



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LAS BUENAS
PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN MYPES – RUBRO
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUARAZ -
ANCASH, 2022**

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

AUTORA:

**GALAN LAGUA, LIDA ALICIA
ORCID: 0000-0003-4172-2678**

ASESORA:

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÈ
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

HUARAZ – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Galan Laguna Lida Alicia

ORCID: 0000-0003-4172-2678

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

ASESORA

Palacios De Briceño Mercedes Reneè

ORCID: 0000-0003-4172-2678

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Piura, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID 0000 0003 2177 5676

Presidente

Dr. José Germán Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. María Isabel, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Mercedes Reneè, Palacios De Briceño

ORCID: 0000-0003-4172-2678

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar y acompañar mi camino, a la casa superior de estudios por el compromiso en mi formación profesional, a la asesora por la orientación y apoyo con su vasto conocimiento en este largo proceso y por último a las Mypes por su aporte en el recojo de datos.

DEDICATORIA

A mi querido padre por ser claro ejemplo de superación y compromiso quien estuvo a mi lado en todo momento, a mi querida y recordada madre por haber inculcado todo lo mejor hacia mi persona. A mis familiares, amistades que con su granito de arena siempre aportaron de manera favorable para culminar con esta etapa. A ellos mi sincero agradecimiento y mi afecto eterno.

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar cómo es la gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Áncash, 2022. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, la muestra fue de rango finito de 8 operarios y 20 clientes. Se aplicó la técnica de encuesta y de instrumento el cuestionario. Siendo los resultados más relevantes: el 100 % de operarios manifiesta que la procedencia de la materia prima es confiable, el 100% ostenta que se realiza controles de higiene personal y el 75% manifiesta que una correcta planificación y organización evita propiciar errores. Además, el 70% de clientes está satisfecho con la atención de los colaboradores del restaurante, el 85% manifiesta que el restaurante cumple con niveles de higiene. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los elementos de la gestión de calidad en las Mypes investigadas están dados porque una mayoría indican que la materia prima requerida es de calidad; el servicio, producto, equipos, mobiliarios e infraestructura cumple con sus expectativas; y los elementos de las buenas prácticas de manufactura en las Mypes investigadas están dados porque una mayoría indican que es confiable la procedencia de la materia prima, el establecimiento tiene diseño adecuado, hay control de higiene, se cumple con niveles de higiene y se muestran correctamente uniformados para la atención.

Palabras clave: Buenas prácticas de manufactura, inocuidad.

ABSTRACT

The general objective of the research work was to determine the quality management based on good manufacturing practices in Mypes - restaurants in the District of Huaraz - Ancash, 2022. The methodology applied was quantitative, descriptive level and non-experimental cross-sectional design, the sample was of finite range of 8 operators and 20 customers. The survey technique was applied and the questionnaire was used as an instrument. The most relevant results were: 100% of the operators state that the origin of the raw material is reliable, 100% state that personal hygiene controls are carried out and 75% state that proper planning and organization prevents errors from occurring. In addition, 70% of clients are satisfied with the service provided by the restaurant's employees, and 85% state that the restaurant complies with hygiene standards. The following conclusions were reached: The elements of quality management in the Mypes investigated are given because a majority indicate that the raw material required is of quality; the service, product, equipment, furniture and infrastructure meets their expectations; and the elements of good manufacturing practices in the Mypes investigated are given because a majority indicate that the origin of the raw material is reliable, the establishment has adequate design, there is hygiene control, hygiene levels are met and they are correctly uniformed for attention.

Key words: Good manufacturing practices, safety.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	11
2.1. Antecedentes	11
2.1 Bases teóricas	20
III. HIPÓTESIS	28
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1. Diseño de la investigación	29
4.2. Población y muestra	30
4.3. Definición y operacionalización de variables	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
4.5. Plan de análisis	35
4.6. Matriz de consistencia.....	36
4.7. Principios éticos	37
V. RESULTADOS	38
5.1. Resultados	38
5.2. Análisis de resultados.....	47
VI. CONCLUSIONES	56
6.1 Conclusiones	56
Referencias.....	58
Anexos	65

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos	65
Anexo 02: Matriz indicador pregunta	67
Anexo 03: Validación de instrumento de recolección de datos	69
Anexo 04: Protocolo de consentimiento informado.....	73
Anexo 05: Evidencia de no adeudo.....	75
Anexo 06: Evidencia de reporte de turnitin	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Representa las características demográficas de los operarios.	38
Figura 2: Representa las características demográficas de cliente.	39
Figura 3: Representa los elementos de la gestión de calidad – operarios.	40
Figura 4: Representa los elementos de la gestión de calidad – clientes.	41
Figura 5: Representa la importancia de la gestión de calidad – clientes.	42
Figura 6: Representa elementos de las buenas prácticas de manufactura – operarios.	43
Figura 7: Representa elementos de las buenas prácticas de manufactura – clientes.	44
Figura 8: Representa las ventajas de las buenas prácticas de manufactura – operarios.	45
Figura 9: Representa las ventajas de la gestión de calidad- clientes.	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variables demográficas de operarios.....	38
Tabla 2: Variables demográficas de clientes.	39
Tabla 3: Elementos de la gestión de calidad – operarios.....	40
Tabla 4: Elementos de la gestión de calidad - clientes	41
Tabla 5: Importancia de la gestión de calidad – clientes.	42
Tabla 6: Elementos de las buenas prácticas de manufactura - operarios.....	43
Tabla 7: Elementos de las buenas prácticas de manufactura - clientes	44
Tabla 8: Ventajas de las buenas prácticas de manufactura - operarios.....	45
Tabla 9: Ventajas de las buenas prácticas de manufactura - clientes	46

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Lista de Mypes	30
Cuadro 2: Fuentes de recopilación de información	32
Cuadro 3: Matriz de operacionalización de variables.....	33
Cuadro 4: Matriz de consistencia.....	36

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas juegan un rol esencial en la economía nacional pues aportan significativamente al producto bruto interno y la oferta laboral. El INEI dio a conocer que, en los tres primeros meses del 2021, se verificó que una notable cantidad de empresas estaban activas y inscritas en el directorio principal de Mypes llegó a un total de 2 838 494 unidades, esta cifra es mayor en un 2,6% en comparación con el trimestre del año anterior.

De acuerdo con cifras de la ENAHO en el año 2020 el sector privado - Perú estuvo conformado en su mayoría por Mypes que simbolizaron un 95% de las compañías peruanas que a su vez otorgaron empleo a un 26,6% de población económicamente activa. La ciudad de Huaraz localizada en la región Ancash no es ajena a lo que va a suscitando; ya que sus actividades comerciales repercuten notablemente en el ascenso del PBI esto permite que la participación de las Mypes sea mayor al 91% demostrando lo vital que son para la cadena empresarial por la generación de ingresos para las familias y como factor trascendental para el progreso en el aspecto económico y social del país (Comex Perú, 2020).

La investigación proviene de la línea de investigación: gestión de calidad y procesos administrativos, esta línea designada por la escuela profesional de administración de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.

El interés del tema de buenas prácticas de manufactura se da porque en el Distrito de Huaraz se ha reflejado un gran nivel de insatisfacción respecto a la inadecuada manipulación y expendio de alimentos en ambientes insalubres, esto en un gran porcentaje de restaurantes que deterioran la imagen comercial en el Distrito.

Las Mypes aún subsisten con gran deficiencia en relación a la manipulación y preparación de alimentos constatando que las buenas prácticas no se están aplicando correctamente; esta precariedad en el rubro de restaurantes viene desde hace mucho tiempo atrás y con todo lo suscitado por el tema de pandemia el problema se agudizó aún más, los niveles de control e inspección en los restaurantes se dieron de forma más constante hallando infinidad de irregularidades así se pudo corroborar en operativos que se realizaron por comisiones multisectoriales a establecimientos que expenden comida, detectando que no se están cumpliendo con las medidas de higiene – sanitarias, también hallándose alimentos en mal estado, roedores, locales no idóneos para brindar el servicio, no contar con protocolos de bioseguridad, utensilios en mal estado, mala higiene del personal, uso de insumos en mal estado, alto nivel de desorden, electrodomésticos sucios y en mal estado, etc.

Esto atentando contra la salud de los clientes; por lo que se procedió a poner una multa y cerrar temporalmente hasta que se subsanen las observaciones (Ancash Noticias, 2021). Frente a este panorama se puede deducir que hay puntos críticos por mejorar en el rubro de restaurantes relacionadas a las buenas prácticas como: la escasa presencia de normas higiénicas por parte de los colaboradores como de los proveedores, mala desinfección de insumos, mal estado de utensilios y áreas de trabajo; inadecuado almacenamiento de productos, poco control en el envase y etiqueta de productos adquiridos, escasas capacitaciones a los colaboradores, etc. Los puntos mencionados son clave para poder obtener resultados óptimos en cuanto a las actividades que impliquen la preparación de alimentos inocuos para posteriormente ser expendidos a los comensales. Es así que las buenas prácticas y su aplicación deberían de convertirse en un hábito en cada uno de los procesos de elaboración de

potajes en los restaurantes ya que consigo se obtendría beneficios como: productos de calidad, contribuir en el crecimiento empresarial, sumar en la sostenibilidad económica, ambiental y social que avalaran el éxito en un negocio como la confianza del consumidor.

El **análisis externo** de las empresas, ya que estas unidades económicas no están aisladas, al contrario, los constantes cambios que se dan en el entorno son una serie de desafíos que se debe de afrontar relacionadas de forma positiva en oportunidades o desde un punto negativo como amenazas (Huapaya, 2018). Un método preciso para poder realizar el estudio externo es el análisis Pestel que permite identificar factores que originan efectos buenos o malos, poseen las siguientes dimensiones:

Política: Relacionada a las leyes gubernamentales en cada país desde sus distintas divisiones territoriales que interfieren de forma directa en las organizaciones. Esta dimensión cobra mayor relevancia en relación al sector o rubro donde se desea desarrollar el negocio. El país durante los últimos años se ha enfrentado a diversas crisis políticas en instituciones -personajes del sector público como privado generando gran inestabilidad en al aspecto económico y social. El tema de la corrupción en el Perú repercute notablemente en su imagen la que se ve manchada a nivel internacional como nacional lo que sitúa en gran riesgo el éxito y competitividad de las empresas (Pasiche, 2020).

Económica: Ligada con factores de la macro – economía dependiendo en el país que se desarrolle ya que interfieren aspectos como tasas de interés, el nivel de desarrollo económico, PBI, inflación etc. El sector servicios representa el 60% del PBI, los servicios de comida y bebida son conducidos por el 20% de las mypes, en el

rubro restaurantes se mostró una variación de - 37,35%, con todo lo que suscitó cerca de unos 100 000 restaurantes cesaron con sus actividades, esto originó gran cantidad de recorte de personal esto aumentando la tasa de desempleo (La càmara, 2021).

Socio – cultural: Relacionada en aspectos como el nivel de educación, hábitos de compra y consumo, religión, costumbres, etc. es vital tener en cuenta las tendencias socioculturales pues interferirán de forma directa en las estrategias o medidas que se adoptarán en una empresa. Los hábitos del consumidor en el país se van fortaleciendo ya que se van desarrollando diversos planes del mismo gobierno como de empresas privadas con el fin de lograr que el consumidor opte por mejores alternativas, en el rubro gastronómico hay una gran probabilidad de implementar restaurantes de comida saludable e inocua.

Tecnológico: Ligado a la globalización pues la evolución en el aspecto tecnológico es constante y si la empresa no se adapta existe una gran probabilidad de decaer en una brecha digital y la obsolescencia empresarial, por ello es fundamental estar en constante vigilancia con el fin de no descender en el nivel de productividad y competitividad en el mercado donde se participa.

Las Mypes se ven influenciados por el avance tecnológico esto aplicables en los procesos de producción al adquirir maquinarias modernas, sistemas de trabajo más eficientes, aplicaciones que permitan tomar los pedidos, etc que aportaran significativamente en mejorar la productividad del negocio; así mismo también va ligado a nuevos estilos de vida con tendencias tecnológicas en las que destacan: a) Homing: tendencia de permanecer en el hogar en el tiempo libre generando nuevos momentos de consumo dentro del hogar es así que este estilo se ha duplicado, b)

Delivery: este canal incremento en un 2,8% en el mercado ya que uno de cada 3 clientes tiene intención de compra por reparto en lugar de salir, c) Digitalización: las aplicaciones aportan mayor competencia, considerando que las apps son buena forma de probar nuevos restaurantes y recetas (El Peruano, 2021).

Ecológico: Son aspectos orientados a la conservación, preservación y sostenibilidad del medio natural, participando como una empresa responsable ambientalmente de acuerdo a las leyes existentes. En el Perú, Sin Basura con sus siglas SINBA que es un movimiento que está en contra de originar desechos de forma innecesaria hace mención que los establecimientos que expenden alimentos originan un aproximado de 40 kg a 500 kg de desechos sólidos diariamente, de los que solo un 4% son residuos orgánicos y pasan a un proceso de reciclado. Palmiro y la organización Ccori Cocina Optima buscan reducir los niveles de desecho de alimentos con su plan denominado “reciclaje culinario”, esto enfocado bajo una metodología de uso eficiente acompañado de técnicas que permitan consumir alimentos preparados de forma responsable y apoyar en la gastronomía sostenible (Naciones Unidas, 2020).

Legal: Se relacionan directamente con las leyes de un país donde la empresa viene operando, se debe tener en cuenta aspectos como: leyes laborales, licencias de funcionamiento, licencias sanitarias, norma de impuestos, etc. Ancash es nominada como la quinta economía del país ya que favorece con un 3,9% de valor agregado al producto bruto nacional; esto gracias a sus actividades de pesca, minería, petróleo, electricidad y comercio, etc. En la región el rubro empresarial en su mayoría está integrada por micro y pequeñas empresas, contando con alrededor de 48 800 unidades que están inscritas legalmente y esto los coloca en el octavo lugar en la escala nacional en relación a empresas formales. (INEI, 2019).

El **análisis interno**, para lograr un certero estudio en el aspecto interno es recomendable aplicar el método de gran soporte de las 5M que consiste en aplicar cinco componentes que cooperaran en hallar las posibles causas del porque se originó un desperfecto, error o problema (Flores, 2017). Las 5M se clasifican en:

Maquinarias: En las Mypes se cuentan con equipos, mobiliarios y utensilios que se emplean para la elaboración de alimentos, es vital observar y revisar que los equipos estén en buenas condiciones para el proceso de elaboración esto con el objetivo de no tener inconvenientes en los diversos procesos de preparación de potajes; así mismo cerciorarse que la maquinaria este cumpliendo con sus funciones de forma óptima para lograr con los pedidos requeridos.

Mano de obra: El recurso humano que labora en el restaurante también puede ser origen para generar algún punto crítico. Para que esto no ocurra es necesario informarlos y capacitarlos de forma recurrente sobre temas ligados al rubro que se desempeñan. Las Mypes cuentan con: cocineros, ayudante de cocina, personal para la atención al cliente, personal en caja, personal de limpieza y en algunos casos personal para el reparto por delivery. Así mismo de acuerdo a ley cumplen con una cantidad de horas de trabajo y por ello son remunerados.

Materia prima: Es vital contar con un buen sistema de suministro de materia prima o insumos, pues si es precario podría perjudicar en los resultados que se desean obtener. Las Mypes se abastecen de productos procesados, productos lácteos, cereales, verduras, carnes, tubérculos, etc. Por ello es importante que se observe las etiquetas y las condiciones de presentación de cada una para descartar algún producto en mal estado, o con fechas próximas a vencer así mismo revisar minuciosamente las verduras

y productos perecibles cerciorando que estén en buenas condiciones para integrarlo en el preparado.

Medio ambiente: Los factores ambientales repercuten en los resultados en este caso las Mypes están propensas a sufrir efectos negativos por el tema de cambios climáticos ya sea por el tema de temperaturas bajas o altas, fuertes lluvias, bloqueo de tramos, etc. En la zona el tema de las lluvias por una cierta temporada es factor para una posible baja en la asistencia de clientes. Otro aspecto a rescatar es que las Mypes tienen que ser empresas responsables ambientalmente ejecutando actividades que aporten en la sostenibilidad por medio de generación de compost, reutilizar, reciclar, erradicar el uso de bolsas plásticas y táper descartables etc.

Método: Es el modo o técnica que se aplicara en cada una de las actividades, en las Mypes aplican diversos métodos para recepción de materia prima, desinfección en los alimentos, la preparación de potajes, así como en los procesos de limpieza, ambientes, mobiliarios, etc. Las Mypes no pueden dejar de lado algún paso o etapa durante la actividad porque alterarían los resultados; si nos enfocamos en la elaboración de alimentos lo primero es observar las condiciones del insumo, posterior, lavado y/ o desinfección para empezar a integrarlo en el potaje a preparar.

Ante lo mencionado anteriormente el enunciado de investigación es el siguiente: ¿Cómo es la gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en Mypes - rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Áncash, 2022?

Con el fin de hallar una respuesta a la problemática se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar cómo es la gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz –

Áncash, 2022. Para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: a) Conocer los elementos de la gestión de calidad en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Áncash, 2022. b) Determinar la importancia de la gestión de calidad en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022. c) Describir los elementos de las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022. y d) Determinar las ventajas de las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022.

El estudio se justifica de forma práctica porque a través del desarrollo de la investigación se mejorará en la gestión de las Mypes a través de la aplicación de estrategias, técnicas ante la problemática identificada (Fernández, 2020). Es así que se pudo conocer aspectos básicos sobre gestión de calidad y buenas prácticas de manufactura como: elementos, fases, importancia de su aplicación en el rubro restaurantes que hoy en día necesitan mayor énfasis para lograr una buena productividad y competitividad en el mercado, adicionando a ello que una buena gestión contribuye en mejorar procesos y actividades en cada una de las áreas de una empresa, así como lograr satisfacer las expectativas de los clientes y ejecutar actividades de forma eficientemente.

Así mismo se justifica en el aspecto metodológico, porque durante la investigación se desarrolló un nuevo instrumento de recopilación de información ante la problemática existente (Fernández, 2020), es así que se aplicó una encuesta con su respectivo cuestionario para dos fuentes: la primera para los operarios que consto de 10 interrogantes y la segunda fuente de clientes que consto de 12 interrogantes.

Seguido de la recopilación de respuestas de cada uno de los ítems y el análisis de las mismas con el fin de resolver deficiencias existentes en la actualidad.

Por último, en el aspecto teórico, el estudio se justifica porque el fin del estudio es generar discusión y análisis en cuanto a un conocimiento o teoría existente (Fernández, 2020). Es así que el desarrollo y revisión del marco literario estará relacionado con las variables en estudio que aportarán información actualizada y a su vez genera el análisis crítico sobre lo existente, seguido a ello se analizó y comparo teorías y resultados que permitieron discrepar o apoyar la veracidad de un marco teórico o información obtenida.

La metodología que se empleó en la investigación fue de tipo cuantitativo, apoyado de la técnica de recopilación de información que fue la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario dirigido a dos tipos de fuente: operarios - clientes con el fin de conocer la situación actual y respectivamente se realizó las descripciones estadísticas el cual apporto en la interpretación de los resultados, el nivel de investigación fue descriptivo ya que se puntualizaron definiciones y características sobre gestión de calidad, buenas prácticas de manufactura y para culminar el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal se recolecto en un solo momento en un contexto natural sin alterar la información obtenida.

La delimitación de la investigación se da bajo las siguientes determinantes:

- a) Determinante temática: Gestión de calidad y buenas prácticas de manufactura.
- b) Determinante psicográfica: Micro y pequeñas empresas – rubro restaurantes
- c) Determinante geográfica: Huaraz – Ancash
- d) Determinante temporal: Año 2022.

Los resultados más relevantes que se obtuvieron en la investigación fueron: El 87.5% de los operarios encuestados manifestaron que la materia prima e insumos requeridos para la preparación de potajes son de calidad y el 50% señala que los colaboradores tienen clara sus funciones.

El 80% de los clientes encuestados manifestaron que el restaurante tiene buen prestigio en el mercado, el 65% señaló que el restaurante ofrece menús variados y con precios acorde al mercado.

El 100% de los operarios encuestados indicaron que es confiable la procedencia de materia prima e insumo, se realiza controles de higiene personal - estado de salud a los colaboradores, el 62.5% indicó que el establecimiento tiene diseño adecuado para brindar el servicio de restaurante, el 62.5% señaló que en el área operacional hay control en cada proceso de elaboración del potaje.

Finalmente, en la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Los elementos de la gestión de calidad en las Mypes investigadas están dados porque una mayoría indicaron que la materia prima requerida es de calidad; el servicio, producto, equipos, mobiliarios e infraestructura cumple con sus expectativas. Mientras que un poco menos ostentaron que tienen clara sus funciones y que el producto va acorde a sus requerimientos.

Los elementos de las buenas prácticas de manufactura en las Mypes investigadas están dados porque una mayoría indicaron que es confiable la procedencia de la materia prima, el establecimiento tiene diseño adecuado, hay control de higiene, se cumple con niveles de higiene y se muestran correctamente uniformados para la atención.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Variable 1: Gestión de calidad

Càrdenas (2017) presentó su investigación titulada: “*Sistema de gestión calidad para la empresa Alimentos Balanceados del Ecuador*”; estudio presentado en la Universidad Técnica de Amato – Ecuador”. Su objetivo principal fue elaborar un modelo de gestión de calidad para la compañía Alimentos balanceados del Ecuador. El tipo de investigación que se empelo fue descriptivo, modelo bibliográfica – documental y de diseño no experimental. Se llego a la conclusión que la compañía al no contar con un sistema de gestión de calidad, tenía escasos datos de los procesos, procedimientos, documentos o instructivos que inducían al decrecimiento de la competitividad y productividad en el sector; considerando que el sistema de gestión es herramienta básica para la inspección de todas las acciones.

Marìn, Sanabria, & Sànchez (2019) presentó su investigación titulada: “*Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería en Connecta (Gate Gourmet)*”; estudio presentado en la Universidad Agustiniiana - Colombia. Su objetivo principal fue crear una propuesta de desarrollo de un sistema de gestión de calidad alineada a la norma ISO 9001-2015, para el restaurante – cafetería en Connecta; orientados el mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial. El tipo de investigación que se empelo fue descriptivo y de diseño documental. Se concluyo que se creó un esquema de procesos junto a la precisión de cada uno de los roles que integraban actividades económicas del restaurante y por ende se logra instituir - hallar la función y se designó un responsable

en cada una de las actividades, así como generar documentación y técnicas de medición oportuna para el rastreo e intervención.

Burgos (2017) presentó su investigación titulada: “*Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante. bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos la norma ISO 9001 – 2015 y la norma técnica colombiana NTS USNA 008*”; estudio presentado en la Universidad Libre de Colombia. Su objetivo principal fue desarrollar un sistema de gestión de calidad para el restaurante – bar Ouzo Agave S.A.S (Santa Marta. Magdalena) bajo directrices de la norma ISO 9001 – 2015 y la norma técnica colombiana NTS – USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema. El tipo de investigación que se empelo fue descriptivo – cualitativo y diseño no experimental. Se concluye con la elaboración de un diagnóstico de cada una de las normas, así mismo una matriz adaptable a cualquier compañía que refleja datos mediante un diagrama de redes suministrando una visión de índole general del cumplimiento de las normas; para últimamente generar un plan de acción como primer paso del SGC y una lista de verificación de la norma NTA USNA 008 donde se evidencian los requisitos para el cumplimiento de acciones.

Campos (2018) presentó su investigación titulada: “*Propuesta de un modelo de gestión de la calidad basado en la gestión por procesos para una asociación de Mypes restaurantes en Lima Metropolitana que le permita aumentar su competitividad*”; el estudio fue presentado en la Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas – Lima. Su objetivo principal fue instaurar los procesos básicos en un modelo de gestión de calidad de Mypes dedicadas a la elaboración de platos para los comensales de Lima Metropolitana para acrecentar su mercado. El tipo de investigación que se empelo fue descriptivo y de diseño no experimental. Se concluye

que el desarrollo del proceso de calidad por medio de actividades ligados a las medidas determinadas en los restaurantes favorecerá a que proporcionen mejor servicio a los clientes, bajo lineamientos de calidad y eficiencia en la organización apoyando a la mejora de la imagen de estos. (Ancash Noticias, 2021)

Cabrera & Villegas (2019) presentó su investigación titulada: “*La calidad de servicio y su incidencia en la gestión de las Mypes – Rubro restaurantes del cercado del Distrito de Chaupimarca – 2018*”; estudio presentado en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Cerro de Pasco. Su objetivo principal fue determinar el grado de incidencia de la calidad del servicio en la gestión de las mypes – rubro restaurantes del Cercado del Distrito de Chaupimarca – 2018. El tipo de investigación que se empelo fue descriptivo y de diseño no experimental. Se concluye que como la cifra de significancia (valor crítico observado) es $0,016 < 0.005$, existe un fuerte nivel de incidencia entre calidad de servicio y la gestión de las Mypes – Rubro restaurantes del Cercado Distrito de Chaupimarca – 2018.

Espinoza & Santoyo (2020) presentó su investigación titulada: “*Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001: 2015 aplicado a la empresa Industria De Alimentos Ale E.I.R.L.*”; estudio presentado en la Universidad Nacional Del Callao – Lima. Su objetivo principal fue evaluar la consumación de un sistema de gestión de calidad y productividad basado en las normas Iso 9001: 2015 aplicado a la empresa Industria de alimentos Ale E.I.R.L. El tipo de investigación que se empelo fue descriptivo, método deductivo y diseño no experimental. Se concluye que con la ejecución de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa Industria de alimentos Ale E.I.R.L, beneficiaría en la eficacia de gestión de procesos; como herramienta de regulación en todos los procesos. Con

la aplicación de la propuesta se alcanzará cumplir con los requerimientos del cliente al 100% en cuanto a calidad, disponibilidad y precio.

Figuroa (2021) presentó su investigación titulada: “*Gestión de calidad con el uso de las estrategias competitivas genéricas en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018*”; el presente estudio se presentó a la Universidad Católica Los ángeles Chimbote – Filial Huaraz. Su objetivo principal fue determinar las principales características de la gestión de calidad con la aplicación de estrategias competitivas genéricas en las mypes del rubro restaurantes de la Ciudad de Huaraz. El tipo de investigación que se empelo fue descriptivo y de diseño no experimental. Se concluye que la mayoría de Mypes tienen carencias en la aplicación de la gestión de calidad debido a que no se preocupan en realizar una planificación apropiada para el cumplimiento de actividades, en el control y toma de decisiones sobre resultados obtenidos. Esto a causa de que los representantes cuentan con una instrucción básica por lo que desconocen técnicas efectivas de gestión y optan por un manejo empírico de la compañía.

Vergara (2019) presentó su investigación titulada: “*Gestión de calidad con el uso del neuromarketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Huaraz, 2018*”; el estudio fue presentado a la Universidad Católica Los ángeles Chimbote – Filial Huaraz. Su objetivo principal fue describir las características vitales de la gestión de calidad con la aplicación del neuromarketing y plan de mejora en las mypes del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Huaraz. El tipo de investigación que se empelo fue descriptivo y el diseño no experimental. Se concluyo que la gestión de calidad lo conocen fortuitamente y posterior a la información que se brindó se pensó que, si

aportaría en la mejora de la empresa, pero ante una rutina adoptada habría un nivel de dificultad en aplicarla, pero ello no constituiría una brecha ya que proporcionarían mayor empeño en buscar alternativas para mejorar en diversos aspectos de la empresa.

Bojórquez (2018) presentó su investigación titulada: “*Gestión de calidad con el uso de marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurante – pollería de la ciudad de Huaraz, 2017*”; el estudio fue presentado a la Universidad Católica Los ángeles Chimbote – Filial Huaraz. Su objetivo principal fue describir las características de la gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las mypes del sector servicios – rubro restaurante – pollería de la ciudad de Huaraz. El tipo de investigación que se empelo fue descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental. Se concluye que en el rubro restaurante - pollería, los procesos no son convenientes para una gestión de calidad, no aprovechan los enfoques del marketing relacional como la confianza, compromiso e intención de mantener vinculo. Con estos alcances se puede aseverar que las empresas pueden optimizar recursos obteniendo beneficios a Mypes que procuran lograr una buena gestión.

2.1.2. Variable 2: Buenas prácticas de manufactura

Gòmez (2017) presentó su investigación titulada: “*Propuesta de manual de buenas prácticas de manufactura para el área de la cocina de un restaurante de comida china ubicado en la ciudad de Guatemala*”; el estudio fue presentado a la Universidad de San Carlos de Guatemala - México. Su objetivo principal fue crear un manual de buenas prácticas de manufactura para el área de cocina de un restaurante de comida china en la ciudad de Guatemala. El tipo de investigación que

se empleo fue descriptivo y diseño no experimental. Se concluye que el área de cocina del restaurante cumple con un 67% de las exigencias de buenas prácticas. Los aspectos como mayor carencia son los equipos – utensilios, suministro de agua, servicios de higiene y aseo personal, procedimiento de desinfección, prevención de contaminación cruzada, refrigeración y preparación previa de otros alimentos.

Gurumendi (2017) presentó su investigación titulada: *“Plan de capacitación en BPM para restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi”*; estudio presentado a la Universidad Estatal De Milagro – Ecuador. Su objetivo principal fue diseñar un plan de capacitación en buenas prácticas de manufactura para los restaurantes de la parroquia Yaguachi Nuevo. El tipo de investigación que se empleo fue descriptivo e investigación de campo. Se concluye que los empleados y propietarios tienen un déficit de conocimiento sobre las normas en buenas prácticas de manufactura, lo cual proyecta un mal prestigio en el establecimiento.

Cuichàn (2017) presentó su investigación titulada: *Propuesta de un manual de bpm para el restaurante “La chispa peruana” ubicado en el sector de la Mariscal, Cantón Quito, Provincia de Pichincha*; el estudio fue presentado a la Universidad Tecnológica Equinoccial – Ecuador. Su objetivo principal fue desarrollar un manual de buenas prácticas de manufactura para el restaurante la chispa peruana y avalar la eficiencia y producción de alimentos inocuos para el consumo humano, salvaguardando la salud de sus clientes. El tipo de investigación que se empleo fue exploratorio y el método deductivo. Se concluye que, en base al diagnóstico preliminar ejecutado en el restaurante, se pudo determinar la presencia de errores y necesidades por reprimir mediante el cumplimiento de buenas prácticas en la

elaboración de alimentos principalmente en áreas de: recepción, elaboración, almacenamiento y servicio.

Guerra (2021) presentó su investigación titulada: *“Elaboración del manual de buenas prácticas de manufactura y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento para la aplicación en un restaurante”*; el estudio fue presentado a la Universidad Nacional De San Martín – Tarapoto. Su objetivo principal fue desarrollar un manual de buenas prácticas de manufactura y instrucciones estandarizados de saneamiento (POES) como sistema de gestión para la inocuidad en el restaurante El Tumi. El tipo de investigación que se empleó fue descriptivo y de diseño no experimental. Se concluye que se aplica la ficha de evaluación establecida RM N°363-2005/MINSA sobre las normas sanitarias de funcionamiento de restaurantes y servicios afines del ministerio de salud, donde se determinó que se consumaba con un 65% de lo determinado en la ficha de evaluación.

Ramos (2019) presentó su investigación titulada: *“Evaluación del cumplimiento del manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos en los restaurantes campestres del Distrito Santa María”, Provincia de Huaura, 2018*; es estudio fue presentado a la Universidad San Martín De Porres – Lima. Su objetivo principal fue establecer el nivel de acatamiento del manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos en los restaurantes campestre del distrito de María. Provincia de Huaura. El tipo de investigación que se empleó fue descriptivo y diseño no experimental. Se concluye que un gran porcentaje de restaurantes si están cumpliendo con las indicaciones del CALTUR esto en referencia a datos obtenidos.

Coz (2019) En su investigación que lleva por título: *“Las buenas prácticas de manipulación de alimentos y la satisfacción del cliente en la chifa. pollería Espinoza,*

Distrito de Panao, Provincia de Pachitea, 2019”; el estudio se presentó a la Universidad De Huánuco. Su objetivo principal fue determinar la relación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos y la satisfacción del cliente del Chifa – Pollería Espinoza, distrito de Panao de Pachitea 2019. El tipo de investigación que se empleo fue aplicativo, de nivel descriptivo – correlacional. Se concluye que la relación de las buenas prácticas de manipulación y satisfacción del cliente según el coeficiente de correlación es de un valor de 0.760, como se aprecia en la tabla N^o 16 entonces se halla en un nivel positivo y alto: y el valor de significancia es de 0.000 que es menor a 0.005 deduciendo que, si existe una relación, el personal del restaurante está consumando con las buenas prácticas todo esto repercutiendo de forma positiva en la satisfacción del cliente.

Tamara (2018) presentó su investigación titulada: “*Caracterización de la gestión de calidad bajos 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 estudio fue presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – filial Huaraz. Su objetivo principal fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de buenas prácticas de manufactura empresas del sector manufactura del distrito de Huaraz, 2015. El tipo de investigación que se empleo fue de tipo descriptivo y el diseño no experimental – transversal. Se concluyó que con los resultados que se obtuvo la mayoría, no consuma de manera correcta las buenas prácticas de manufactura, encontrándose carencias en los porcentajes alcanzados. En tanto se puede deducir que no hay compromiso para el cumplimiento de las buenas prácticas, debido a que no son observados por ninguna entidad que pueda exigir el acatamiento.

Rodríguez (2018) presentó su investigación titulada: *“Buenas prácticas de manipulación de alimentos y calidad de servicios del restaurante Rustika Chicken de la ciudad de Huaraz, 2016”*; el estudio fue presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – filial Huaraz. Su objetivo principal fue evaluar la calidad de los servicios turísticos por medio de las buenas prácticas de alimentos del restaurante Rustika Chicken de la ciudad de Huaraz. El tipo de investigación que se empleó fue aplicado, nivel descriptivo y diseño no experimental (transversal o transeccional). Se concluye que el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el restaurante es óptimo y el nivel de calidad de servicios es buena esto gracias a contar con colaboradores responsables y comprometidos en áreas de la cocina y comedores.

Pascual (2018) presentó su investigación titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes (pollerías) del Distrito de Huaraz, 2015”*. El estudio fue presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – filial Huaraz. Su objetivo principal fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las Mypes del sector servicios – rubro restaurantes. El tipo de investigación que se empleó fue no experimental – transversal o transeccional. Se concluye que la mayoría de los gerentes muestran información oportuna al cliente, cumplen con el control de elaboración del producto, interés en la satisfacción de la cliente, mientras la minoría manifiesta deficiencias en la documentación y en el control de quejas y reclamos.

Mautino (2020) presentó su investigación titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas de buenas prácticas de manufactura y plan de*

mejora en las Mypes del sector servicio – rubro cafeterías del Distrito de Huaraz”.

El estudio fue presentado a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – filial Huaraz. Su objetivo principal fue dar a conocer características primordiales de la gestión de calidad bajo las normas de buenas prácticas de manufactura y plan de mejora en el rubro cafeterías del distrito de Huaraz. El diseño de investigación no experimental – transversal, descriptivo. Se concluye que la mayoría de las Mypes conocen sobre gestión de calidad, de este modo, el objetivo es casi siempre proyectado, las actividades son cumplidas, las capacitaciones a los colaboradores se desarrollan casi siempre y el seguimiento – evaluación de colaboradores es empírico. Así mismo las normas de buenas prácticas no se cumplen correctamente, aún hay deficiencias en algunos aspectos puesto que hay escaso interés en cumplirlos debido a que no son regulados y a su vez inspeccionados por entidades que pueda exigir la aplicación de lo mencionado.

2.1 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de calidad

La definición de calidad va evolucionando en dirección a la gestión de la calidad total. Es así que se considera como herramientas y un grupo de labores que tienen como fin evitar desviaciones o fallas en un proceso de elaboración de un bien o servicio, como factor global está en todas las áreas de la empresa, encabezada por la alta dirección y la intervención de todo el recurso humano implicado que aporta en el logro de objetivos como en la búsqueda de ventaja competitiva y satisfacción total de expectativas de un segmento de personas (Cautrecasas & González, 2017).

2.1.1.1. Elementos de la gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad basa toda su estrategia en la implementación de una cultura de calidad en todas las áreas de la organización. Esto es posible mediante el apoyo de todas las personas que integran una organización desde los más altos ejecutivos hasta los operarios. Para llevar a cabo la fabricación de un bien, desde que se piensa en una idea hasta la adquisición del cliente pasando por una sucesión de etapas que constituyen el bucle de calidad (Alcalde, 2019). Para lograr que todo el bucle funcione idóneamente se tiene que operar de forma eficaz en todas las áreas de la organización, los elementos de calidad son:

Necesidades del cliente: consiste en detectar exactamente las necesidades o expectativas que un determinado segmento de clientes tiene sobre un bien o servicio.

Calidad de compras: realizar una adecuada adquisición de materia prima, maquinas, equipos, etc. Con proveedores que se comprometan con la empresa, previamente empezar con la planificación y organización de las actividades de producción.

Calidad de diseño: el diseño de los bienes o servicios en base a estándares de calidad y a su vez conocer sobre los requerimientos o intereses del cliente en un determinado bien o servicio.

Calidad de producción: contribuye en adquirir un bien sin defectos, aportando notablemente en la rentabilidad ya que no habrá costes por operaciones defectuosos.

Recurso humano: el último elemento tendrá que estar conformado con un grupo humano comprometido a sus labores, fuertemente motivado, con participación activa en todas las áreas de la organización.

2.2.1.2. La calidad desde 3 distintas perspectivas:

Calidad del cliente o concertado: en esta perspectiva representa la calidad que el cliente desea para lograr satisfacer sus necesidades, expectativas frente a un bien o servicio; relacionada con diversas características que aportaran en la calidad total del producto.

Calidad de diseño o programado: en la segunda perspectiva representa la calidad que la empresa va diseñando, planificando y teniendo como fin llegar a producir para responder con las expectativas que el cliente predice satisfacer, estimada una calidad pronosticada.

Calidad realizada o producción: en la tercera perspectiva se relaciona con el horizonte de cumplimiento de aspectos de calidad de un bien o servicio y vinculadas con especificaciones de diseño; considerada como calidad resultante del proceso de fabricación. (Cautrecasas & González, 2017)

2.2.1.3. Importancia de la gestión de calidad

Una buena gestión inicia desde la planificación, diseño y desarrollo de bienes, hasta la ejecución de procesos y su respectivo control. Son importantes porque permite lograr buenos niveles de ventaja competitiva y satisfacer en su totalidad las expectativas de los clientes mediante la identificación, aprobación y satisfacción a través de la compra de productos o servicios. Si se mencionan expectativas no solo se refiere a las que son definidas por el cliente, sino a todas aquellas que potencialmente pueden satisfacerle. Ante el aumento de calidad se dará un notable incremento en la producción y con ella la rentabilidad, reducción de costes que trae consigo beneficios que cooperan en las inversiones, utilidades, etc. (Cautrecasas & González, 2017).

2.2.2. Buenas prácticas de manufactura

Las bpm se instaura a inicios del siglo XX junto al FDA y en el marco de la admisión de la ley de la pureza de alimentos y medicamentos en el año 1906. La ley se aprueba en respuesta a las graves y sucesivos abusos que se dieron contra el consumidor en relación a los alimentos y medicamentos; esto por la falta de inocuidad, eficacia y pureza que presentaban sumando a ello las adulteraciones recurrentes y etiquetas con información engañosa.

Las buenas prácticas son un conjunto de estándares y procedimientos implementados internacionalmente relacionadas a disposiciones de higiene y procesos en manipulación y elaboración de alimentos, con el fin de obtener alimentos inocuos para su respectivo expendio a clientes en diversos puntos comerciales durante el proceso de recepción de materias primas, lavado, corte, preparación, cocción y servido (Uría & Díaz, 2017). El código alimentario (Codex Alimentarius) es de índole obligatoria para establecimientos que comercialicen productos alimenticios con el único propósito de salvaguardar la salud del ser humano y fomentar prácticas honradas en todo el círculo alimenticio desde la producción inicial hasta el dispendio final.

Los principios de higiene de alimentos, bpm y Haccp tienen como objetivo: Facilitar procedimientos y disposiciones referente a la aplicación de las bpm a en cada una de las fases de cadena alimenticia para suministrar alimentos limpios e idóneos al consumidor. Establecer una base para instaurar códigos de buenas prácticas del sector y códigos de prácticas definidos para bienes. (Comisión, CodexAlimentarius, 2020).

2.2.2.1. Elementos de las buenas prácticas de manufactura

Conocer sobre aspectos básicos - generales sobre alimentos y el proceso de elaboración es fundamental para ser atribuida de forma eficaz en cada uno de ellos procesos de la cadena alimenticia (Comisión, Codex Alimentarius, 2020), es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

Producción primaria: este primer elemento debe tener un control riguroso de los alimentos ya que será el punto de origen de la cadena de alimentos, es decir es vital asegurar que la materia prima o insumos sean inocuos y aptos. Es necesario tener en cuenta que la higiene de ambiente, producción higiénica, manipulación, almacenamiento, transporte sean los más idóneos para evitar alteraciones en el expendio de alimentos.

Establecimiento - diseño de las instalaciones y equipo: el segundo elemento está ligado al origen de actividades en forma directa con los edificios, el equipo y las instalaciones; ya que es vital que la atención a clientes se de en condiciones buenas y adecuadas que permitirán hacer frente a cualquier tipo de peligro de forma eficiente. Es preciso tener en cuenta: ubicación, diseño del establecimiento, estructuras internas - accesorios, drenaje – eliminación de residuos, instalaciones para higiene personal – servicios sanitarios, temperatura, ventilación, iluminación, almacenamiento, etc.

Capacitación y competencia: el tercer elemento está relacionado a los individuos que ejecutan actividades con la materia prima e insumos, deben poseer basto conocimiento de higiene en alimentos de esta forma garantizar que poseen aptitudes apropiadas en procesos a ejecutar. La instrucción es sumamente vital porque

a través de ella se adhiere información explícita; a tener en cuenta los siguientes: obligaciones, temarios de capacitación, instrucción – supervisión, talleres, etc.

Limpieza y desinfección, control de plagas: el cuarto elemento desarrolla sistemas eficaces que avalen el control de plagas, manejo de residuos, eficacia en la limpieza esto para facilitar una intervención eficaz ante posibles factores de contaminación, que comprometen la salubridad de los procesos. A tener en cuenta lo siguiente: procedimientos de limpieza – desinfección, vigilancia – detección, control de infestación por plagas, etc.

Higiene personal: el quinto elemento está orientada a las personas que son afines de manera directa o indirecta con los alimentos, no deben de tener la mínima probabilidad de contaminar los productos; para ello es vital cumplir con procedimientos correctos de aseo y ejecutar actividades de forma apropiada. En el caso hipotético de que el personal padece de enfermedades o deficiencias en su estado de salud son considerados un gran foco de propagación y transmisión de enfermedades a los clientes. A tener en cuenta los siguientes factores: estado de salud, enfermedades – lesiones, limpieza personal, conducta personal, personas ajenas al establecimiento.

Control de operaciones: el sexto elemento consta en formular, aplicar y dar seguimiento a planes de control idóneos para lograr la preparación de alimentos inocuos que estén aptos para el consumo humano. Así mismo reducir el riesgo de que los alimentos puedan ser afectados por focos infecciosos, contaminantes microbiológicos, físicos y químicos. A tener en cuenta los siguientes factores: descripción de proceso, vigilancia – medidas correctivas, control de tiempo – temperatura, envasado, agua, documentación – registros.

Información de productos y sensibilización de clientes: el séptimo elemento está en función de información pertinente de cada producto esto para asegurar que la persona que realice la recepción tenga dato suficiente y accesible para manipular, almacenar y preparar alimentos. Los clientes deberán poseer información precisa sobre los productos, pues información insuficiente puede dar lugar a una manipulación inadecuada derivándose a diversos tipos de complicaciones. A tener en cuenta los siguientes factores: identificación – rastreabilidad de lote, etiquetado de producto.

Transporte: el octavo elemento precisa sobre medidas para la protección de alimentos ante posibles fuentes de contaminación; pues los alimentos pueden estar expuestos a descomponerse, ser afectados por microorganismos y llegar a su destino en malas condiciones para la respectiva manipulación. Para ello se sugiere la adecuada protección durante su transporte dependiendo el tipo de alimento y las condiciones en las que se debe transportar.

2.2.2.3. Ventajas de las buenas prácticas de manufactura

Fortalecimiento de procesos: un correcto desarrollo de las bpm facilita conocer aquello que favorece a tu proceso, permitiendo replicarlo además de avalar que los productos se obtengan en buenas condiciones de higiene.

Optimización de recursos: la falla en procedimientos puede conllevar a generar perdidas en cualquier fase de la cadena alimenticia, esto representa mucho tiempo y dinero; es por ello que aplicar las bpm representa un orden, dirección y estructura que ayudara a minimizar perdidas innecesarias.

Amparo de la salud de clientes: la salud es un derecho universal cuya tutela máxima recae en el estado como en instituciones que tienen como fin salvaguardarla;

para ello es indispensable acciones reguladas y armónicas entre aspectos sociales y económicos que actúan en el mercado de consumo.

Mercado seguro: conformado por clientes fidelizados porque ellos son quienes adquirirán el producto donde se encuentren, ya que compran porque conocen del bien o servicio (Urìà & Dìaz, 2017).

III. HIPÓTESIS

En el estudio no fue necesario especificar hipótesis ya que se trató de detallar características de problemática estudiada por medio de las variables gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Áncash, 2022. Mencionado sustento es validado por Arispe, Yangali, & Guerrero (2020). quienes mencionan que la investigación descriptiva se basa en conceptos y variables teóricos que sustentan el por qué o cómo, así mismo poseen una naturaleza más inductiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

En la investigación se aplicó el tipo de investigación cuantitativa ya que en el avance se recolecto información por medio de un cuestionario que estuvo dirigido a dos fuentes: operarios que consto de 10 interrogantes y clientes que consto de 12 interrogantes con el fin de medir los resultados ligados a las variables en estudio: gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz - Ancash, 2022. Posterior a ello desarrollar el análisis, los gráficos e interpretación de los resultados. Alan & Cortez (2018) indican que la investigación de tipo cuantitativa se basa en una recolección sistémica de información a un grupo representativo de un colectivo, la data acopiada podrá usarse en análisis cuantitativos esto con el fin de conocer la magnitud de los problemas, ayudando a responder con exactitud.

La investigación fue de nivel descriptivo ya que se puntualizaron y especificaron aspectos generales y definiciones respecto a la gestión de calidad y buenas prácticas de manufactura que posteriormente se analizaron e interpretaron conforme a la naturaleza de la problemática. Mejia (2020) menciona que la indagación descriptiva tiene como fin brindar información sobre cómo, cuando, donde que va relacionado relativamente al problema, esta forma de investigar describe y explica más.

Se aplicó el diseño no experimental, de corte transversal ya que la información se recopiló en un solo tiempo, teniendo como fin describir y analizar el efecto de las variables en un momento determinado. Baena (2017) menciona que el diseño no experimental se fundamenta en que el investigador se fija en el contexto que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para recopilar información; mientras se lleva a

cabo el estudio el investigador no puede controlar, manipular, ni alterar los hechos por lo contrario se basara en la interpretación o la observación para llegar a obtener los resultados; las variables no se verán afectadas, ni distorsionadas por ningún factor.

4.2. Población y muestra

El universo o población comprende la totalidad de individuos y objetos a las cuales se va a indagar, la elección se da por medio de algunas características que contribuyen en la recopilación de información relevante para estudiar la problemática existente. (Alan & Cortez, 2018)

P1: En la investigación la población para la primera variable en estudio que es gestión de calidad con los siguientes indicadores: necesidades del cliente, calidad de compras, calidad de diseño, calidad de producción y recurso humano; en cuanto a la segunda variable que es buenas prácticas de manufactura los indicadores son: producción primaria, establecimiento, capacitación, limpieza, higiene personal, control de operaciones, información de producto y transporte; la fuente estuvo orientado a operarios que constituyo una población finita mientras que en el caso de clientes constituyo una población infinita

Cuadro 1: Lista de Mypes

N ^a	Mypes	N ^a Operarios	N ^a Clientes
1	M1	2	5
2	M 2	2	5
3	M3	2	5
4	M4	2	5
		8	20
	Total	28	

Elaboración propia

4.2.1. Criterios de inclusión

Variable: gestión de calidad: Se realizó la visita a las Mypes con el fin de aplicar el instrumento de investigación a los operarios del restaurante como a los clientes que frecuentan el establecimiento. Aplicable para ambos géneros y que sean mayores de edad con la disponibilidad de colaboración.

Variable: buenas prácticas de manufactura: Se hará participe a los operarios del restaurante como a los clientes que sean mayores de edad y de ambos géneros.

4.2.2 Criterios de exclusión

Variable 1 gestión de calidad: En este caso no se descartará la participación de ningún operario y cliente, a menos que sean menores de edad o que no estén en condiciones de colaborar.

Variable 2 buenas prácticas de manufactura: En este caso no se descartará la participación de ningún operario y cliente, a menos que sean menores de edad o que no estén en condiciones de colaborar.

Muestra:

Es considerado como el subgrupo que tiene como característica primordial el de representar los casos o elementos de la población. Existen diversos criterios y procedimientos para obtener la cantidad de muestra esto puede ser a base de fórmulas o por lógica. (Alan & Cortez, 2018)

M1: En el caso de la fuente de los operarios se llegó a obtener una población menor a 50 personas, esta cifra será igual a la de la muestra, por lo que no se requiere

la aplicación de fórmula estadística y matemática. Por ello, se determina que $N = 20$, la muestra del estudio consta de 8 operarios.

M2: En el caso de la fuente de los clientes la población es infinita desconocida, por lo cual se emplearía una fórmula, pero en este caso para determinar ambas muestras nos acogemos al muestreo no probabilístico intencional por factores como el tiempo, no disponibilidad en la participación en el recojo de datos por parte de la población; así que la muestra consta de 20 clientes.

Cuadro 2: Fuentes de recopilación de información

Variables	Población	Muestra
Gestión de calidad	Finita e	8 operarios
Buenas prácticas de manufactura	Infinita	20 clientes

Elaboración propia

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 3: Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Preguntas	Fuente	Escala
Gestión de calidad	Es un grupo de acciones y herramientas que tienen como fin impedir desviaciones o fallas en un proceso, encabezada desde la alta dirección hasta el último operario para el logro de objetivos y lograr la ventaja competitiva y satisfacción total de necesidades. (Cautrecasas & González, 2017)	Elementos	La dimensión “elementos” será medirá con sus indicadores: necesidad de clientes, calidad de compras, calidad de diseño, calidad de producción y recurso humano. Con la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario.	Necesidades del cliente	1.- ¿El servicio y producto cumple con sus expectativas?	Cliente	Nominal
				Calidad de compras	2.- ¿Los equipos, mobiliarios e infraestructura cumplen sus expectativas?	Cliente	
					3.- ¿La materia prima e insumos requeridos para la preparación de potajes son de calidad?	Operario	
				Calidad de diseño	4.- ¿El producto (comida) va acorde a sus requerimientos?	Cliente	
				Calidad de producción	5.- ¿Los colaboradores tienen clara sus funciones?	Operario	
		Recurso humano	6.- ¿Está satisfecho con la atención de los colaboradores en el restaurante?	Cliente			
		Importancia	La dimensión “Importancia” será medida con sus indicadores: Ventaja competitiva y satisfacción total. Con la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario.	Ventaja competitiva	7.- ¿El restaurante tiene buen prestigio en el mercado?	Cliente	
					8.- ¿El restaurante ofrece menús variados y con precios acorde al mercado?	Cliente	
				Satisfacción total	9.- ¿Está conforme con aspectos como: servicio, comida, precio, infraestructura, entretenimiento (programa tv, ¿música) que se ofrece en el restaurante?	Cliente	
		Buenas prácticas de manufactura	Conjunto de prácticas y procedimientos para establecimientos que comercialicen	Elementos	La dimensión “Elementos” será medida con sus indicadores: Producción primaria, establecimiento, capacitación, limpieza,	Producción primaria	
Establecimiento	11.- ¿El establecimiento tiene un diseño adecuado para brindar el servicio de restaurante?					Operario	

<p>productos alimenticios con la finalidad de proteger la salud de consumidores; herramienta clave para lograr la inocuidad en alimentos que estén bajo manipulación en toda la cadena alimentaria. (Comisión, Codex Alimentarius, 2020)</p>		<p>higiene personal, control de operaciones, información de producto y transporte. Con la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario.</p>	Capacitación	12.- ¿Los colaboradores del restaurante reciben capacitaciones sobre temas ligados al rubro del negocio?	Operario
			Limpieza	13.- ¿El restaurante cumple con niveles de higiene?	Cliente
			Higiene personal	14.- ¿Se realiza controles de higiene personal - estado de salud a los colaboradores?	Operario
				15.- ¿Los colaboradores se muestran correctamente uniformados y aseados para la atención?	Cliente
			Control de operaciones	16.- ¿En el área operacional hay control en cada proceso de elaboración del potaje?	Operario
			Información de producto	17.- ¿Para la compra de insumos y materia prima revisan la información de etiqueta?	Operario
			Transporte	18.- ¿El restaurante cuenta con transporte adecuado para distribuir su producto?	Cliente
	Ventajas	<p>La dimensión “Ventajas” será medida con sus indicadores: Protección de la salud, fortalecer procesos, optimizar recursos y mercado seguro. Con la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario.</p>	Protección de la salud	19.- ¿El restaurante cumple con principios de salubridad?	Cliente
			Fortalecer procesos	20.- ¿Identifican con facilidad puntos críticos que podrían afectar al producto y servicio?	Operario
			Optimizar recursos	21.- ¿Una correcta planificación y organización evita generar errores en el producto y servicio?	Operario
			Mercado seguro	22.- ¿Usted acude al restaurante con mucha frecuencia?	Cliente

Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se aplicó la técnica de encuesta, ayudo a recopilar información a través del instrumento que es el cuestionario que fue diseñado en base a las variables en estudio y en base a la matriz de operacionalización, estuvo dirigido a dos tipos de fuente: el primero a operarios que el cuestionario consto de 10 interrogantes y el segundo a clientes que el cuestionario consto de 12 interrogantes. La información que se acopio a partir de las 22 interrogantes en su totalidad tuvo como fin conocer opiniones de un determinado grupo de personas ligadas al rubro restaurantes.

En el estudio la encuesta es una técnica que está ligada estrechamente con la investigación científica ya que permite recopilar información trascendental sobre las variables en un determinado grupo muestral (Baena, 2017). Cabe recalcar que el instrumento fue evaluado por la asesora con la finalidad de determinar su confiabilidad y precisión; así mismo fue validado por dos expertos de la carrera profesional de administración para su respectiva aplicación, el instrumento fue de gran apoyo porque permitió ahorrar tiempo, ahorrar esfuerzos materiales y humanos.

4.5. Plan de análisis

En esta fase una vez que se recopiló la información correspondiente sobre las variables gestión de calidad y buenas prácticas de manufactura fueron procesadas en un programa estadístico Spss 25 y de Microsoft Excel 2019, posterior a ello se realizó la interpretación y análisis de los resultados.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 4: Matriz de consistencia.

Titulo	Problemática	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
Gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz - Ancash, 2022	¿Cómo es la gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en MYPES - rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022?	O.G: a-. Determinar cómo es la gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022.	En la presente investigación no es necesaria especificar hipótesis ya que se trata de detallar características de problemática estudiada por medio de las variables gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura sustento es validado por (Arispe, Yangali, & Guerrero,2020).	Gestión de calidad	Tipo: Cuantitativo
		O.E: a-. Conocer los elementos de la gestión de calidad en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022. b-. Determinar la importancia de la gestión de calidad en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022 c.-Describir los elementos de las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022. d-. Determinar las ventajas de las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022			Nivel: Descriptivo
				Buenas prácticas de manufactura	Diseño: no experimental, de corte transversal. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: 8 operarios 20 clientes

Elaboración propia

4.7. Principios éticos

En el presente estudio se respeta la propiedad intelectual, así también los derechos de autor que serán consultados en todo el proceso del estudio con las respectivas referencias bibliográficas. La información que se obtuvo no fue modificada por ningún motivo, son precisos, no distorsionados y están ligados a las variables en estudio y relacionados a la problemática que se halló. Se consideraron los siguientes elementos éticos:

Beneficencia: Ligado a la venia informada, teniendo como deber ética el de maximizar beneficios y minimizar algún tipo de daño existente.

Autonomía: Los participantes pueden dar a conocer sobre su punto de vista, teniendo en cuenta que su información está bajo seguridad siendo confidencial y neutral en la recopilación de datos hasta su procesamiento.

Consentimiento informado: Se prepara una guía y previamente se absuelven todas las dudas que puedan tener los participantes antes de iniciar con la encuesta.

La justicia: Indispensable que cada participante de la encuesta este de acuerdo considerando correcto y conveniente el llenado del cuestionario.

No maleficencia: No se perjudicará a la población encuestada ni al entorno elegido para la aplicación de cuestionario, contando con la autorización correspondiente por cada fuente que interviene en la investigación, ya que este procedimiento otorgara mayor credibilidad a los resultados (ULADECH, 2019).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

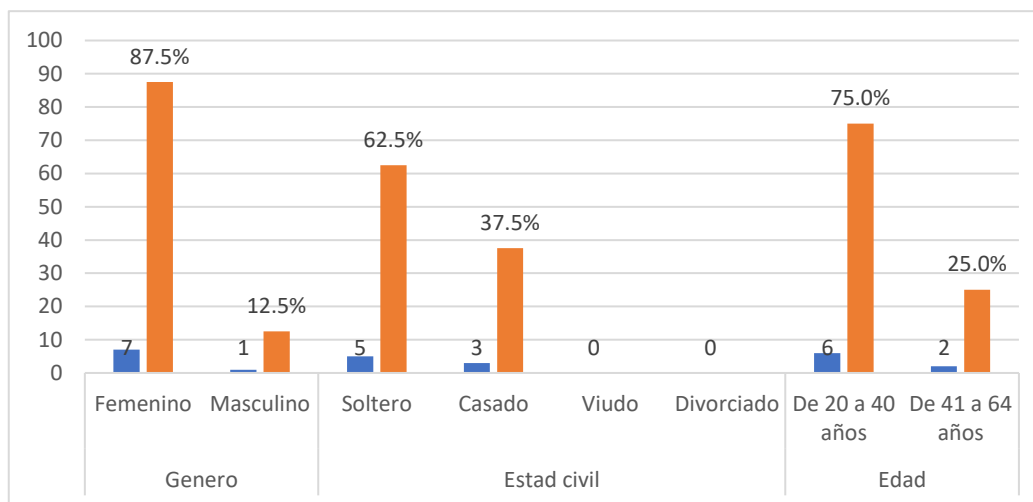
Variabes demográficas de operarios

		f	%	Total
Genero	Femenino	7	87,5	100
	Masculino	1	12,5	
Estad civil	Soltero	5	62,5	100
	Casado	3	37,5	
	Viudo	0	0	
	Divorciado	0	0	
Edad	De 20 a 40 años	6	75,0	100
	De 41 a 64 años	2	25,0	

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración propia

Figura 1

Representa las características demográficas de los operarios



Elaboración propia

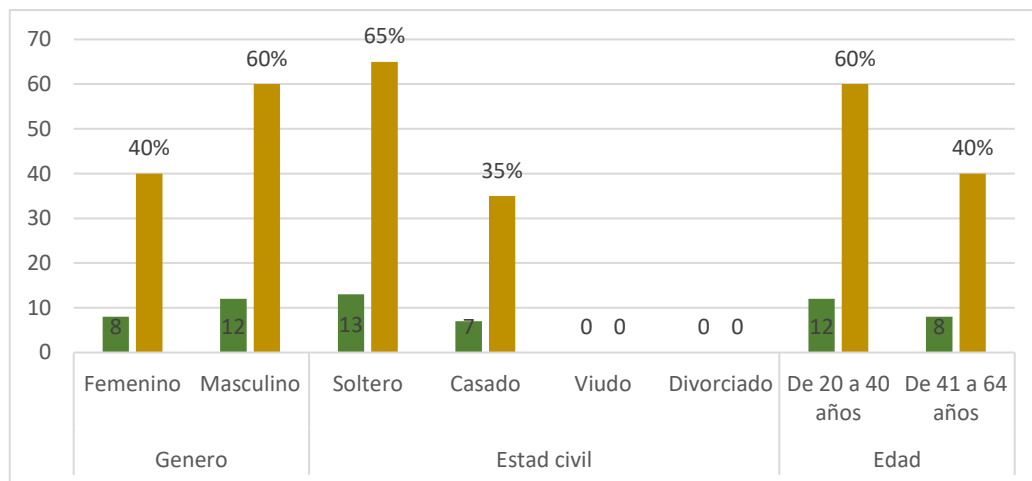
Interpretación:

En la tabla y figura 1, el 87.5% de los encuestados son de género femenino y el resto son de género masculino, el 62.5% de estado civil – soltero, y un 75% se encuentra en un rango de edad de 20 a 40 años y los demás en un rango de 41 a 64 años.

Tabla 2*Variables demográficas de clientes*

Ítem		f	%	Total
Genero	Femenino	8	40,0	100
	Masculino	12	60,0	
Estad civil	Soltero	13	65,0	100
	Casado	7	35,0	
	Viudo	0	0	
	Divorciado	0	0	
Edad	De 20 a 40 años	12	60,0	100
	De 41 a 64 años	8	40,0	

Nota: Cuestionario aplicado a clientes
Elaboración propia

Figura 2*Representa las características demográficas de clientes*

Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y figura 2, el 60% de los encuestados son de género masculino y el resto de género femenino, el 65% de estado civil – soltero y los demás de estado civil casado, y un 60% manifiesta que está en un rango de edad de 20 a 40 años y la otra parte en un rango de 41 a 64 años.

5.1.1 Gestión de calidad

5.1.1.1 OE1: Conocer los elementos de la gestión de calidad en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Áncash, 2022.

Tabla 3

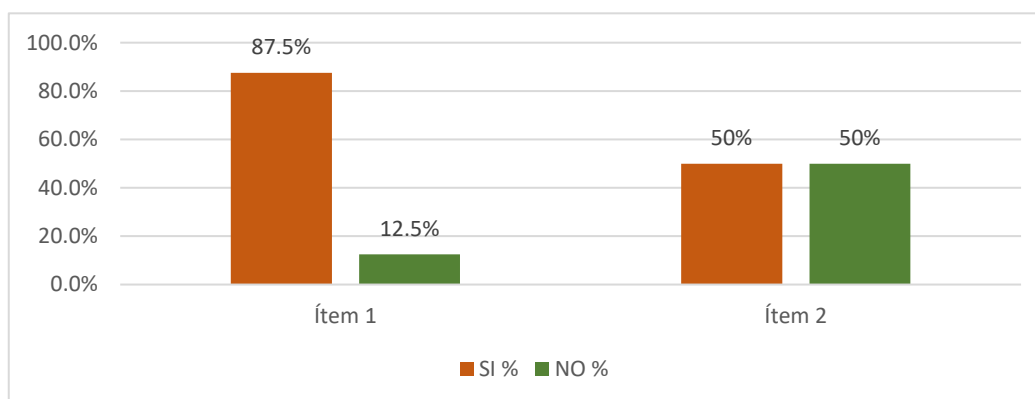
Elementos de la gestión de calidad – operarios

N ^a	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
1	¿La materia prima e insumos requeridos para la preparación de potajes son de calidad?	7	87.5	1	12.5	8	100
2	¿Los colaboradores tienen clara sus funciones?	4	50.0	4	50.0	8	100

Nota: Cuestionario aplicado a operarios
Elaboración propia

Figura 3

Representa los elementos de la gestión de calidad – operarios



Elaboración propia

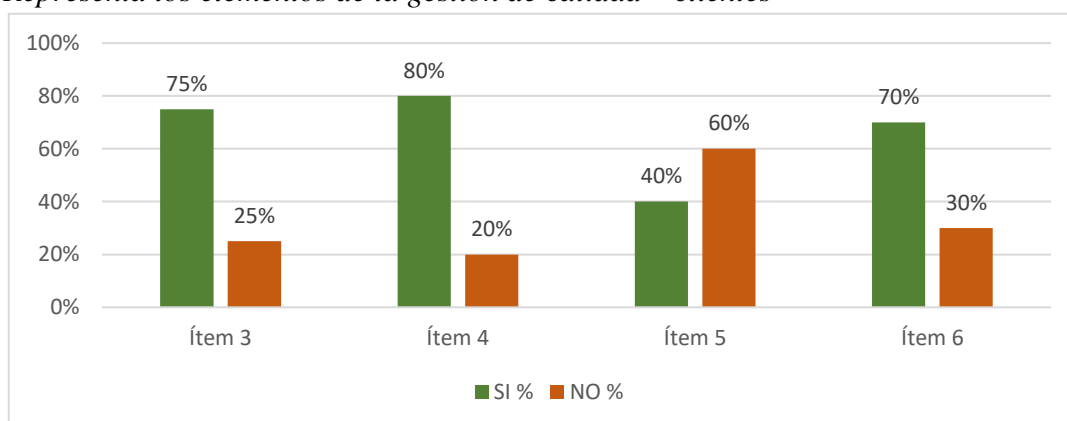
Interpretación:

En la tabla y figura 3, el 87.5% de los encuestados manifiesta que la materia prima e insumos requeridos para la preparación de potajes son de calidad y el 50% señala que los colaboradores tienen clara sus funciones.

Tabla 4*Elementos de la gestión de calidad - clientes*

N ^a	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
3	¿El servicio y producto cumple con sus expectativas?	15	75.0	5	25.0	20	100
4	¿Los equipos, mobiliarios e infraestructura cumplen sus expectativas?	16	80.0	4	20.0	20	100
5	¿El producto (comida) va acorde a sus requerimientos?	8	40.0	12	60.0	20	100
6	¿Está satisfecho con la atención de los colaboradores en el restaurante?	14	70.0	6	30.0	20	100

Nota: Cuestionario aplicado a clientes
Elaboración propia

Figura 4*Representa los elementos de la gestión de calidad – clientes*

Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y figura 4, el 75% de los encuestados manifiesta que el servicio y producto cumple con sus expectativas, el 80% señala que los equipos, mobiliarios e infraestructura cumplen sus expectativas, el 70% indica que está satisfecho con la atención de los colaboradores en el restaurante sin embargo el 60% ostenta que el producto (comida) no va acorde a sus requerimientos.

5.1.1.2 OE2: Determinar la importancia de la gestión de calidad en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022

Tabla 5

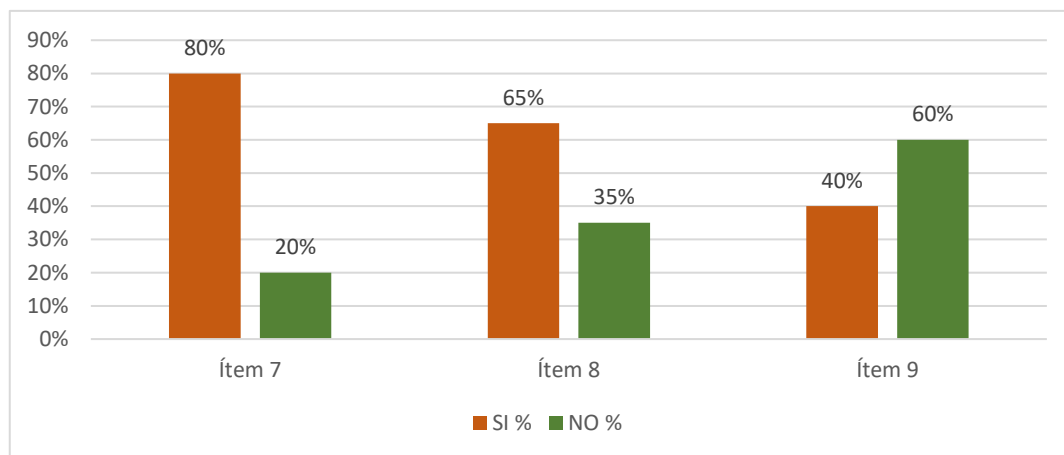
Importancia de la gestión de calidad – clientes

N ^a	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
7	¿El restaurante tiene buen prestigio en el mercado?	16	80.0	4	20.0	20	100
8	¿El restaurante ofrece menús variados y con precios acorde al mercado?	13	65.0	7	35.0	20	100
9	¿Está conforme con aspectos como: servicio, comida, precio, infraestructura, entretenimiento (programa tv, ¿música) que se ofrece en el restaurante?	8	40.0	12	60.0	20	100

Nota: Cuestionario aplicado a clientes
Elaboración propia

Figura 5:

Representa la importancia de la gestión de calidad – clientes



Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y figura 5, el 80% de los encuestados manifiesta que el restaurante tiene buen prestigio en el mercado, el 65% señala el restaurante ofrece menús variados y con precios acorde al mercado, sin embargo, el 60% ostenta que no está conforme con aspectos como: servicio, comida, precio, infraestructura, entretenimiento (programa tv, ¿música) que se ofrece en el restaurante.

5.1.2 Buenas prácticas de manufactura

5.1.2.1 OE3: Describir los elementos de las buenas prácticas de manufactura en

Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022.

Tabla 6

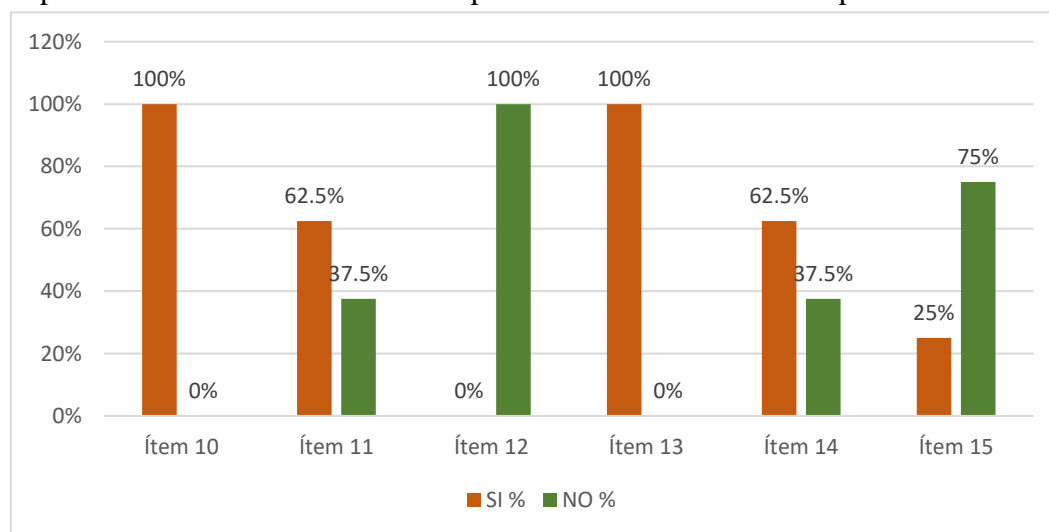
Elementos de las buenas prácticas de manufactura - operarios

N ^a	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
10	¿Es confiable la procedencia de materia prima e insumos?	8	100	0	0	8	100
11	¿El establecimiento tiene diseño adecuado para brindar el servicio de restaurante?	5	62,5	3	37,5	8	100
12	¿Los colaboradores del restaurante reciben capacitaciones sobre temas ligados al rubro del negocio?	0	0	8	100	8	100
13	¿Se realiza controles de higiene personal - estado de salud a los colaboradores?	8	100	0	0	8	100
14	¿En el área operacional hay control en cada proceso de elaboración del potaje?	5	62,5	3	37,5	8	100
15	¿Para la compra de insumos y materia prima revisan la información de etiqueta?	2	25,0	6	75,0	8	100

Nota: Cuestionario aplicado a operarios
Elaboración propia

Figura 6

Representa elementos de las buenas prácticas de manufactura – operarios



Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y figura 6, el 100% indica que es confiable la procedencia de materia prima, también se realiza controles de higiene personal - estado de salud a los colaboradores, el 62.5% indica que el establecimiento tiene diseño adecuado para brindar el servicio, el 62.5% señala que en el área operacional hay control en cada proceso de elaboración del potaje, sin embargo, el 100% ostenta que los colaboradores del restaurante no reciben capacitaciones sobre temas ligados al rubro del negocio y para la compra de insumos no suelen revisar la información de etiqueta.

Tabla 7

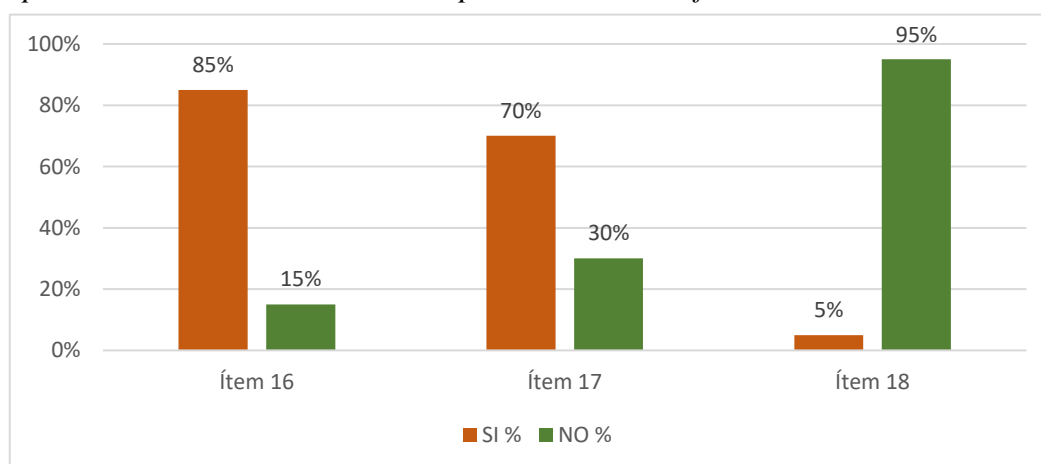
Elementos de las buenas prácticas de manufactura - clientes

N ^a	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
16	¿El restaurante cumple con niveles de higiene?	17	85,0	3	15,0	20	100
17	¿Los colaboradores se muestran correctamente uniformados y aseados para la atención?	14	70,0	6	30,0	20	100
18	¿El restaurante cuenta con transporte adecuado para distribuir su producto?	1	5,0	19	95,0	20	100

Nota: Cuestionario aplicado a clientes
Elaboración propia

Figura 7

Representa elementos de las buenas prácticas de manufactura – clientes



Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y figura 7, el 85% de los encuestados manifiesta que el restaurante cumple con niveles de higiene, el 70% indica que los colaboradores se muestran correctamente uniformados y aseados para la atención, sin embargo, el 95% ostenta que el restaurante no cuenta con transporte adecuado para distribuir su producto.

5.1.2.2 OE4: Determinar las ventajas de las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022

Tabla 8

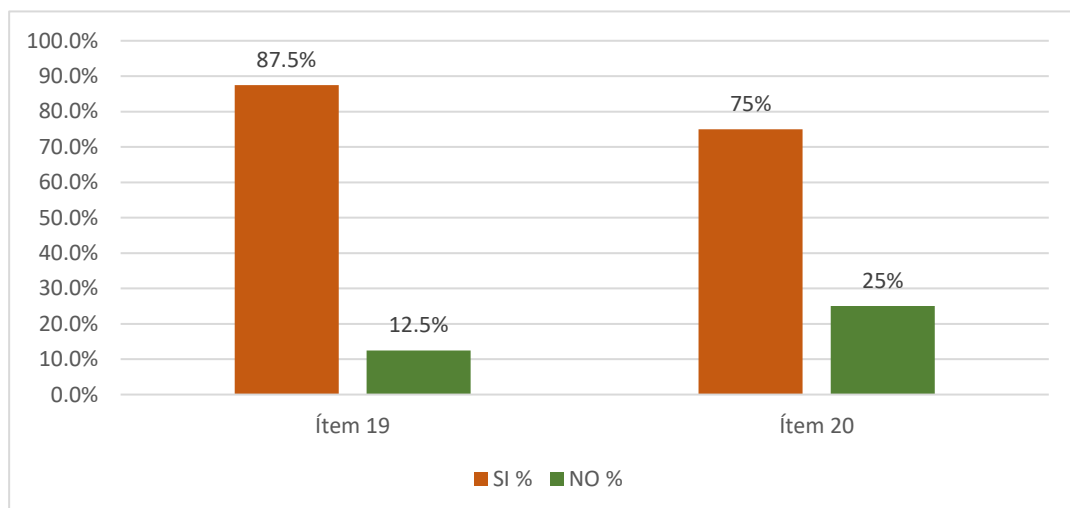
Ventajas de las buenas prácticas de manufactura - operarios

N ^a	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
19	¿Identifican con facilidad puntos críticos que podrían afectar al producto y servicio?	7	87,5	1	12,5	8	100
20	¿Una correcta planificación y organización evita generar errores en el producto y servicio?	6	75,0	2	25,0	8	100

Nota: Cuestionario aplicado a operarios
Elaboración propia

Figura 8

Representa las ventajas de las buenas prácticas de manufactura – operario



Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y figura 8, el 87.5% de los encuestados manifiesta que identifican con facilidad puntos críticos que podrían afectar al producto y servicio, el 75% indica que una correcta planificación y organización evita generar errores en el producto y servicio.

Tabla 9

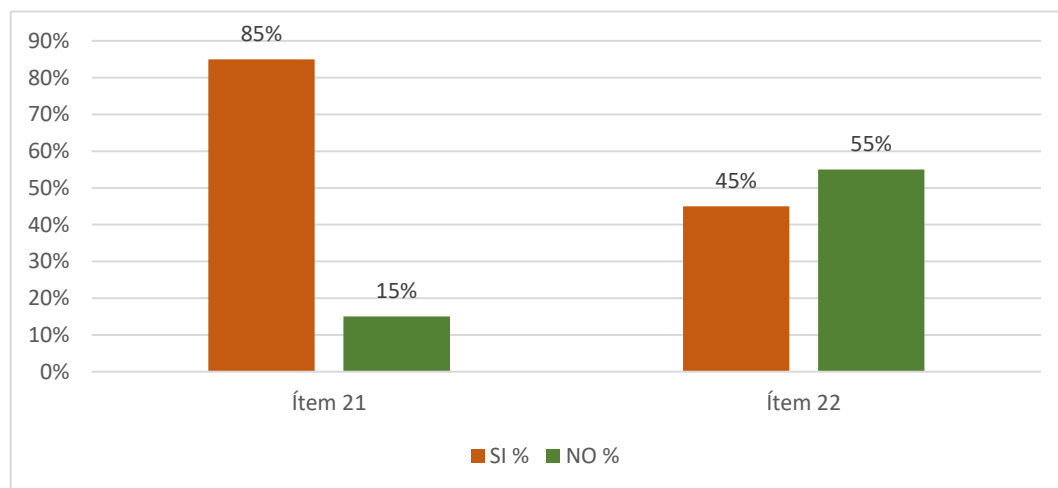
Ventajas de las buenas prácticas de manufactura - clientes

N ^a	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
21	¿El restaurante cumple con principios de salubridad?	17	85,0	3	15,0	20	100
22	¿Usted acude al restaurante con mucha frecuencia?	9	45,0	11	55,0	20	100

Nota: Cuestionario aplicado a clientes
Elaboración propia

Figura 9

Representa las ventajas de la gestión de calidad- clientes



Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y figura 9, el 85% de los encuestados manifiesta el restaurante cumple con principios de salubridad, sin embargo, el 55% ostenta que no acuden al restaurante con mucha frecuencia.

5.2. Análisis de resultados

5.1.1 Gestión de calidad

5.1.1.1 OE1: Conocer los elementos de la gestión de calidad en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Áncash, 2022.

En la tabla 3 que representa los elementos de la gestión de calidad – trabajadores, se registra que el 87.5% de los encuestados manifestaron que los materiales e insumos requeridos para la preparación de potajes son de calidad, sumado a ello que el 50% ostentan que si tienen clara sus funciones en el restaurante.

Por lo cual Tamara (2018) concluye que casi siempre la admisión de materiales e insumos se ejecuta en espacios específicos, con cobertura e higiene debiéndose consumarse en un tiempo determinado porque la materia prima será previamente analizada de forma visual y si lo requiere se dará paso al análisis en un laboratorio, en caso que se manifieste alguna anormalidad será apartado y no competente para la fase de producción o preparación.

Por otra parte, Pascual (2018) concluye que siempre se determina las funciones de los trabajadores, se establece lo que le concierne a cada uno de los integrantes de la empresa. Además, Mautino (2020) señala que siempre se estipulan ocupaciones, complementando a ello el constante control y evaluación esto con la finalidad de conseguir buenos resultados para la empresa como para el equipo de trabajo que se desempeña en cada área. Por lo que, una correcta asignación de funciones partirá del perfil y la experiencia que posee el individuo para posteriormente asumir un puesto, si el desempeño es satisfactorio aportara notablemente en el cumplimiento de las

tareas que se tengan en cada área laboral, evitando generar duplicidad de funciones, pérdida de tiempo, desperdiciar recursos, generar costos innecesarios, etc.

En la tabla 4 que representa los elementos de la gestión de calidad – clientes, el 75% de los encuestados manifiestan que el servicio y producto cumple con sus expectativas, además el 80% señala que los equipos, mobiliarios e infraestructura cumplen sus expectativas, también indican que están satisfechos con la atención de los colaboradores en el restaurante y una minoría señala que el producto (comida) va acorde a sus requerimientos.

Por lo cual Pascual (2018) concluye que siempre se cumple con las expectativas del comensal por intermedio de una excelente atención, buenos modales, respondiendo a las necesidades que se pueda percibir del cliente, además es necesario estar atento a las aspiraciones que puede tener frente a un bien o servicio. Por lo que es fundamental conocer sobre las necesidades - requerimientos del mercado para saber que vender y ofrecer, también estará acompañado de conocimientos, habilidades, y actitudes que aporten a un buen desempeño del colaborador.

Por otro lado, Tamara (2018) en su estudio llega a la conclusión de que siempre los equipos y utensilios se hallan en óptimas condiciones y en operación siendo utilizados para el fin que fue diseñado, es necesario que cuenten con espacios para ubicarlas rápidamente y en el tema de los equipos deben de ser netamente de material de acero inoxidable para integrarlos en la preparación de alimentos con el fin de evitar la contaminar el preparado, como último requisito es que los equipos y utensilios tiene que ser desinfectadas previas a su uso. Asimismo, Rodríguez (2018) concluye que los equipos, utensilios, manteles que se poseen en el establecimiento

deben ser almacenados correctamente, el lavado y desinfección de vajillas, cubiertos, platos debe ser de forma recurrente. Además, Rodríguez (2018) señala que el nivel de calidad de los servicios que brindan en el restaurante es de un buen nivel esto se debe por contar con personal operativo idóneo para las actividades tanto en la cocina como en el espacio del comedor, considerando al recurso humano como factor vital para obtener un buen producto que previamente será entregado al comensal.

Por último, Pascual (2018) señala que casi siempre se efectúan monitoreos a la satisfacción del comensal, recalcando que una de las normas más aplicadas en la actualidad es la ISO 9000, esto mediante operaciones estandarizadas que evalúa el nivel de satisfacción es vital que se integren con el fin de generar beneficios para la empresa como para un equipo de trabajo.

5.1.1.2 OE2: Determinar la importancia de la gestión de calidad en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022.

En la tabla 5 que representa la importancia de la gestión de calidad – clientes, el 80% de los encuestados manifiesta que el restaurante tiene buen prestigio en el mercado, además el 65% señala el restaurante ofrece menús variados y con precios acorde al mercado, sin embargo, una mínima cantidad ostenta que está conforme con aspectos como: servicio, comida, precio, infraestructura, entretenimiento (programa tv, ¿música) que se ofrece en el restaurante.

Por lo cual, Mautino (2020) señala que hay una programación de actividades y previamente son evaluadas para cerciorarse que se esté consiguiendo cumplir con los objetivos determinados, esto aporta significativamente en llegar a un buen nivel de competitividad, posicionarse y tener un buen prestigio en el mercado. Por lo que es fundamental el tema de diversidad tanto en bienes y servicios ya que genera una

gran probabilidad de llegar a un segmento de un mercado adquisitivo, esto cooperara en el firme posicionamiento en el mercado existente y acrecentara la cartera de clientes.

Así mismo Pascual (2018) señala que casi siempre se demuestra la inducción, habilidad y expectativa para el desarrollo de tareas establecidas, sumado a ello conocimientos adicionales que se va aprendiendo a lo largo del desempeño laboral que permitirán cumplir funciones en un determinado puesto acompañadas de las habilidades como rasgo innato que tiene un individuo. Por otro lado, Pascual (2018) concluye que el establecimiento siempre ha contado con un manual de política de calidad, afirma que las políticas establecidas por la organización en temas de gestión de calidad son de suma importancia para responder frente a la gran diversidad de exigencias en el mercado, es por ello que cada organización precisa que debe hacer, como lo debe de hacer y quienes son lo deben de ejecutar.

5.2.2.3 OE3: Describir los elementos de las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022.

En la tabla 6, que representa los elementos de la buenas prácticas de manufactura - trabajadores el 100% indica que es confiable la procedencia de materia prima e insumo, se realiza controles de higiene personal - estado de salud a los colaboradores, el 62.5% indica que el establecimiento tiene diseño adecuado para brindar el servicio de restaurante, el 62.5% señala que en el área operacional hay control en cada proceso de elaboración del potaje, sin embargo, que los colaboradores del restaurante no reciben capacitaciones sobre tema, ligados al rubro del negocio y para la compra de insumos y materia prima no suelen revisar la información de etiqueta.

Por lo cual Tamara (2018) concluye que siempre se realiza la inspección en la admisión de materia prima con la finalidad de que se integre mercadería e insumos de calidad y en buenas condiciones de esta forma evitar una posible contaminación a los demás alimentos. Por lo que es fundamental conocer la procedencia de los insumos como la revisión de información que posee en el empaque o etiqueta corroborando que este en óptimas condiciones para su posterior uso: ya que es considerado como base en el proceso de elaboración de alimentos.

Además, Rodríguez (2018) concluye que la higiene personal, aseo de manos y demás hábitos de higiene repercuten en que las actividades se encuentren en óptimas condiciones en cada una de las áreas que conciernen el proceso productivo; completando a ello una buena construcción de las instalaciones con una buena ubicación, con vías de acceso, idóneo diseño de interior, buena ventilación e iluminación del área de trabajo y para la atención al cliente. Y Tamara (2018) señala que casi siempre no existe personal con heridas o enfermedades a la piel, traen las uñas cortas y limpias; tienen el deber de cumplir en someterse a controles médicos, exámenes que comprueben que no poseen heridas o alguna enfermedad, esto supervisado por una persona asignada en la materia con el fin de evitar la manipulación del alimento estando en malas condiciones y si fuera el caso y tomar medidas sustentando por servicio nacional de sanidad.

Así mismo Pascual (2018) señala que siempre existe control durante cada etapa en la elaboración del producto, es un proceso de trabajo, que parte desde la compra de materia prima y/o insumos, pasando al proceso de elaboración del producto final para la puesta en el mercado. El control de operaciones implica:

control de las materias primas desde su origen, la recepción y control de los alimentos y el almacenamiento.

Además, Mautino (2020) concluye que casi siempre se promueve las capacitaciones esto con la finalidad de obtener conocimientos actualizados referente a la inocuidad en los procesos de elaboración de alimentos. Esto evidencia que se desarrollan capacitaciones o charlas con personal calificado que les dé a conocer información precisa y eficiente para su respectiva aplicación.

Por último, Pascual (2018) concluye que siempre se brinda información al cliente sobre los productos que se otorga, reiterando que los clientes deben de conocer los productos a detalle (empaquete, color, precio, marca, servicio y las potenciales) esta información debe ser clara y concisa.

En la tabla 7, que representa los elementos de las buenas prácticas de manufactura – clientes el 85% de los encuestados manifiesta que el restaurante cumple con niveles de higiene, además el 70% indica que los colaboradores se muestran correctamente uniformados y aseados para la atención, una mínima parte de encuestados ostenta que el restaurante cuenta con transporte adecuado para distribuir su producto.

Por lo cual Rodríguez (2018) concluye que los aspectos sanitarios están en buenas condiciones, el suministro y calidad de agua es bueno, así como la evacuación de aguas residuales se da de forma correcta sin generar mínima probabilidad de ocasionar contaminación cruzada y el manejo de residuos sólidos tienen un buen control con el fin de reducir efectos negativos en la salud y el medio ambiente.

Además, Tamara (2018) concluye que si se cuenta con materiales y métodos para la eliminación de microorganismos, bacterias e insectos que atenten contra los niveles de higiene. Además, señala que siempre el personal trae consigo una bata, cobertor de cabello, cobertor de boca, y demás implementos en el proceso de elaboración de productos. Dichos implementos deben de ser de fácil lavado para que se mantengan en condiciones higiénicas con el fin de disminuir las probabilidades de contaminación además deben ser acorde a las normas que establecen entidades sanitarias que especifican características de una correcta presentación ante el cliente.

5.2.2.4 OE4: Determinar las ventajas de las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz – Ancash, 2022.

En la tabla 8, que representa las ventajas de las buenas prácticas de manufactura – trabajador, el 87.5% de los encuestados manifiesta que identifican con facilidad puntos críticos que podrían afectar al producto y servicio, además el 75% indica que una correcta planificación y organización evita generar errores en el producto y servicio.

Por lo cual Pascual (2018) concluye que casi siempre tienen el control de deficiencias y acciones de mejoramiento, son identificadas previamente a un proceso riguroso de observación por lo que la organización debe promover la mejora continua. Poseen acciones preventivas y correctivas en la empresa y se toman como referencia para erradicar la posible inconformidad hallada u otro agente peligroso, esto permite actuar para prever la presencia de un posible riesgo en la obtención del producto o servicio que se ofrece. Por lo que es fundamental determinar la posible existencia de algún punto crítico que atente contra la seguridad o inocuidad de los

resultados, se tomara una medida preventiva con el fin de controlar de manera exhaustiva y considerablemente rigurosa ese punto de la producción.

Por otro lado, Mautino (2020) concluye que casi siempre se encuentran dificultades siendo obstáculos para que las empresas no lleguen a cumplir los objetivos, demuestran que hacen frente las dificultades optando por decisiones correctas para perfeccionar en la productividad ya que el alto mando se encuentra apto para administrar y controlar el negocio. Así mismo casi siempre se cumplen con los objetivos y metas planteadas por la empresa, esto demuestra que tener amplio conocimiento, planificar y organizar actividades y distribuir correctamente los recursos que permiten cumplir los objetivos en las diversas áreas que compone una empresa. Es vital realizar una buena planificación ya que ayudara a trabajar de forma más precisa y se tendrá una mínima posibilidad de evitar errores, también ayudara identificar alternativas disponibles para enfrentarlos de forma eficiente sin afectar las tareas, recursos y operaciones ligados a la empresa.

En la tabla 9 que representa las ventajas de las buenas prácticas de manufactura – clientes, el 85% de los encuestados manifiesta el restaurante cumple con principios de salubridad, además el 45% ostenta que acuden al restaurante con mucha frecuencia.

Por lo cual Tamara (2018) concluye que casi siempre existen dispositivos en buenas condiciones y localizados apropiadamente para el control y eliminación de insectos y roedores como electrocutadores, trampas y otros. Que serán complementados con procesos de desinfección y limpieza obteniendo ambientes salubres. Por otro lado, Pascual (2018) concluye que siempre mantienen el ambiente

de trabajo en óptimas condiciones para el proceso productivo, la misma que debe estar limpia, en una buena ubicación, con acceso de los servicios básicos, etc. Las empresas deben promover la ley 29783 de seguridad y salud en el trabajo esto con el fin de salvaguardar la integridad de los colaboradores como de todas las personas que frecuentan los establecimientos donde se expenden alimentos.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

Los elementos de la gestión de calidad en las Mypes investigadas están dados porque una mayoría indican que la materia prima requerida es de calidad; el servicio, producto, equipos, mobiliarios e infraestructura cumple con sus expectativas. Mientras que un poco menos ostentan que tienen clara sus funciones y que el producto va acorde a sus requerimientos.

La importancia de la gestión de calidad en las Mypes investigadas están dados porque una mayoría indican que el restaurante tiene buen prestigio, ofrece menús variados y con precios acorde al mercado. Mientras que un poco menos ostentan que están conformes con aspectos como: comida, precio, infraestructura, entretenimiento (programa tv, música) que se ofrece.

Los elementos de las buenas prácticas de manufactura en las Mypes investigadas están dados porque una mayoría indican que es confiable la procedencia de la materia prima, el establecimiento tiene diseño adecuado, hay control de higiene y en cada proceso de elaboración del potaje, se cumple con niveles de higiene y se muestran correctamente uniformados para la atención. Mientras que un poco menos ostentan que se da capacitaciones, se revisa la información de etiqueta y cuenta con transporte para distribuir su producto.

Las ventajas de las buenas prácticas de manufactura en las Mypes investigadas están dados porque una mayoría indican que identifican con facilidad puntos críticos, se da una correcta planificación y organización; y se cumple con principios de salubridad. Mientras que un poco menos ostentan que acuden al restaurante con frecuencia.

Aspectos complementarios: Recomendaciones

Para tener una correcta designación de roles o funciones se debe priorizar aspectos como: conocimiento, experiencia y potencial. Es primordial para que el equipo a integrar pueda lograr los objetivos establecidos.

Mayor interacción con el cliente con el fin de conocer a más profundidad sobre los requerimientos y expectativas que poseen en cuanto a los potajes y el servicio que se ofrecen en los restaurantes.

Participar en charlas, capacitaciones o cursos ligados a temas del rubro de restaurantes como: atención al cliente, manipulación de alimentos, evolución de la gastronomía, etc.

Elaborar o adquirir afiches alusivos a las buenas prácticas que posteriormente deben de ser impregnarlos en todas las áreas de los restaurantes con el fin de informar y concientizar sobre los beneficios de las buenas prácticas de manufactura.

Referencias

- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica* (Vol. 1). (Utmach, Ed.) Machala, Ecuador: Utmach. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Alcalde, P. (2019). *Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión de calidad para pymes* (Vol. III). (Paraninfo, Ed.) España: Paraninfo. Recuperado el 03 de Marzo de 2022, de <https://books.google.cl/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Ancash Noticias. (27 de Julio de 2021). Municipalidad de Huaraz cierra dos restaurantes que preparaban sus alimentos en condiciones antihigiénicas. (O. MInaya, Ed.) *Municipalidad de Huaraz cierra dos restaurantes que preparaban sus alimentos en condiciones antihigiénicas*, págs. 1 - 2. Recuperado el 28 de Febrero de 2022, de <https://ancashnoticias.com/2021/07/27/municipalidad-de-huaraz-cierra-dos-restaurantes-que-preparaban-sus-alimentos-en-condiciones-antihigienicas/>
- Arispe, C., Yangali, J., & Guerrero, M. (2020). *La investigación científica* (Vol. I). (U. I. Ecuador, Ed.) Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 08 de Marzo de 2022, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Vol. III). Mexico: Editorial Patria. Recuperado el 5 de Marzo de 2022, de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- BCRP. (2021). *CARACTERIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ANCASH*. BCRP Sucursal Trujillo. Trujillo: Departamento de Estudios Económicos de la Sucursal Trujillo. Recuperado el 25 de Febrero de 2022, de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/ancash-caracterizacion.pdf>
- Berlioz, L. (2019). *LilianaBerlioz*. Recuperado el 08 de Marzo de 2022, de LilianaBerlioz: <https://lilianaberlioz.com/lasbuenaspracticasdemanufacturainlaindustria/>
- Bojórquez, Y. (2018). *Gestión de calidad con el uso de marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurante – pollería de la ciudad de Huaraz, 2017;*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los

Àngeles Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 08 de Marzo de 2022, de http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4582/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_RELACIONAL_BOJORQUEZ_ARAMBURU_YENY_ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Burgos, D. (2017). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante. bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos la norma ISO 9001 – 2015 y la norma técnica colombiana NTS USNA 008*. Tesis de licenciatura, Universidad Libre de Colombia, Bogotá. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1>
- Cabrera, M., & Villegas, E. (2019). *La calidad de servicio y su incidencia en la gestión de las Mypes – Rubro restaurantes del cercado del Distrito de Chaupimarca - 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Pasco. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1056/1/T026_71241104_T.pdf
- Campos, D. (2018). *propuesta de un modelo de gestión de la calidad basado en la gestión por procesos para una asociación de Mypes restaurantes en Lima Metropolitana que le permita aumentar su competitividad*. Tesis licenciatura, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas, Lima, Lima. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628039/CamposC_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Càrdenas, À. (2017). *Sistema de gestión de calidad para la empresa "Alimentos Balanceados del Ecuador"*. Tesis de licenciatura, Universidad Tècnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24989/1/330%20o.e..pdf>
- Cautrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación* (Vol. V). (Profit, Ed.) Barcelona: Profit. Recuperado el 20 de Febrero de 2022
- Cofide. (2020). *Cofide - El banco de desarrollo del Perú*. Recuperado el 25 de Febrero de 2022, de Cofide: <https://www.cofide.com.pe/detalles1.php?id=1>
- Comex Perú. (2020). *Informe anual de diagnóstico y evaluación acerca de la actividad empresarial de las micro y pequeñas empresas en el Perú, y los determinantes de su capacidad formal*. Informe anual, COMEXPERU, Lima, Lima. Recuperado el 28 de Febrero de 2022, de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>

- Comisiòn, CodexAlimentarius. (2020). *Normas Intenacionales de los alimentos - principios generales de higiene de los alimentos* (Vol. I). (OMS, Ed.) Italia, Roma: OMS. Recuperado el 25 de Febrero de 2022, de <http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/codex-texts/codes-of-practice/es/>
- Comisiòn, CodexAlimentarius. (2020). *Principios generales de higiene de los alimentos*. (F. Editor, Ed.) Roma: FAO. Obtenido de <http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/codex-texts/codes-of-practice/es/>
- Coz, E. (2019). *Las buenas prácticas de manipulación de alimentos y la satisfacción del cliente en la chifa. pollería Espinoza, Distrito de Panao, Provincia de Pachitea, 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad De Huànuco, Huànuco, Pachitea. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2272/COZ%20AR RATEA%2C%20Efrain%20Clint%20C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuatrecasas, L., & Gonzàlez, J. (2017). *Gestiòn integral de calidad* (5ta ed., Vol. 5). (Profit, Ed.) Barcelona: Profit Editorial.
- Cuichàn, C. (2017). *Propuesta de un manual de bpm para el restaurante “La chispa peruana” ubicado en el sector de la Mariscal, Cantòn Quito, Provincia de Pichincha*. Tesis de licenciatura, Universidad Tecnològica Equinoccial, Ecuador, Quito . Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16245/1/69444_1.pdf
- DIGESA. (2020). *Normas sanitarias para restaurantes y servicios en tiempos de covid-19*. Guìa tècnica, Minsiterio de salud, Lima. Recuperado el 28 de Febrero de 2022, de http://www.digesa.minsa.gob.pe/Orientacion/NORMA_SANITARIA_RESTAURANTES_SERVICIOS_AFINES_TIEMPOS_COVID-19.pdf
- El Peruano. (09 de Febrero de 2021). Delivery, una efectiva herramienta de abastecimiento en pandemia. *El Peruano*, págs. 1- 2. Recuperado el 25 de Febrero de 2022, de <https://elperuano.pe/noticia/114976-delivery-una-efectiva-herramienta-de-abastecimiento-en-pandemia>
- Espinoza, C., & Santoyo, À. (2020). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001: 2015 aplicado a la empresa Industria De Alimentos Ale E.I.R.L*. Tesis magistral, Universidad Nacional Del Callao, Lima, Lima. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001: 2015 aplicado a la empresa Industria De Alimentos Ale E.I.R.L
- Espinoza, C., & Santoyo, À. (2020). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001: 2015 aplicado a la empresa Industria De Alimentos Ale E.I.R.L*. Tesis magistral, Universidad Nacional Del

- Callao, Lima , Lima. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5514/ESPINOZA_SANTOYO_FIIS_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Fernández, V. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. Universidad César Vallejo . Obtenido de <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Figueroa, M. (2021). *Gestión de calidad con el uso de las estrategias competitivas genéricas en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 08 de Marzo de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25151/CICLO_DE_DEMING_COMPETITIVIDAD_FIGUEROA_AGUIRRE_MILLER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores. (2017). *Aplicación del método de las 5M para determinar las posibles causas de un problema en un taller automotriz*. Tesis de ingeniero, Guayaquil. Recuperado el 30 de Abril de 2022, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2316/1/T-UIDE-160.pdf>
- Flores, R. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de las buenas practicas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector productivo – rubro elaboración de productos lácteos en el distrito de Chiquian, 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Ancash, Chiquian. Recuperado el 08 de Marzo de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10487/BUENAS_PRACTICAS_MANUFACTURAS_CALIDAD_FLORES_ROMERO_ROMELIA_YUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, C. (2017). *Propuesta de manual de buenas prácticas de manufactura para el área de la cocina de un restaurante de comida china ubicado en la ciudad de Guatemala*. Tesis magistral, Universidad De San Carlos De Guatemala, Mexico, Guatemala. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de <https://biblioteca-farmacia.usac.edu.gt/tesis/MAGEC139.pdf>
- Guerra, K. (2021). *Elaboración del manual de buenas practicas de manufactura y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento para la aplicación en un restaurante*. Tesis de licenciatura , Universidad Nacional De San Martín , Loreto, Tarapoto. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4133/FIAI%20-%20Katy%20Elena%20Guerra%20Joseph.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gurumendi, D. (2017). *Plan de capacitación en BPM para restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi*. Tesis de licenciatura, Universidad Estatal De Milagro, Ecuador, Milagro. Recuperado el 04 de Marzo

de 2022, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3157/1/PLAN%20DE%20CAPACITACION%20EN%20BPM%20PARA%20LOS%20RESTAURANTES%20EN%20YAGUACHI.pdf>

Huapaya, D. (2018). *Plan de marketing para la empresa Multicosas E.I.R.L. en la Provincia de Espina - Cuzco, 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa, Cuzco. Recuperado el 30 de Abril de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9004/APhucd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INEI. (Noviembre de 2019). *Instituto nacional de estadística e informática*. Recuperado el 28 de Febrero de 2022, de Instituto nacional de estadística e informática: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1703/libro.pdf

INEI. (Marzo de 2021). *Instituto nacional de estadística e informática*. Recuperado el 28 de Febrero de 2022, de Instituto nacional de estadística e informática: <http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-087-2021-inei.pdf>

Info Horeca. (15 de Octubre de 2021). *Restaurantes en la era Post-Covid. Info Horeca*. Recuperado el 25 de Febrero de 2022, de <https://www.infohoreca.com/reportajes/20211015/tendencias-restaurantes-post-covid#.YhkJwIqZPIU>

La cámara. (14 de Junio de 2021). *Gastronomía peruana se recuperará a finales del 2022*. págs. 1-2. Recuperado el 25 de Febrero de 2022, de <https://lacamara.pe/gastronomia-peruana-se-recuperara-a-finales-del-2022/>

Marín, L., Sanabria, B., & Sánchez, I. (2019). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)*. Tesis magistral, Universidad Agustiniana, Bogotá. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/974/MarinBolanos-LeidyJohanna-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mautino, E. (2020). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas de buenas prácticas de manufactura y plan de mejora en las Mypes del sector servicio – rubro cafeterías del Distrito de Huaraz*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 10 de Marzo de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24752>

- Mejia, T. (27 de Agosto de 2020). *Lidefer*. Recuperado el 08 de Marzo de 2022, de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Naciones Unidas. (29 de Junio de 2020). *Naciones Unidas - Centro regional de informacìon*. Recuperado el 30 de Marzo de 2022, de Naciones Unidas - Centro regional de informacìon: <https://unric.org/es/gastronomia-sostenible-en-peru/>
- Pascual, L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes (pollerías) del Distrito de Huaraz, 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Àngeles Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 20 de Marzo de 2022, de <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl/vufind/Record/oai:localhost:123456789-1531652>
- Pasiche, L. (2020). *Plan: Peruano come sano*. Universidad de Ciencias Aplicadas, Lima. Lima: UPC. Recuperado el 30 de Marzo de 2022, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652860/Alva_PL.pdf?sequence=1
- Ramos, P. (2019). *Evaluación del cumplimiento del manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos en los restaurantes campestres del Distrito Santa María, Provincia de Huaura, 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad San Martín De Porres, Lima. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6053/ROMERO_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, R. (2018). *Buenas prácticas de manipulación de alimentos y calidad de servicios del restaurante “Rustika Chicken” de la ciudad de Huaraz, 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Àngeles Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 10 de 03 de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5421>
- Tamara, Y. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas buenas practicas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del Distrito de Huaraz,2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Àngeles Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el Marzo de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3569/INOCUIDAD_HIGENE_TAMARA_CASTILLO_YESENIA_NORMINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uladech. (2019). *Uladech*. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de <https://www.utic.edu.py/investigacion/index.php/reglamentos/codigo-de-etica-de-investigacion-cientifica-y-tecnologica>

- Uría, R., & Díaz, A. (2017). *Buenas prácticas de manufactura -guía para pequeños y medianos agroempresarios* (Vol. I). (IICA, Ed.) Miami: IICA.
- Vergara, E. (2019). *Gestión de calidad con el uso del neuromarketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Huaraz, 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 08 de Marzo de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11797/GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD_RESTAURANTES_VERGARA_ANTUNEZ_ELIZABETH_NOEMI.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Anexos

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL OPERARIO – TRABAJADOR



Buen día, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz - Ancash, 2022. Por ello acudo a Ud. Con el fin de que responda a unas interrogantes, marcando con un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación en la encuesta es voluntaria y anónima. Ud. Puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio, si tuviera alguna inquietud o duda sobre la encuesta puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, Ud. Será informado de los resultados que serán publicados en el repositorio de la universidad.

Su participación es valiosa y se agradece por ello.

Datos:

Genero:	F	M	Estado civil:	S	C	D	V	Edad	
---------	---	---	---------------	---	---	---	---	------	--

Gestión de calidad	SI	NO
1.- ¿La materia prima e insumos requeridos para la preparación de potajes son de calidad?		
2.- ¿Los colaboradores tienen clara sus funciones?		
Buenas prácticas de manufactura		
3.- ¿Es confiable la procedencia de materia prima e insumos?		
4.- ¿El establecimiento tiene un diseño adecuado para brindar el servicio de restaurante?		
5.- ¿Los colaboradores del restaurante reciben cursos y/o capacitaciones sobre temas ligados al rubro del negocio?		
6.- ¿Se realiza controles de higiene personal - estado de salud a los colaboradores?		
7.- ¿En el área operacional hay control en cada proceso de elaboración del potaje?		
8.- ¿Para la compra de insumos y materia prima revisan la información de etiqueta?		
9.- ¿Identifican con facilidad puntos críticos que podrían afectar al producto y servicio?		
10.- ¿Una correcta planificación y organización evitan generar errores en el producto y servicio?		

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE



Buen día, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz - Ancash, 2022. Por ello acudo a Ud. Con el fin de que responda a unas interrogantes, marcando con un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación en la encuesta es voluntaria y anónima. Ud. Puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio, si tuviera alguna inquietud o duda sobre la encuesta puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, Ud. Será informado de los resultados que serán publicados en el repositorio de la universidad.

Su participación es valiosa y se agradece por ello.

Datos:

Genero:	F	M	Estado civil:	S	C	D	V	Edad	
---------	---	---	---------------	---	---	---	---	------	--

Gestión de calidad	SI	NO
1.- ¿El servicio y producto cumple con sus expectativas?		
2.- ¿Los equipos, mobiliarios e infraestructura cumplen sus expectativas?		
3.- ¿El producto (comida) va acorde a sus requerimientos?		
4.- ¿Está satisfecho con la atención de los colaboradores en el restaurante?		
5.- ¿El restaurante tiene buen prestigio en el mercado?		
6.- ¿El restaurante ofrece menús variados y con precios acorde al mercado?		
7.- ¿Está conforme con aspectos como: servicio, comida, precio, infraestructura, entretenimiento “programa tv, música” que se ofrece en el restaurante?		
Buenas prácticas de manufactura		
8.- ¿El restaurante cumple con niveles de higiene?		
9.- ¿Los colaboradores se muestran correctamente uniformados y aseados para la atención?		
10.- ¿El restaurante cuenta con transporte adecuado para distribuir su producto?		
11.- ¿El restaurante cumple con principios salubridad?		
12.- ¿Usted acude al restaurante con mucha frecuencia?		

Anexo 02: Matriz indicador pregunta

MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	FUENTE	ESCALA	METODOLOGÍA
Gestión de calidad	Elementos	Necesidades del cliente	1.- ¿El servicio y producto cumple con sus expectativas?	Cliente	Nominal	Tipo: Descriptiva Nivel: Cuantitativa Diseño: no experimental, transversal. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Calidad de compras	2.- ¿Los equipos, mobiliarios e infraestructura cumplen sus expectativas?	Cliente		
			3.- ¿La materia prima e insumos requeridos para la preparación de potajes son de calidad?	Operario		
		Calidad de diseño	4.- ¿El producto (comida) va acorde a sus requerimientos?	Cliente		
		Calidad de producción	5.- ¿Los colaboradores tienen clara sus funciones?	Operario		
		Recurso humano	6.- ¿Está satisfecho con la atención de los colaboradores en el restaurante?	Cliente		
	Importancia	Ventaja competitiva	7.- ¿Considera que el restaurante tiene buen prestigio en el mercado?	Cliente		
			8.- ¿El restaurante ofrece menús variados y con precios acorde al mercado?			
		Satisfacción total	9.- ¿Está conforme con aspectos como: servicio, comida, precio, infraestructura, entretenimiento (programa tv, ¿música) que se ofrece en el restaurante?	Cliente		
Buenas prácticas de manufactura	Elementos	Producción primaria	10.- ¿Es segura la procedencia de materia prima e insumos?	Operario	Nominal	
		Establecimiento	11.- ¿El establecimiento tiene un diseño adecuado para brindar el servicio de restaurante?	Operario		
		Capacitación	12.- ¿Los colaboradores del restaurante reciben cursos y/o capacitaciones sobre temas ligados al rubro del negocio?	Operario		

		Limpieza	13.- ¿El restaurante cumple con niveles de salubridad y/o higiene?	Cliente	
		Higiene personal	14.- ¿En el restaurante hay control de higiene personal - estado de salud a los colaboradores?	Operario	
			15.-¿Los colaboradores se muestran correctamente uniformados y aseados para la atención?	Cliente	
		Control de operaciones	16.- ¿En el área operacional hay control en cada proceso de elaboración del potaje?	Operario	
		Información de producto	17.- ¿Para la compra de insumos y materia prima revisan la información de etiqueta?	Operario	
		Transporte	18.- ¿Considera que el restaurante cuenta con transporte adecuado para distribuir su producto?	Cliente	
	Ventajas	Protección de la salud	19.- ¿El restaurante cumple con principios salubridad?	Cliente	
		Fortalecer procesos	20.- ¿Identifican con facilidad puntos críticos que podrían afectar al producto y servicio?	Operario	
		Optimizar recursos	21.- ¿Una correcta planificación y organización evitan generar errores en el producto y servicio?	Operario	
		Mercado seguro	22.- ¿Usted acude al restaurante con mucha frecuencia?	Cliente	

Elaboración propia

Anexo 03: Validación de instrumento de recolección de datos**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, CÉSAR HERNÁN NORABUENA MENDOZA identificado con DNI 43278157, MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA): Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por nombre del estudiante Galan Laguna Lida Alicia, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “Gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz - Ancash, 2022.”, que se encuentra realizando.

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

Huaraz, 24 de marzo del 2022



(firma) sello

FICHA DE VALIDACIÓN

	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Ítems relacionados a la variable: Gestión de calidad								
1.- ¿El servicio y producto brindado por el restaurante satisface a sus clientes?	X			X		X		X
2.- ¿Los equipos, mobiliarios e infraestructura del restaurante cumplen con las expectativas del cliente?	X			X		X		X
3.- ¿Los materiales e insumos requeridos para la preparación de potajes son de calidad?	X			X		X		X
4.- ¿La elaboración del producto (comida) va acorde a los requerimientos del cliente?	X			X		X		X
5.- ¿Para la elaboración de los productos se cuenta con los procesos debidamente documentados en manuales de procesos?	X			X		X		X
6.- ¿Está satisfecho con la atención de los colaboradores en el restaurante?	X			X		X		X
7.- ¿Considera que el restaurante tiene buen prestigio en el mercado?	X			X		X		X
8.- ¿El restaurante ofrece menús variados y con precios acorde al mercado?	X			X		X		X
9.- ¿El cliente se encuentra satisfecho la música, el color, la distribución de las mesas, la iluminación y los accesos del restaurante?	X			X		X		X
Ítems relacionados con la variable: Buenas prácticas de manufactura								
1.- ¿Es confiable la procedencia de materia prima e insumos?	X			X		X		X
2.- ¿El establecimiento tiene diseño adecuado para brindar el servicio de restaurante?	X			X		X		X
3.- ¿Los colaboradores del restaurante reciben capacitaciones sobre temas ligados al rubro del negocio?	X			X		X		X
4.- ¿El restaurante cumple con niveles de salubridad y/o higiene exigidos?	X			X		X		X
5.- ¿Se realiza controles de higiene personal - estado de salud a los colaboradores?	X			X		X		X
6.- ¿En el área operacional hay control en cada proceso de elaboración del potaje?	X			X		X		X
7.- ¿Para la compra de insumos y materia prima revisan la información en el rotulo etiqueta?	X			X		X		X
8.- ¿El personal del restaurante cuenta con el transporte ideal para distribuir sus pedidos?	X			X		X		X
9.- ¿En el restaurante se informa al cliente sobre el cumplimiento a las normas salubridad e higiene?	X			X		X		X

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cryber Moisés Valdovino Saravia
identificado con DNI 00097128,
Magister en Administración Estratégica

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por nombre del estudiante Galan Laguna Lida Alicia, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz - Ancash, 2022.", que se encuentra realizando.

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

Huaraz, __22 de marzo del 2022

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE - FACULTAD
Escuela Profesional de Administración

MRA. Cryber M. Valdovino Saravia
Docente Tutor Investigador

FICHA DE VALIDACIÓN

	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Ítems relacionados a la variable: Gestión de calidad								
1.- ¿El servicio y producto cumple con sus expectativas?	X			X	X			X
2.- ¿Los equipos, mobiliarios e infraestructura cumplen sus expectativas?	X			X	X			X
3.- ¿Los materiales e insumos requeridos para la preparación de potajes son de calidad?	X			X	X			X
4.- ¿El producto (comida) va acorde a sus requerimientos?	X			X	X			X
5.- ¿El área operacional cumple con sus expectativas?	X			X	X			X
6.- ¿Está satisfecho con la atención de los colaboradores en el restaurante?	X			X	X			X
7.- ¿Considera que el restaurante tiene buen prestigio en el mercado?	X			X	X			X
8.- ¿El restaurante ofrece menús variados y con precios acorde al mercado?	X			X	X			X
9.- ¿Está conforme con aspectos como: servicio, comida, precio, infraestructura, entretenimiento (programa tv, música) que se ofrece en el restaurante?	X			X	X			X
Ítems relacionados con la variable: Buenas prácticas de manufactura								
1.- ¿Es confiable la procedencia de materia prima e insumos?	X			X	X			X
2.- ¿El establecimiento tiene diseño adecuado para brindar el servicio de restaurante?	X			X	X			X
3.- ¿Los colaboradores del restaurante reciben capacitaciones sobre temas ligados al rubro del negocio?	X			X	X			X
4.- ¿El restaurante cumple con niveles de salubridad y/o higiene?	X			X	X			X
5.- ¿Se realiza controles de higiene personal - estado de salud a los colaboradores?	X			X	X			X
6.- ¿En el área operacional hay control en cada proceso de elaboración del potaje?	X			X	X			X
7.- ¿Para la compra de insumos y materia prima revisan la información de etiqueta?	X			X	X			X
8.- ¿Considera que el restaurante cuenta con transporte adecuado para distribuir su producto?	X			X	X			X
9.- ¿El restaurante cumple con principios de salubridad?	X			X	X			X
10.- ¿Identifican con facilidad puntos críticos que podrían afectar al producto y servicio?	X			X	X			X
11.- ¿Trabajar bajo principios de salubridad y buena organización evita generar errores en el producto y servicio?	X			X	X			X
12.- ¿Usted acude al restaurante con mucha frecuencia?	X			X	X			X

Anexo 04: Protocolo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO / FUENTE OPERARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz - Ancash, 2022.** y es dirigido por **Galan Lagna Lida Alicia**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar cómo es la gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **repositorio de la universidad - Uladech**. Si desea, también podrá escribir al correo para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nómbre: Dennis Aljara Ramos Arceaga

Fecha: 15/03/22

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma] 71400135

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO / FUENTE : CLIENTE


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
 CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en Mypes – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz - Ancash, 2022.** y es dirigido por **Galus Laguna Lidia Alicia**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar cómo es la gestión de calidad basada en las buenas prácticas de manufactura en MYPES – rubro restaurantes del Distrito de Huaraz.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **repositorio de la universidad - ULADECH**. Si desea, también podrá escribir al correo para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Ara Francisca Figueroa Lopez

Fecha: 25/03/22

Correo electrónico: _____

Firma del participante:  7036498

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo 05: Evidencia de no adeudo

ancia de No Adeudo	https://erp.uladech.edu.pe/siia/cobranzas/reportes/consta	
USER: 42173873	Nro: 162022-00005284 Fecha: 19-05-2022 15:32	
<u>CONSTANCIA DE NO ADEUDO</u>		
La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) GALAN LAGUA LIDA ALICIA, con código de matrícula 1211131126, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.		
Se expide el presente a solicitud del interesado(a).		
TRUJILLO, 19 DE MAYO DEL 2022.		
		
_____ VºBº CAJA	_____ VºBº BIBLIOTECA (*)	_____ VºBº LABORATORIO/ CLINICA (*)
(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.		

Anexo 06: Evidencia de reporte de turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface for a thesis report. The top navigation bar includes the Turnitin logo, the user name "LIDA ALICIA GALAN LAGUA", and the document ID "INFORME_FINAL_GALAN_LIDA". The main content area features the logo of Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (UCLA-C) and the following text:

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LAS BUENAS
PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN MYPES – RUBRO
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUARAZ -
ANCASH, 2022.

PROYECTO DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

On the right side, a red box titled "Resumen de coincidencias" shows a similarity score of "0 %". Below this, a message states "No existen fuentes coincidentes para este informe". A vertical toolbar on the right contains icons for home, search, refresh, zoom, download, and help.

