca de la Gestión de Calidad bajo las Normas del BMP (Buenas Prácticas de Manufactura) y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.

¿En qué consiste su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no la Gestión de Calidad bajo las Normas del BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre la Gestión de Calidad bajo las Normas de las Buenas Prácticas de Manufactura y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro cafeterías del distrito de Huaraz, 2016.

Confidencialidad de la información

Toda información que usted nos proporciones será totalmente confidencial, los nombre y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente la formulación será eliminada.

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicar con el investigador principal del Nuevo Chimbote, Perú estudiante de la facultad de ciencias contables financieras y administrativa al celular 985473027.

Y si tienes duda acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la escuela profesional de administración, Teléfono: 350190, Email: escuela_administración@uladech.edu.pe

Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprende que será parte de un estudio de investigación. Sé que is respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificara. También se me informo que, si participo o no, mi negativa a responder no afectara negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con eso no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido unas copias de este consentimiento informado.

Nombre y firma del DTI

Nombre y Firma del participante

Fecha

Hora

Anexo 5

Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO- RUBRO CAFETERÍAS

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LAS NORMAS DEL BPM (BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA) Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO CAFETERÍAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2016

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Marque con aspa (X) en la hoja de respuesta aquella que mejor exprese su punto de vista, adecuado al siguiente código.

Nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
----------------------------	------------------------------	-----------------------------------	------------------------------

I. DATOS GENERALES	
1. Edad a) Menos de 20 años b) De 21 a 30 años c) De 31 a 40 años d) De 41 a mas	4. Grado de instrucción a) Primaria (Completo) (Incompleto) b) Secundaria (Completo) (Incompleto) c) Sup no Univ. (Completo) (Incompleto)

2. Sexo a) Masculino b) Femenino 3. Cuenta con carnet de sanidad a) Si b) No c) Está en tramite		d) Sup Univ. (Completo) (Incompleto) 5. Cargo a) Gerente b) Encargado c) Dueño			
II. DATOS DE LA EMPRESA					
1. Tiempo de permanecia a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más 2. Número de trabajadores a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores		3. Objetivo de la creación a) Generar ganancia b) Subsistencia			
III. GESIÓN DE CALIDAD					
		-			+
1	Planifica y considera los objetivos generales y específicos a lograr.	1	2	3	4
2	Cumple la distribución de tareas según las funciones asignadas a cada trabajador.	1	2	3	4
3	Realiza capacitaciones y adiestra al personal por áreas de desempeño.	1	2	3	4
4	Cumple el monitoreo y evaluación del desempeño de los trabajadores.	1	2	3	4
5	Frente a dificultades encontradas se toman las acciones correctivas que el caso requiera.	1	2	3	4
6	Controla el logro de objetivos y metas como función del control de resultados.	1	2	3	4
7	Práctica la mejora planificada para el logro de los objetivos.				
8	Todas las actividades programadas son evaluadas permanentemente.	1	2	3	4
IV. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA					
1	La estructura y el acabado de los pisos, paredes, ventanas y tachos presentan acabado sanitario que facilita su limpieza y desinfección	1	2	3	4
2	La instalaciones de agua potable que permita el almacenamiento suficiente para un servicio permanente, garantizando su mantenimiento para el consumo saludable?	1	2	3	4
3	Dispone de iluminación que permita la realización de operaciones e inspecciones de manera higiénica con 540 lux en las áreas de inspección, 220 lux en las áreas de trabajo y 110 lux en las otras áreas?	1	2	3	4
4	El áreas está dividido para el almacenamiento de la materia, prima, productos terminados, productos semi terminados y los productos químicos	1	2	3	4
5	La recepción de la materia prima es inspeccionada y clasificada en un área específica en menor tiempo posible, garantizando que no tenga parásitos, microorganismos, plaguicidas o sustancias tóxicas	1	2	3	4

6	Se lleva un control eficaz de la temperatura y duración de la preparación, la cocción, su enfriamiento que asegure la inocuidad de los alimentos	1	2	3	4
7	Los registros son legibles y permanentes sobre la elaboración, y conservación con un sellado hermético mostrando la fecha y tipo de producto, firmado por el personal autorizado	1	2	3	4
8	Las instalaciones y equipo instrucción se encuentran en buenas condiciones para facilitar el saneamiento, evitando la contaminación y favoreciendo la limpieza	1	2	3	4
9	Las instrucciones, métodos y materiales necesarios para la eliminación plagas y contaminaciones	1	2	3	4
10	Los equipos y utensilios para la manipulación de alimentos son de fabricación con materiales que no emiten sustancias tóxicas	1	2	3	4
11	El área asignada para la refrigeración facilita la medición y registro de la temperatura de los alimentos	1	2	3	4
12	El personal está debidamente aseado, contando con uniforme de trabajo, no contando con billutería en todas las áreas de producción y servicio	1	2	3	4
13	La empresa promueve la capacitación y actualización de conocimientos sobre la manipulación y producción de alimentos siguiendo procedimientos de inocuidad de productos alimenticios	1	2	3	4

Anexo 6

Hoja de Tabulación

TABULACIÓN				
Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia	Frecuencia
			Absoluta	Relativa
Edad	a) 21 a 30 años	IIII	5	15.60
	b) 31 a 40 años	IIII IIII IIII III	18	56.30
	c) 41 a más	IIII III	9	28.10
	TOTAL		32	100.00
Genero	a) Masculino	IIII II IIII IIII IIII	7 25	21.90 78.10
	b) Femenino	IIII IIII		
	TOTAL		32	100.00
Grado de instrucción	a) Primaria (Completa)	IIII	5	15.60
	b) Secundaria completa	IIII III	8	24.00
	c) Superior universitario	IIII II	7	21.90
	d) Superior Universitario Completa	IIII IIII II	12	37.50
	TOTAL		32	100.00
Cargo	a) Gerente	III	4	12.50
	b) Encargado	IIII III	9	28.10
	c) Dueño	IIII IIII IIII III	19	59.40
	TOTAL		32	100.00
Carnet de sanidad	a) Si	IIII IIII IIII	25	78.10
	b) Está en tramite	IIII III IIII II	7	21.90
	TOTAL		32	100.00
	a) 0 a 3 años	IIII III	8	25.00

Continua....

Tiempo de permanencia	b) 4 a 6 años	IIII IIII IIII	15	46.90
	c) 7 a más años	IIII IIII	9	28.10
	TOTAL		32	100.00
Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores	IIII IIII IIII I	16	50.00
	b) 6 a 10 trabajadores	IIII II	7	21.90
	c) 11 a más trabajadores	IIII IIII	9	28.10
	TOTAL		32	100.00
Objetivo de la creación	a) Generar ganancia	IIII IIII IIII IIII IIII	25 7	78.10 21.90
	b) Subsistencia	IIII II		
	TOTAL		32	100.00
Planificar objetivos	a) A veces	IIII IIII IIII IIII	20	62.50
	b) Casi siempre	IIII IIII II	12	37.50
	TOTAL		32	100.00
Asignación de funciones	a) Nunca	IIII I	6	18.80
	b) A veces	IIII II	7	21.90
	c) Casi siempre	IIII	4	12.50
	d) Siempre	IIII IIII IIII	15	46.70
	TOTAL		32	100.00
Realización de capacitaciones	a) Nunca A veces	IIII IIII IIII IIII I	4 16	12.50 50.00
	b) Casi siempre	IIII II	7	21.90
	c) Siempre	IIII	5	15.60
	TOTAL		32	100.00
	Cumplimiento de monitoreo y evaluación	a) Nunca	IIII I	6
b) A veces		IIII I	6	18.70
c) Casi siempre		IIII II	7	21.90
d) Siempre		IIII IIII IIII	13	40.60
TOTAL			32	100.00

Continua....

Dificultades encontradas	a) A veces	IIII	5	15.60
	b) Casi siempre	IIII IIII IIII III	18	52.60
	c) Siempre	IIII III	9	28.10
	TOTAL		32	100.00
Control de metas y resultados.	a) A veces	IIII	4	12.50
	b) Casi siempre	IIII II	7	21.90
	c) Siempre	IIII IIII IIII	21	65.60
		IIII I		
TOTAL		32	100.00	
Panificar el logro de objetivos.	a) Nunca	I	1	3.10
	b) A veces	II	2	6.20
	c) Casi siempre	IIII IIII IIII	20	62.50
	d) Siempre	IIII IIII III	9	28.10
	TOTAL		32	100.00
Actividades programadas y evaluadas	a) Nunca	IIII	4	12.50
	b) A veces	IIII II	7	21.90
	c) Casi siempre	IIII IIII IIII I	16	50.00
	d) Siempre	IIII	5	15.60
	TOTAL		32	100.00
Limpieza y desinfección.	a) Nunca	IIII II	7	21.87
	b) A veces	IIII	5	15.62
	c) Casi siempre	IIII IIII III IIII	20	62.50
	TOTAL		32	100.00
Instalaciones de almacenamiento	a) A veces	IIII IIII	10	31.20
	b) Casi siempre	IIII IIII IIII I	16	50.00
	c) Siempre	IIII I	6	18.70
	TOTAL		32	100.00
Inspecciones de iluminación	a) Nunca	I	1	3.10
	b) A veces	IIII	5	15.60
	c) Casi siempre	IIII IIII IIII III	18	56.30
	d) Siempre	IIII III	8	25.00

Continua....

		TOTAL	32	100.00
Almacenamiento de materia prima	a) Nunca	II	2	6.30
	b) A veces	IIII IIII IIII IIII	19	59.40
	c) Casi siempre	IIII IIII I	11	34.30
	TOTAL		32	100.00
Recepción de la materia prima	a) A veces	III	3	15.62
	b) Casi siempre	IIII IIII IIII IIII	24	75.00
	c) Siempre	IIII III III	3	9.37
	TOTAL		32	100.00
Control eficaz de alimentos	a) A veces	III	3	9.40
	b) Casi siempre	IIII III	8	22.30
	c) Siempre	IIII IIII IIII IIII I	21	65.60
	TOTAL		32	100.00
Almacenamiento y conservación de los productos.	a) Nunca	I	1	3.10
	b) A veces	III	3	9.40
	c) Siempre	IIII IIII IIII IIII IIII III	28	87.50
	TOTAL		32	100.00
Instalaciones de equipo	a) Nunca	II	2	6.30
	b) Casi siempre	IIII IIII IIII	24	55.60
	c) Siempre	IIII III IIII I	6	18.70
	TOTAL		32	100.00
Instrucciones de eliminación de plagas.	a) Nunca	II	2	6.30
	b) A veces	III	3	9.40
	c) Casi siempre	IIII I	6	18.70
	d) Siempre	IIII IIII IIII IIII I	21	65.60
	TOTAL		32	100.00
Distribución de equipos y alimentos	a) A veces	IIII	5	15.60
	b) Casi siempre		21	65.60

Continua....

	c) Siempre	IIII IIII IIII IIII I IIII I	6	18.70
		TOTAL	32	100.00
Área de temperatura de los alimentos	a) A veces	III	4	12.50
	b) Casi Siempre	IIII IIII IIII III	18	56.20
	c) Siempre	IIII IIII	10	31.20
		TOTAL	32	100.00
Higiene del personal	a) A veces	III	4	12.50
	b) Casi siempre	III	3	9.37
	c) Siempre	IIII IIII IIII IIII II	22	78.13
		TOTAL	32	100.00
Capacitación de personal	a) Nunca	I	1	3.10
	b) A veces	IIII III	9	28.10
	c) Casi siempre	IIII IIII IIII IIII II	22	68.80
		TOTAL	32	100.00

Anexo 7

Figuras

1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

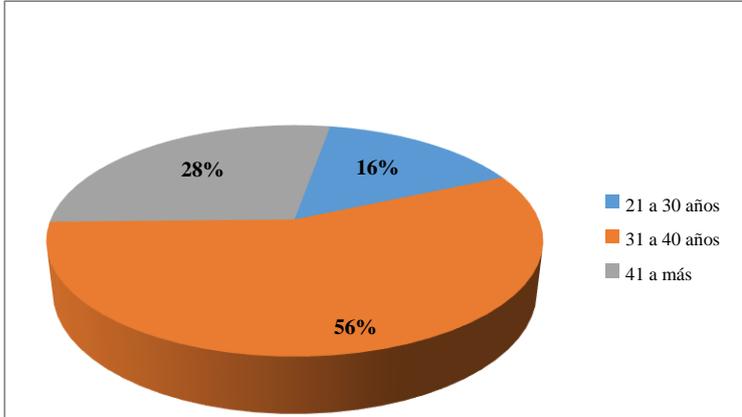


Figura 1. Edad
Fuente. Tabla 1

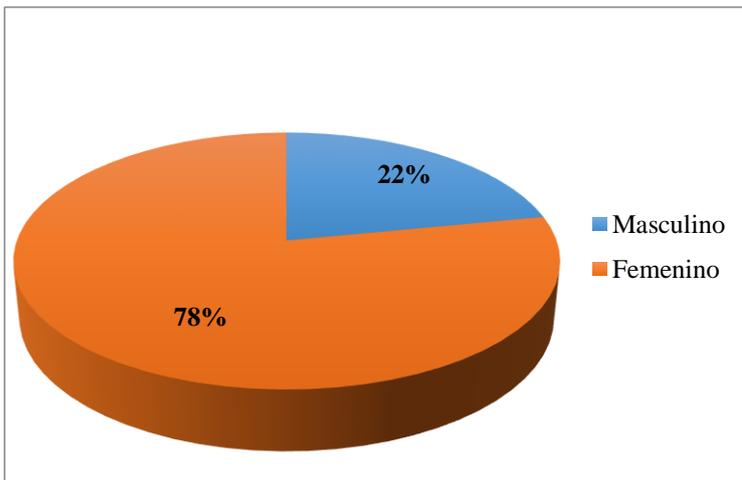


Figura 2. Género
Fuente. Tabla 1

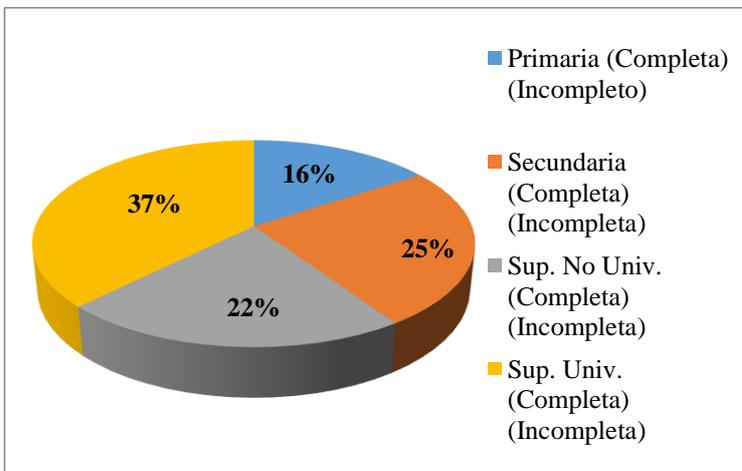


Figura 3. Grado de instrucción
Fuente. Tabla 1

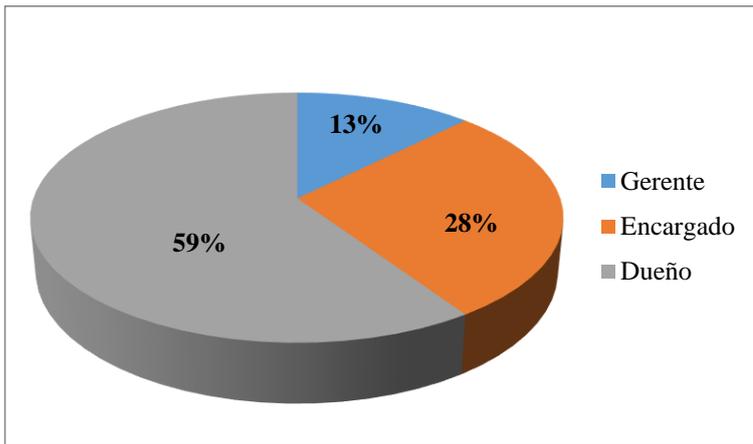


Figura 4. Cargo
Fuente. Tabla 1

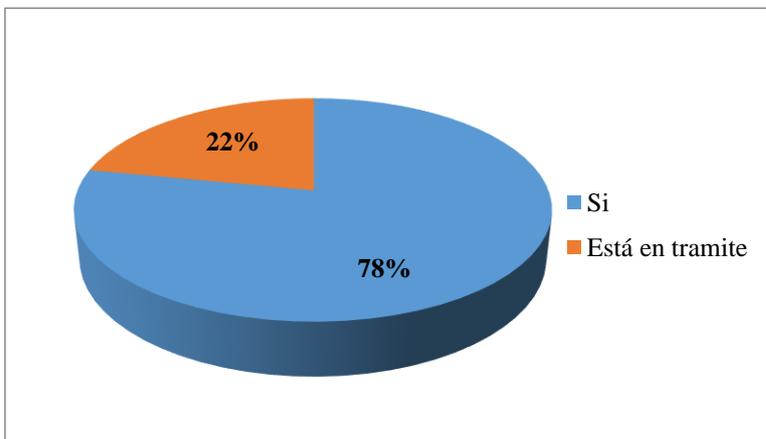


Figura 5. Carnet de sanidad
Fuente. Tabla 1

2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas

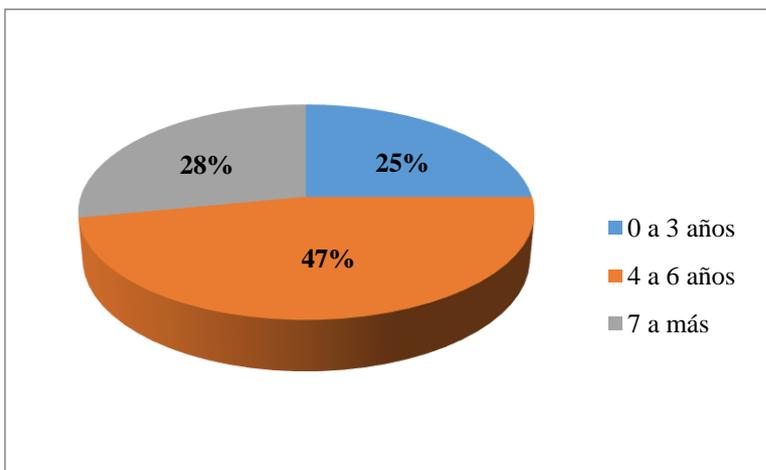


Figura 6. Tiempo de permanencia
Fuente. Tabla 2

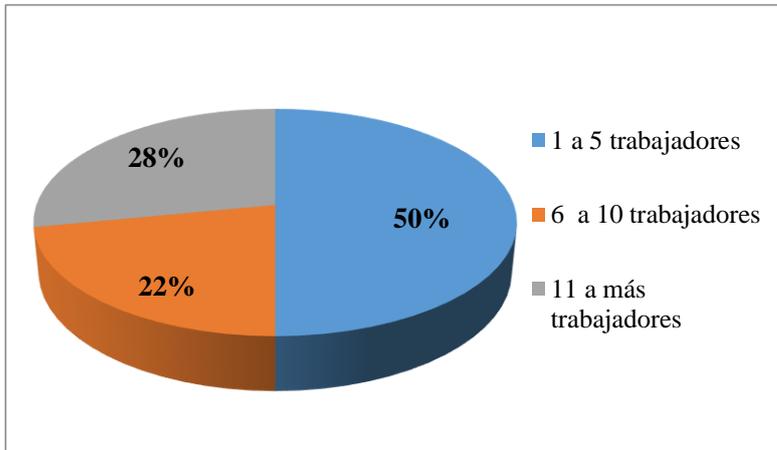


Figura 7. Trabajadores
Fuente. Tabla 2

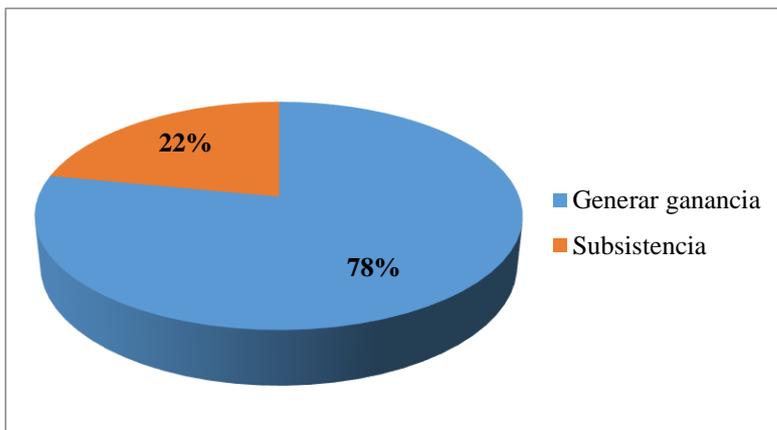


Figura 8. Objetivos
Fuente. Tabla 2

3. Características de la gestión de calidad bajo las normas de bpm (buenas prácticas de manufactura).

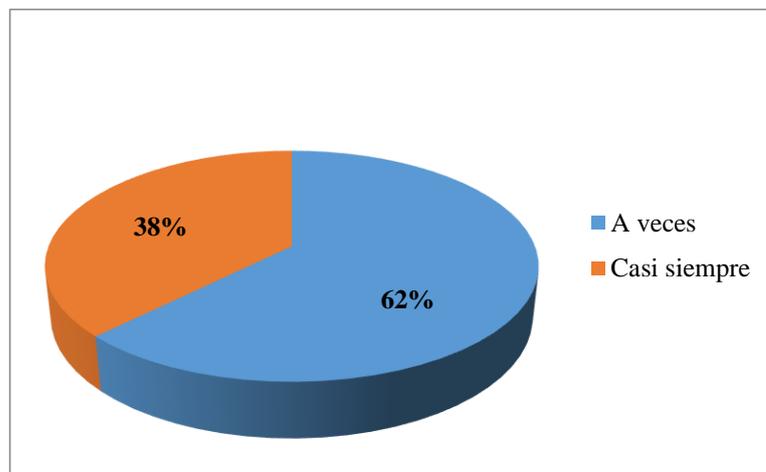


Figura 9. Planificación de los objetivos
Fuente. Tabla 3

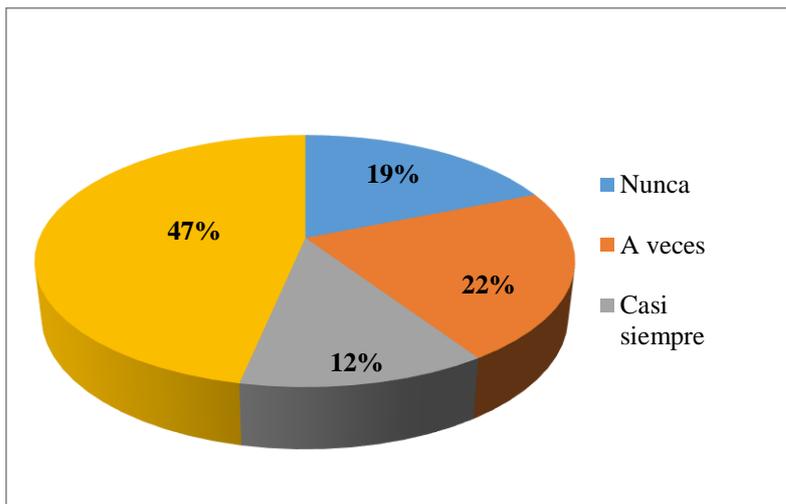


Figura 10. Distribución de tarea
Fuente. Tabla 3

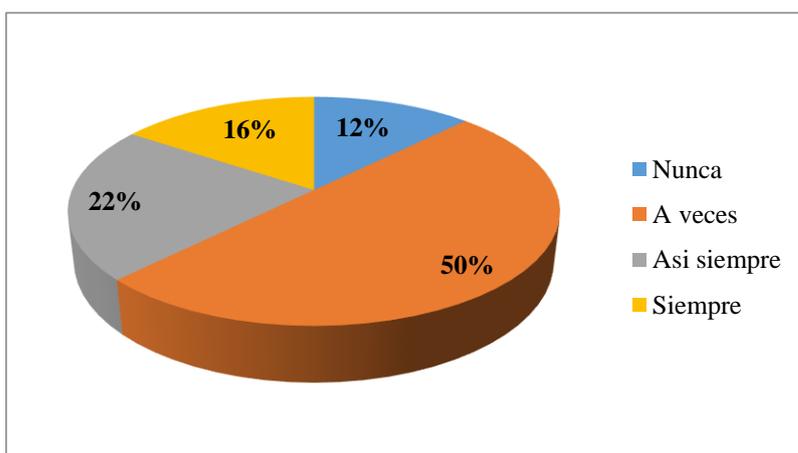


Figura 11. Capacitación
Fuente. Tabla 3

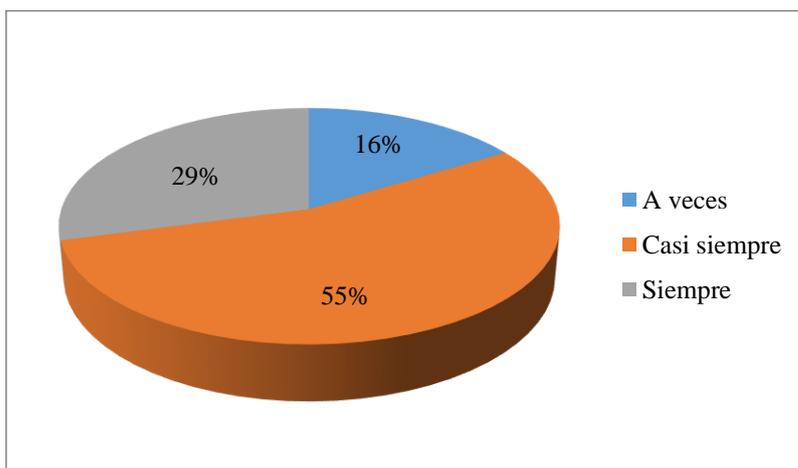


Figura 12. Dificultades
Fuente. Tabla 3

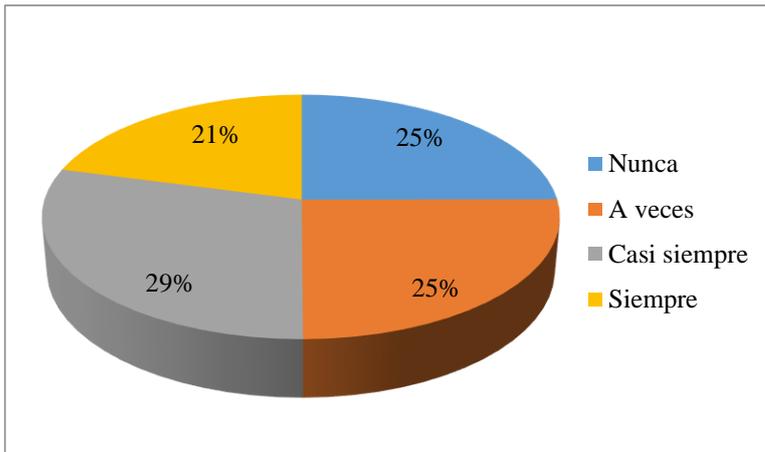


Figura 13. Evaluación del trabajador
Fuente. Tabla 3

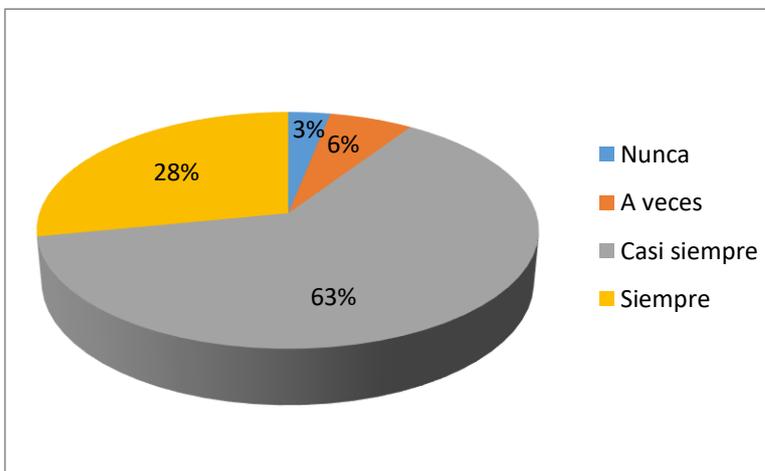


Figura 14. Logro de los objetivos
Fuente. Tabla 3

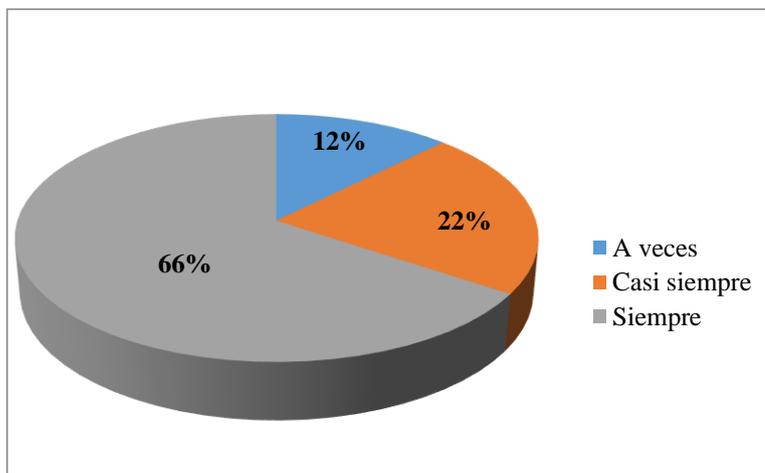


Figura 15. Logro de objetivos
Fuente. Tabla 3

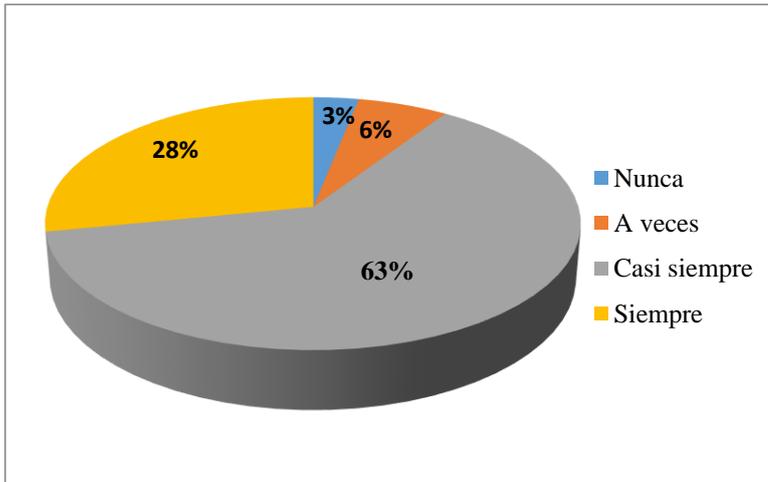


Figura 16. Actividades programadas
Fuente. Tabla 3

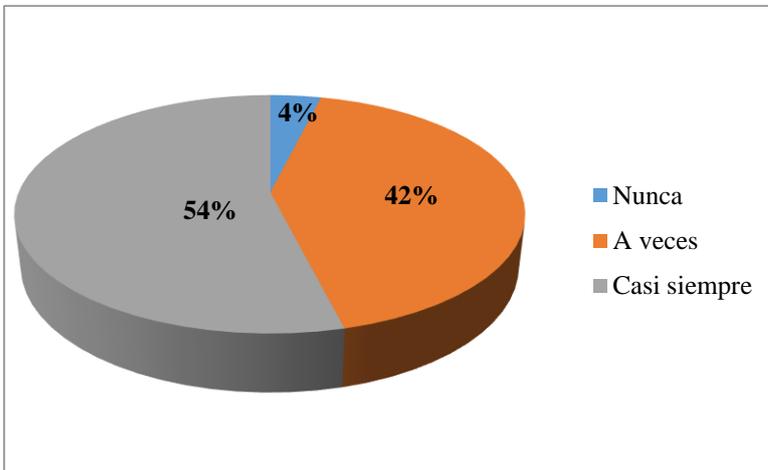


Figura 17. Estructura de la Mype
Fuente. Tabla 3

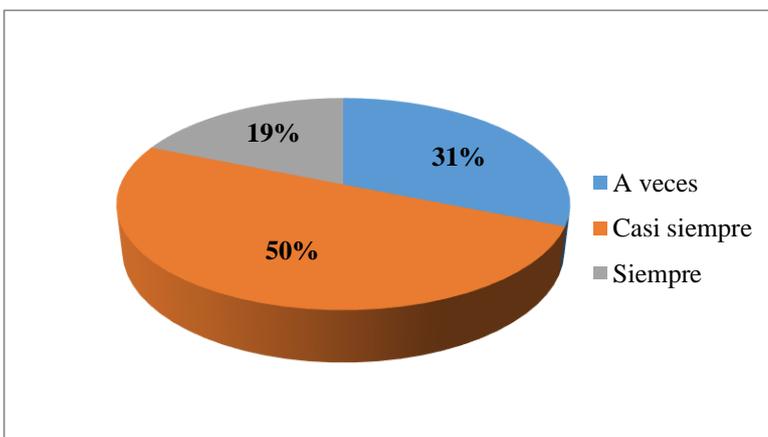


Figura 18. Instalaciones básicas
Fuente. Tabla 3

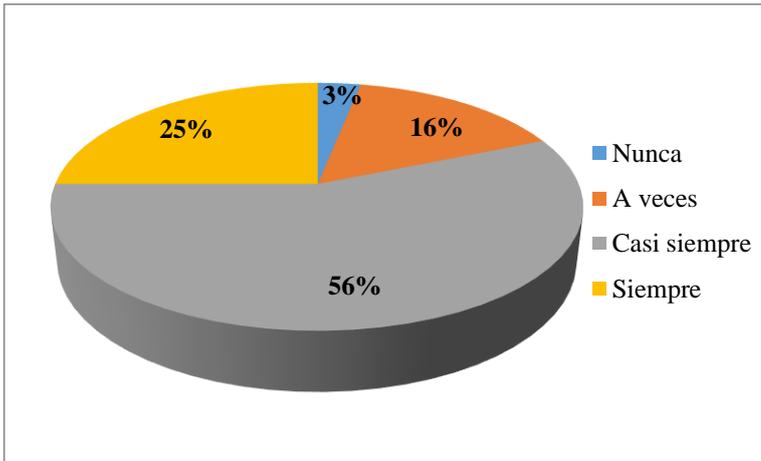


Figura 19. Iluminaciones
Fuente. Tabla 3

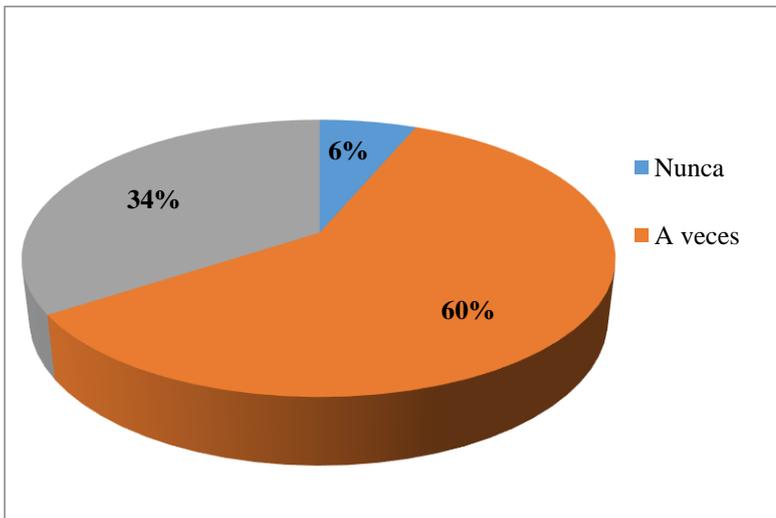


Figura 20. Áreas específicas de almacenamiento
Fuente. Tabla 3

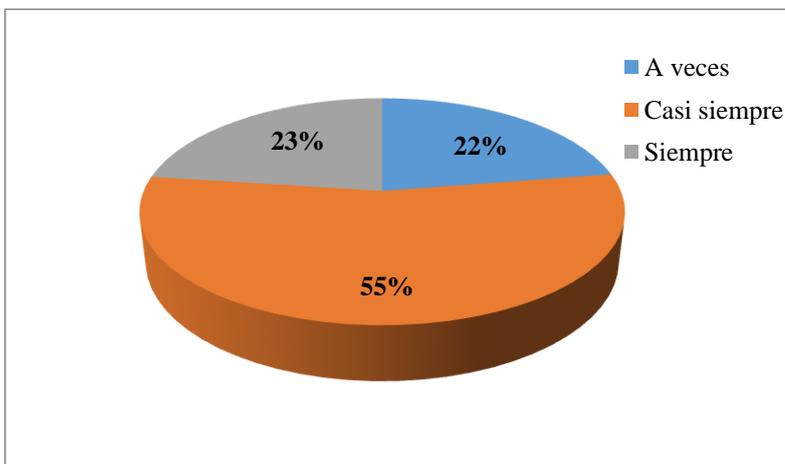


Figura 21. Recepción de materia prima
Fuente. Tabla 3

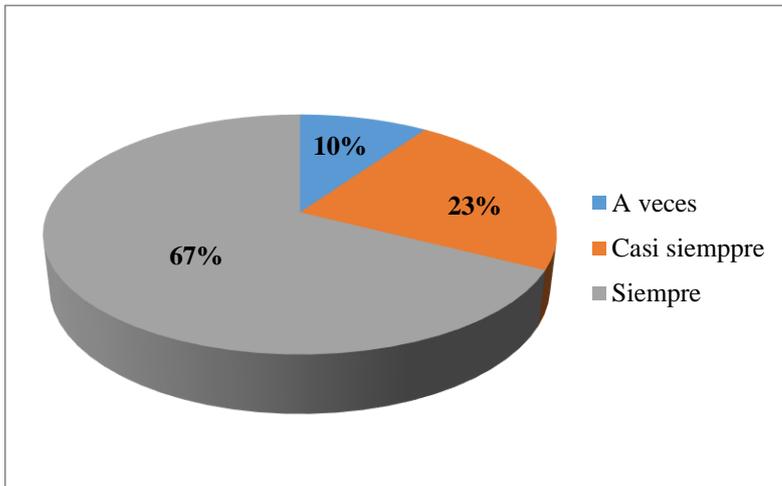


Figura 22. Recepción control de la cocción
Fuente. Tabla 3

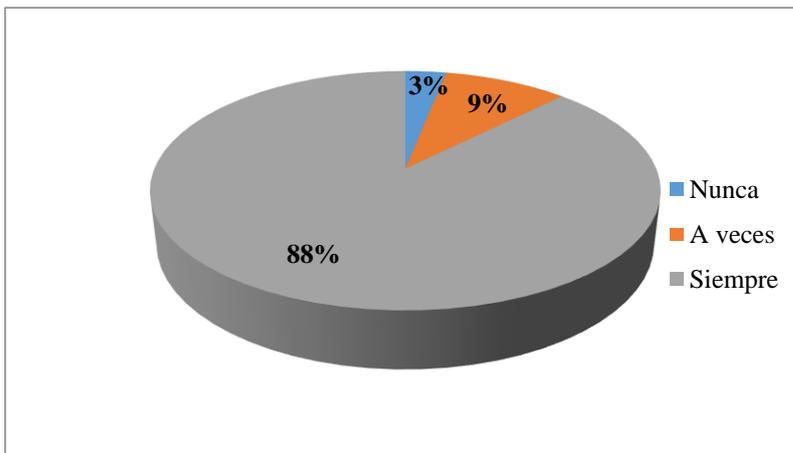


Figura 23. Registro de materia prima
Fuente. Tabla 3

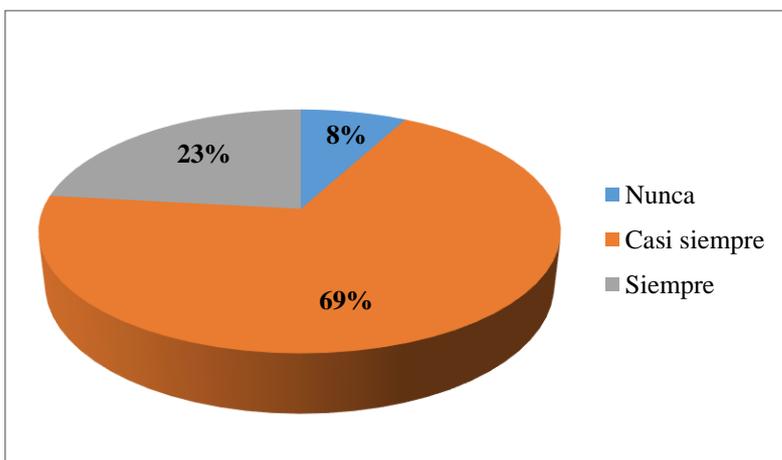


Figura 24. Condiciones de las instalaciones y equipos
Fuente. Tabla 3

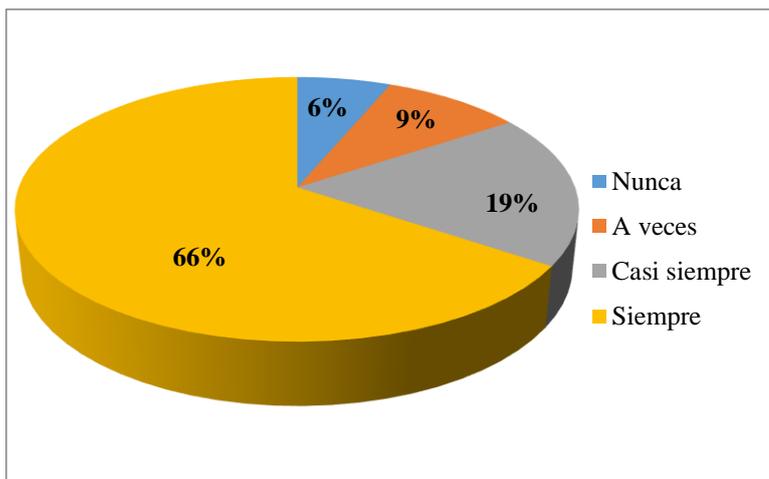


Figura 25. Programas de eliminación de plagas
Fuente. Tabla 3

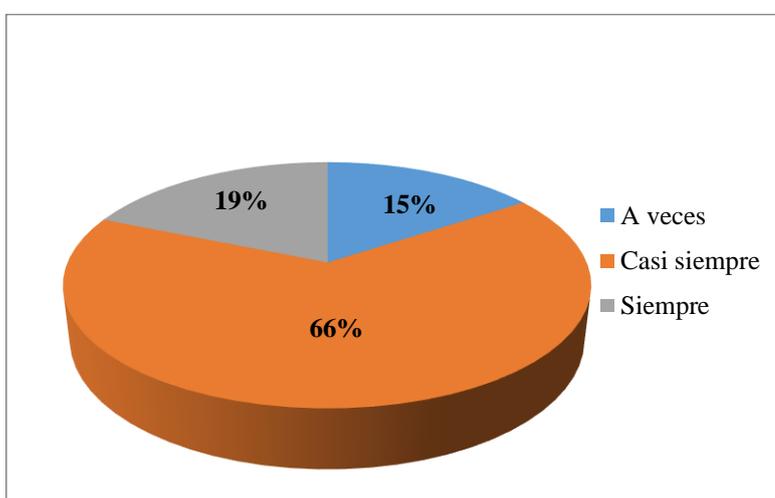


Figura 26. Equipos utensilios de buena calidad
Fuente. Tabla 3

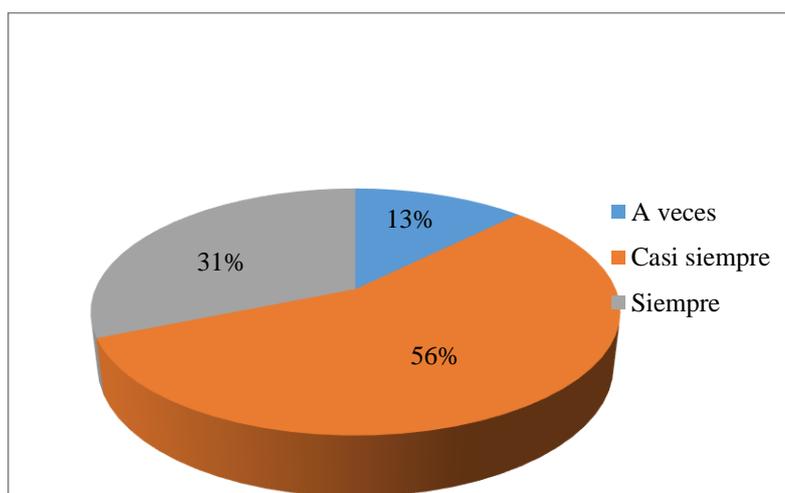


Figura 27. Área de refrigeración
Fuente. Tabla 3

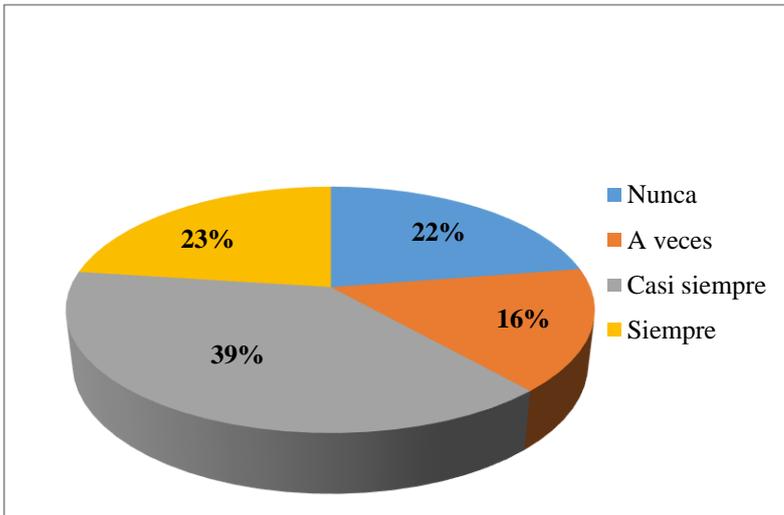


Figura 28. Higiene del personal
Fuente. Tabla 3

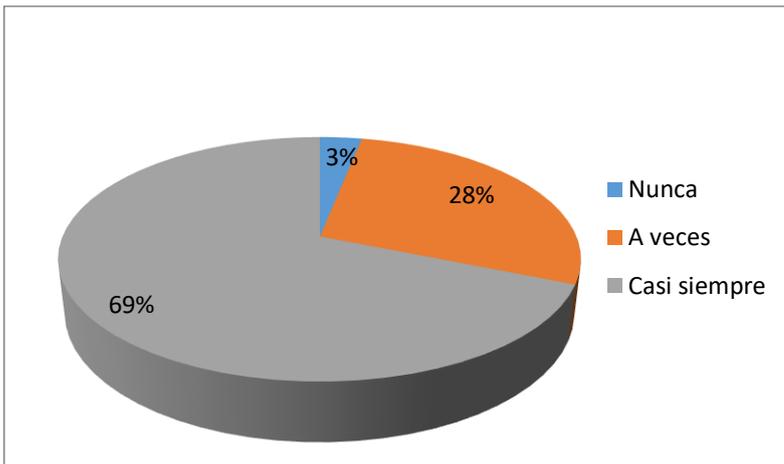


Figura 29. Capacitación al personal
Fuente. Tabla 3

Anexo 8. Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface for a student submission. The document title is "TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN" by Evelyn Mautino Damian. The document content includes the following text:

ULP
CATÓLI

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO
LAS NORMAS DEL BPM (BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA) Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUB
RO CAFETERÍAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2016

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR
MAUTINO DAMIAN, EVELYN
ORCID: 0000-0002-2890-4904

The interface shows a similarity score of 5% in the top right corner. Below the score, a list of sources is visible, including "Entregado a Universida... Trabajo del estudiante" with a 5% match. The Turnitin logo is in the top left, and the user's name "EVELYN MAUTINO DAMIAN" and submission ID "Talcocur_EMautinoD_Turnitin" are in the top center.

Talcocur_EMautinoD_Turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

5%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo