



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO LA NORMA SANITARIA PARA LA  
ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PANIFICACIÓN  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
MANUFACTURA – RUBRO ELABORACIÓN DE  
PRODUCTOS DE PANADERÍA DEL DISTRITO DE  
HUARAZ, 2015**

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

**AUTORA  
JUDITH ESPERANZA TORRES DEXTRE**

**ASESOR  
Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ – PERÚ  
2018**





---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO LA NORMA SANITARIA PARA LA  
ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PANIFICACIÓN  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
MANUFACTURA – RUBRO ELABORACIÓN DE  
PRODUCTOS DE PANADERÍA DEL DISTRITO DE  
HUARAZ, 2015**

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

**AUTORA  
JUDITH ESPERANZA TORRES DEXTRE**

**ASESOR  
Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN**

**HUARAZ – PERÚ  
2018**

## **1. Título de la Tesis**

Caracterización de la gestión de calidad bajo la Norma Sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015.

## **2. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Dr. José German Salinas Gamboa  
Presidente

---

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza  
Secretario

---

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio  
Miembro

---

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón  
Asesor

### **3. Hoja de agradecimiento**

Mi agradecimiento eterno a Dios quien me dio la vida, quien me ayuda día a día a vencer los obstáculos se presentan en mi vida y permitir la realización de este trabajo de investigación de tesis.

A la Universidad Católica los Ángeles Chimbote por darnos la oportunidad de haber estudiado en dicha Institución y a los docentes que nos brindaron sus conocimientos e impartieron sus experiencias en clase y ayudaron en el transcurso de nuestra formación profesional.

A nuestro asesor Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón por brindar su apoyo en el desarrollo de nuestra investigación siendo un gran participe de este resultado.

#### 4. Hoja de dedicatoria

A Dios, creador de todo lo que existe en el cielo y en la tierra, el que me inspira para ser mejor cada día a pesar que las dificultades se presenten en mi diario vivir, más siento que no estoy sola, Dios es mi fortaleza para seguir adelante; por todo esto, con mucho agradecimiento dedico este logro a Él.

A mis amados padres: Carlos y Sofía por el gran ejemplo que me dan, por ser mi apoyo espiritual, enseñándome valores que son importantes para toda persona, por su apoyo constante y ser parte de cada logro en mi vida.

A mi esposo Antonio por estar en el momento en que lo necesité y ser partícipe de este trabajo.

A mis hijas Andrea y Nathaly por ser mi razón para seguir adelante, y mi motivación para hacer cosas grandes y alcanzar algo más en la vida.

A mis hermanos quienes de una u otra forma me apoyaron en el desarrollo de mi carrera.

## 5. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las características de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transversal. Para el recojo de la información se identificó una población de 17 establecimientos, de los cuales se escogió una muestra de 17 gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas por medio de la encuesta; en la cual como resultado se obtuvieron que el 63,16% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, señalan en forma muy inaceptable que aplican la norma sanitaria para la elaboración de productos de panadería, el 78,95% en forma muy inaceptable cuentan con un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, el 42,11% en forma muy aceptable manifiestan que el ambiente de trabajo es exclusivo para la actividad de las panaderías y el 42,11% en forma muy aceptable sus registros del almacén (Kardex) evidencian una adecuada rotación de inventarios. Finalmente como conclusión de la investigación se llegó que en las panaderías del distrito de Huaraz, la mayoría no aplican la norma sanitaria en la elaboración de productos de panificación; pero han logrado una gestión de calidad práctica caracterizándose en uso exclusivo del ambiente de trabajo para dicha actividad, almacenamiento de agua potable en perfecto estado de conservación e higiene, uso de equipos de trabajo adecuados en cada actividad y adecuada rotación de inventarios.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, norma sanitaria e inocuidad.

## 6. Abstract

The main objective of this research work was to describe the characteristics of quality management under the sanitary norm for the preparation of baking products in the micro and small companies of the manufacturing sector - the preparation of bakery products in the District of Huaraz, 2015. For the development of the work, a type and level of descriptive - quantitative research and a transversal design were used. For the collection of information, a population of 17 establishments was identified, from which a sample of 17 managers was chosen, to whom a questionnaire of 13 closed questions was applied by means of the survey; in which as a result it was obtained that 63.16% of the managers surveyed in the area of bakery products elaboration of the district of Huaraz, indicate in a very unacceptable way that they apply the sanitary norm for the elaboration of bakery products, 78, 95% in a very unacceptable way have a manual of Good Manufacturing Practices, 42.11% in a very acceptable way show that the work environment is exclusive for the activity of the bakeries and 42.11% in a very acceptable way. Warehouse records (Kardex) show an adequate rotation of inventories. Finally, as a conclusion of the investigation, it was reached that in the bakeries of the district of Huaraz, the majority do not apply the sanitary norm in the elaboration of baking products; but they have achieved a practical quality management characterized in exclusive use of the work environment for said activity, storage of potable water in perfect state of conservation and hygiene, use of adequate work equipment in each activity and adequate rotation of inventories.

**Keywords:** Quality management, sanitary norm and safety.

## 7. Contenido

1. Título de la Tesis .....	iv
2. Hoja de firma del jurado y asesor .....	v
3. Hoja de agradecimiento.....	vi
4. Hoja de dedicatoria .....	vii
5. Resumen.....	viii
6. Abstract .....	ix
7. Contenido .....	x
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	12
2.3. Marco conceptual de la investigación.....	29
III. Metodología .....	31
3.1. Diseño de la investigación.....	31
3.2. Población y muestra.....	31
3.3. Definición y operacionalización de variables.....	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.5. Plan de análisis.....	33
3.6. Matriz de consistencia.....	34
3.7. Principios éticos.....	35
IV. Resultados .....	36
4.1. Resultados .....	36
4.2. Análisis de resultados.....	53
V. Conclusiones .....	58
Referencias bibliográficas.....	59
Anexos .....	84
Anexo N° 1: Directorio de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – Rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz.....	85
Anexo N° 2: Encuesta .....	86

## 8. Índice de tablas

Tabla 1. <i>Distribución según sexo</i> .....	36
Tabla 2. <i>Distribución según edad</i> .....	37
Tabla 3. <i>Distribución según apreciación grado de estudio</i> .....	38
Tabla 4. <i>Distribución según apreciación de la experiencia como gerente</i> .....	39
Tabla 5. <i>Distribución según apreciación del ambiente de trabajo exclusivo para la actividad</i> .....	40
Tabla 6. <i>Distribución según apreciación del almacenamiento de agua en perfecto estado de conservación e higiene y protegido de agentes contaminantes</i> .....	41
Tabla 7. <i>Distribución según apreciación si cuentan con políticas de manejo de residuos sólidos</i> .....	42
Tabla 8. <i>Distribución según apreciación si cuentan con un programa de higiene y saneamiento</i> .....	43
Tabla 9. <i>Distribución según apreciación de los equipos de trabajo adecuado en cada actividad que realiza en la pastelería</i> .....	44
Tabla 10. <i>Distribución según apreciación de la realización de la capacitación para la manipulación de los alimentos.</i> .....	45
Tabla 11. <i>Distribución según apreciación del conocimiento de la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería</i> .....	46
Tabla 12. <i>Distribución según apreciación de la aplicación de la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería</i> .....	47
Tabla 13. <i>Distribución según apreciación si cuenta con un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, firmados por los responsables del control de calidad</i>	48
Tabla 14. <i>Distribución según apreciación de registro del almacén (Kardex) con una adecuada rotación de inventarios</i> .....	49
Tabla 15. <i>Distribución según apreciación de uso de harina fortificada y libre de bromato</i> .....	50
Tabla 16. <i>Distribución según apreciación si cuentan con el sistema HACCP</i> ..	51
Tabla 17. <i>Distribución según apreciación de los errores cometido son receptivos a corregir con la finalidad de brindar un producto de calidad</i> .....	52

## Índice de gráficos

Figura 1. <i>Distribución según sexo</i> .....	36
Figura 2. <i>Distribución según edad</i> .....	37
Figura 3. <i>Distribución según apreciación grado de estudio</i> .....	38
Figura 4. <i>Distribución según apreciación de la experiencia como gerente</i> .....	39
Figura 5. <i>Distribución según apreciación del ambiente de trabajo exclusivo para la actividad que realiza</i> .....	40
Figura 6. <i>Distribución según apreciación del almacenamiento de agua en perfecto estado de conservación e higiene y protegido de agentes contaminantes</i> .....	41
Figura 7. <i>Distribución según apreciación si cuentan con políticas de manejo de residuos sólidos</i> .....	42
Figura 8. <i>Distribución según apreciación si cuentan con un programa de higiene y saneamiento</i> .....	43
Figura 9. <i>Distribución según apreciación de los equipos de trabajo adecuado en cada actividad que realiza en la pastelería</i> .....	44
Figura 10. <i>Distribución según apreciación de la realización de la capacitación para la manipulación de los alimentos.</i> .....	45
Figura 11. <i>Distribución según apreciación del conocimiento de la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería</i> .....	46
Figura 12. <i>Distribución según apreciación de la aplicación de la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería</i> .....	47
Figura 13. <i>Distribución según apreciación si cuenta con un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, firmados por los responsables del control de calidad</i>	48
Figura 14. <i>Distribución según apreciación de registro del almacén (Kardex) con una adecuada rotación de inventarios</i> .....	49
Figura 15. <i>Distribución según apreciación de uso de harina fortificada y libre de bromato</i> .....	50
Figura 16. <i>Distribución según apreciación si cuentan con el sistema HACCP</i> ..	51
Figura 17. <i>Distribución según apreciación de los errores cometido son receptivos a corregir con la finalidad de brindar un producto de calidad</i> .....	52

## I. Introducción

La aplicación de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación, es fundamental en las empresas dedicadas a esta actividad, porque en el mundo cada día las micro y pequeñas empresas (MYPES) afrontan grandes desafíos por mantenerse en el mercado y asegurar su crecimiento sostenible, para lograr dichos propósitos deben certificar la calidad de sus productos y servicios; para ello, tenemos a la gestión de calidad, cuya implementación adecuada se convierte en una ventaja competitiva para las empresas, que le permite cubrir las necesidades y cumplir con las expectativas de los clientes.

Para que las MYPE sean cada vez más competitivas en el mercado en que operan, la ULADECH, por intermedio de la Carrera Profesional de Administración, implantó como una de las líneas de la investigación a la gestión de calidad, el cual estará enmarcado la presente investigación.

El tema de investigación se origina a mérito del resultado de la observación, que en el distrito de Huaraz, en las MYPES que se dedican a la preparación de productos de panadería, se refleja insatisfacción de los clientes por la baja calidad de insumos que utilizan al elaborar sus productos de pastelería, utilizando ingredientes nocivos, poniendo en peligro la salud de los que consumen; por lo que existe deficiencia en la aplicación de la Norma Sanitaria por parte de los gerentes de estas empresas, donde nace como una necesidad establecer: Cuáles son las características de la Norma Sanitaria para la elaboración de productos de panificación que no cumplen, haciendo que exista la insatisfacción por parte de los clientes.

A nivel internacional las MYPES vienen enfrentando grandes desafíos para mantenerse en el mercado competitivo, para lograr esto, vienen enfocando sus actividades direccionadas en la búsqueda de la ventaja competitiva, el cual se podrá lograr a través de la gestión de calidad, ofreciendo a los consumidores

productos que cumplan con las normas sanitarias a fin lograr la satisfacción de los clientes, cuidando su salud.

El mayor desafío de las MYPES latinoamericanas, se enmarcan en ampliar su negocio hacia otras regiones, aumentar las ventas a través del incremento de carteras de clientes, equipamiento con adquisición de equipos, herramientas y modernización de la infraestructura, con ambiente higiénico para ofrecer productos sanos, de lo contrario perjudicaría la salud de los consumidores (Yamacahua, 2010)

El Departamento de Sanidad de Nueva York, clausuró una de las más conocidas de las pastelerías de Nueva York de nombre “Dominique Ansel”, por haberse detectado una plaga de ratones en los ambientes del negocio. Dicha pastelería es el inventor del popular 'cronut', un pastel mitad "croissant" francés, mitad donut. Según Dicho establecimiento sufre una "plaga severa de ratones" que necesita la intervención especializada para eliminarlos. Debido a este problema, la pastelería se vio en la necesidad de cerrar las puertas de su local y por orden de las autoridades sanitarias, después de que un cliente presentará un video en el que podía visualizar un ratón mientras un empleado se ocupaba de la preparación de los alimentos. Para reabrir la pastelería es necesario realizar desinfección (20 Minutos, 2014)

Las autoridades sanitarias (Seremi de Salud) y el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) manifestaron que una consumidora del Café llamado Dane's de Puerto Varas - Chile, después de haber comprado una torta, se dio cuenta que dicho pastel estaba en mal estado de conservación. La denuncia fue hecha por la cliente, quien indicó que compró la torta para celebrar su cumpleaños. Manifestando que su hija al comer unas cuantas cucharadas dijo que la torta sabía algo raro, no haciendo caso a lo que manifestó la menor, minutos más tarde empezó a tener dolor de estómago (Marcelo, 2015).

A nivel nacional, hoy en día las personas, por razón de muchas enfermedades que aquejan por el consumo de alimentos muy nocivos para la salud, prefieren no consumir productos de pastelería o a veces lo comen con temor a que puedan hacerles daño, ya que las pastelerías no se rigen a las Normas Sanitarias de higiene e inocuidad.

Cuatro panaderías ubicadas en el Cercado de la ciudad de Lima, fueron dispuestas por funcionarios de las subgerencias de Salubridad y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo por falta de higiene en la preparación de panetones y otros productos de panificación de gran consumo en estos días previos a la Navidad. Los propietarios de dichos negocios recibieron un plazo para subsanar las observaciones en el tema de higiene en la manipulación de los insumos a la hora de preparar los productos (RPP NOTICIAS, 2013).

La Fiscalía de Prevención del Delito, la Red de Salud San Román, la municipalidad y el personal del Serenazgo Municipal, durante un operativo sorpresivo decomisaron pan y pasteles que se encontraban almacenados en pésimo estado de higiene en panaderías del centro de la ciudad; además, se encontraron insectos en las tortas y pasteles, utensilios en desuso y con suciedad; todo fue decomisado por los representantes del sector Salud (Sociedad, 2013).

A nivel local de la misma manera, existe descuido por parte de los establecimientos en lo que se refiere a las condiciones de trabajo en las que se encuentran al momento de preparar los alimentos.

Cocinas en mal estado y en condiciones antihigiénicas se encontraron durante la supervisión multisectorial efectuada a varios restaurantes de Huaraz. Las autoridades de la fiscalía y la municipalidad procedieron al decomiso de artículos de cocina como: ollas, estantes, recipientes y alimentos que se encontraban en estado de descomposición; con la finalidad que los locales intervenidos cambien los utensilios para brindar una buena atención al público (Huaraz en línea, 2015).

Se hizo cumplir la Ordenanza Municipal Nro. 011 y 014-2013/MDI, la Gerencia de Desarrollo Económico juntamente con Defensa Civil, Serenazgo de la Municipalidad de Independencia, así como también la Fiscalía de Prevención del Delito, en un operativo sorpresa, intervino en la madrugada a cinco panaderías en distintos sectores del distrito, comprobándose que elaboraban panes en total estado de insalubridad; de esta manera, atentando contra la salud de la población huaracina (Huaraz Noticias, 2015).

Las panaderías intervenidas fueron cinco en el Jr. Francisco de Zela, Jr. Daniel Villaizán, Av. Mariano Melgar y Av. Independencia en Vichay; de las cuales dos panaderías tenían insumos en mal estado de conservación, mientras que las otras fueron alertadas para que cumplan con las normas municipales vigentes, de esta manera evitar futuras intervenciones y multas coactivas de embargo y en casos extremos el cierre definitivo.

En la ciudad de Huaraz, se percibe que las pastelerías, no vienen aplicando la Norma Sanitaria para la elaboración de productos de panificación, en razón de que los clientes reflejan la baja calidad de insumos que utilizan al elaborar sus pasteles y algunos al consumirlos en mal estado, poniendo en riesgo la salud de los propios consumidores; motivo por el cual en estos tiempos, debería haber mayor supervisión en los centros de producción para hacer cumplir la Norma Sanitaria de manera eficiente, donde resulta importante que el consumidor tenga información al alcance para que conozca el origen del producto que consume y verifique el cumplimiento de las condiciones higiénicas.

Al respecto, el enunciado del problema es: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015?

Para dar solución al problema, se planteó como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la

elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015.

Para cumplir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las principales características de los gerentes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Manufactura –Rubro elaboración de productos de panadería del Distrito Huaraz, 2015
2. Describir las características de la gestión de calidad bajo la Norma Sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015

La siguiente investigación permitió conocer si se está aplicando la Norma Sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las Micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería, la cual conlleve a que el cliente pueda consumir los productos con total confianza sin que cause daño alguno a su salud. La siguiente investigación sugiere captar la atención de los gerentes de las empresas de este rubro; así mismo, en los empleados que laboran dentro de ellos referente a la aplicación de la Norma Sanitaria como un factor determinante en la Gestión de Calidad en la producción, logrando así asegurar el bienestar y por consiguiente la preferencia del público por los productos que consume.

Mediante esta investigación permitirá que los gerentes y trabajadores de las pastelerías tomen conciencia, de manera tal que ellos puedan cumplir con la aplicación de la norma sanitaria, puesto que, lo que pretenden las empresas es brindar buen producto al cliente por medio de su producción estricta e higiénica, ya que de ello depende la rentabilidad y supervivencia, además la imagen de la empresa que refleja ante los clientes objetivos y posibles consumidores.

Esta investigación es aporte referencial para los futuros investigadores que buscan profundizar más el tema de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación porque las Micro y pequeñas empresas son los actores importantes de la actual economía del país; por lo tanto, es importante cumplir con la Norma para poder seguir una serie de pasos y procedimientos al momento de brindar un producto y finalmente al cliente.

La limitación más importante fue la fidelidad y la veracidad de los datos por tratarse de un trabajo con un componente subjetivo muy importante. Así mismo se considera que el estudio es viable ya que se cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales para llevar a cabo el estudio propuesto.

La presente investigación presenta como sustento teórico basado en la Norma Sanitaria para la fabricación, elaboración y expendio de productos de panificación, galletería y pastelería (2011), el propósito de esta Norma es la protección y salubridad de los consumidores, para lograr dicho propósito exige a las empresas que fabrican y elaboran, los requisitos sanitarios que deben cumplir los productos de panificación, galletería y pastelería. Igualmente, la Norma señala las condiciones sanitarias que deben cumplir el expendio de productos y la información que debe ofrecer los productos para los clientes; para lo cual, se debe entender que la calidad es el factor clave para que la empresa logre sus objetivos, traduciendo las necesidades futuras de los clientes en propiedades medibles, a fin de elaborar productos para satisfacer dichas necesidades y exigencias.

La metodología que se empleó en la presente investigación fue de tipo descriptivo, en razón de que se describió las principales características de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las panaderías del distrito de Huaraz. Respecto al diseño del estudio fue no experimental, porque no se manipularon la variable deliberadamente, transversal, porque la información se recolectó en un periodo determinado.

La población para el estudio fue 17 Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz. (Fuente: Municipalidad Distrital de Huaraz /mesa de partes - 2014). La técnica para el presente estudio fue la encuesta y su instrumento el cuestionario para recolectar datos. La información que se obtuvo fue ingresada al programa de Microsoft office de Excel y luego al programa estadístico SPSS 22 para su respectivo análisis estadístico, y la presentación en tablas y figuras.

El resultado de la investigación fue que el 63,16% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, señalan en forma muy inaceptable que aplican la norma sanitaria para la elaboración de productos de panadería, el 78,95% en forma muy inaceptable cuentan con un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, el 42,11% en forma muy aceptable el ambiente de trabajo es exclusivo para la actividad de las panaderías y el 42,11% en forma muy aceptable sus registros del almacén (Kardex) demuestran una adecuada rotación de inventarios.

Según el resultado de la investigación, el 63,16% de los gerentes en forma muy inaceptable aplican la norma sanitaria para la elaboración de productos de panadería (Ver tabla 12); de estos resultados se puede observar que la gran mayoría no aplica la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación; este resultado coincide con el resultado obtenido en su tesis por (Fonseca, 2015), cuyo resultado fue que el 68% de los colaboradores de la empresa Tory Sport nunca aplican estándares de calidad en el proceso de producción. El 78,95% de los gerentes en forma muy inaceptable cuentan con un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (Ver tabla 13); de estos resultados se puede observar que la gran mayoría no cuentan con un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura; este resultado contradice al resultado obtenido en su tesis por (Estrada, 2016), cuyo resultado fue que el 83% de los colaboradores refieren que su empresa cuenta con manual de buenas prácticas de manufactura y de higiene.

El 42,11% de los gerentes indican que en forma muy aceptable el ambiente de trabajo es exclusivo para la actividad de panificación (Ver tabla 5), de estos resultados se puede observar que el ambiente de trabajo es exclusivo para dicha actividad; el cual cumple con lo dispuesto por la Norma Sanitaria (MINSA, 2010), que señala que los ambientes de trabajo de las empresas que elaboran productos alimenticios deben ser exclusivos para dicho fin. El 42,11% de los gerentes manifiestan en forma muy aceptable los registros del almacén (Kardex) demuestran una adecuada rotación de inventarios (Ver tabla 14); de estos resultados se puede observar que en la gran mayoría de las panaderías tienen una adecuada rotación de inventarios; estas empresas cumplen con lo dispuesto por la norma sanitaria (MINSA, 2010) manifestando que el almacenamiento de materias primas e insumos que intervienen en la elaboración de los productos terminados, deben cumplir con una correcta rotación y en orden.

En la investigación se llegó a la conclusión que en las panaderías del distrito de Huaraz, la mayoría no aplican la norma sanitaria en la elaboración de productos de panificación, pero han logrado una gestión de calidad práctica caracterizándose en uso exclusivo un ambiente de trabajo para dicha actividad, almacenamiento de agua potable en perfecto estado de conservación e higiene, uso de equipos de trabajo adecuados en cada actividad y adecuada rotación de inventarios.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes.

Fonseca (2015) en su tesis “La gestión de calidad y su incidencia en la producción de la empresa de calzado TORY SPORT de la ciudad de Ambato”, presentado a la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador, para optar el Título de Ingeniera de Empresas, propuso investigar cómo la gestión de calidad incide en la producción de calzado. El diseño del estudio fue no experimental – transaccional, tipo descriptivo – correlacional y nivel cuantitativo; para el recojo de la información se aplicó la técnica de encuesta mediante su instrumento el cuestionario dirigido a una población constituida por 25 empleados de la empresa y la muestra censal los 25 empleados, a quienes se aplicó 15 preguntas cerradas. Los resultados a los que arribó fue que el 68% consideran que nunca utilizan estándares de calidad en el proceso de producción, 60% indican que realizan mantenimiento de los equipos para la elaboración de productos, 56% señala que nunca realizan innovación tecnológica y 44% nunca realiza capacitación para el personal. La conclusión fue que la empresa no cuenta con un modelo de gestión de calidad, lo cual afecta a la empresa y de forma directa al departamento de producción, esto se debe a la falta de normas de control que ayudan a verificar la calidad de sus productos para que éstos puedan ser competitivos.

Estrada (2016) en su tesis “Propuesta de mejora de la calidad en base a la norma ISO 9001:2008 en una panadería”, presentado a la Universidad Nacional Agraria La Molina - Lima, para optar el Título Profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias, planteó proponer un sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001. El diseño de la investigación fue pre experimental, tipo descriptivo propositivo, nivel cuantitativo, para el recojo de la información se aplicó la técnica de entrevista, mediante su instrumento la guía de entrevista, dirigido a una población constituida por 17 trabajadores de la Panadería de Hipermercados Populares S.A. del local ubicado en la avenida La Marina N° 2355 – distrito San Miguel y la muestra 6 trabajadores a través del muestreo aleatorio estratificado. Los resultados a los que arribó fue que el 67% señala que la empresa

no cuenta con políticas de calidad, el 83% refiere que la empresa cuenta con manual de buenas prácticas de manufactura y de higiene, 67% indica que no orientan los recursos a la implementación de un sistema de gestión de la calidad, 83% refiere que no existen implementados los procesos de seguimiento y mejora continua, el 67% señala que no existe la adecuada formación al personal para lograr la competencia necesaria en la gestión de la calidad y 100% señala que hay preocupación por el cuidado de la infraestructura. La conclusión fue que la empresa evidencia la ausencia de un sistema de gestión de calidad, por lo que se propuso el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

Araujo (2016) en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial barranca, del distrito de Barranca, 2016”, presentado a la ULADECH, para optar el Título de Licenciado en Administración, propuso describir las principales características de la gestión de calidad de las empresas de venta minorista de ropa para damas. El diseño de la investigación fue no experimental – transaccional, tipo descriptivo y nivel cuantitativo; para el recojo de la información se aplicó la técnica de encuesta mediante su instrumento el cuestionario dirigida a una población constituida por 10 gerentes de las 10 tiendas del centro comercial Barranca y la muestra censal los 10 gerentes, a quienes se aplicó 17 preguntas cerradas. Los resultados a los que arribó fue que el 80% consideran que las instalaciones físicas de las tiendas no son atractivas para atender a los clientes, el 80 % no cuentan con manual de calidad y 21% no tienen interés en dar solución a los problemas. La conclusión fue que la mayoría de las empresas no están implementando una gestión de calidad para brindar atención satisfactoria a los clientes.

Castro y Sigueñas (2015) en su tesis “Modelo de gestión de calidad para lograr la fidelización de los clientes de la empresa exportadora el Sol SAC en el distrito de San José – provincia de Pacasmayo en el año 2015”, presentado a la Universidad Privada Antenor Orrego, para optar el Título de Licenciado en Administración,

propuso plantear un modelo de gestión de calidad para lograr la fidelización de los clientes. El diseño del estudio fue pre experimental – transaccional, tipo descriptivo – aplicativo y nivel cuantitativo; para el recojo de la información se aplicó la técnica de encuesta mediante su instrumento el cuestionario encaminado a una población constituida por 52 clientes que compran en mayor volumen los productos y la muestra censal 52 clientes, a quienes se aplicó 13 preguntas cerradas. Los resultados a los que arribó fue que el 51.92% de clientes a veces perciben la calidad de la empresa, 44.23% refieren que la empresa casi nunca ofrece productos nuevos, el 48.70% o casi nunca perciben trato personalizado y 84.60% refiere que la empresa a veces no cuenta con personal capacitado. La conclusión fue que existe un desconocimiento de un buen manejo y aplicación de un sistema de calidad eficiente, por lo que con la propuesta del modelo de Gestión de Calidad se podrán elaborar manuales de políticas, normas y procedimientos de cada área, para así normalizar los procesos y estandarizar.

Figuroa (2016) en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque Lean Manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015”, presentado a la ULADECH, para optar el Título de Licenciada en Administración., propuso relatar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean en las panaderías. El diseño de la investigación fue no experimental – transaccional, tipo descriptivo y nivel cuantitativo; para el recojo de la información se aplicó la técnica de encuesta mediante su instrumento el cuestionario dirigido a una población constituida por 40 gerentes de las 40 panaderías de Huaraz y la muestra censal los 40 gerentes, a quienes se aplicó 13 preguntas cerradas con escala de Likert. Los resultados a los que arribó fue el 45% de gerentes casi siempre implementa la política de mejora continua, el 30% considera que siempre es importante la innovación al momento de producir y 45% observan deficiencia en el área de producción debido al tiempo en implementar los procesos y merma de materia prima. Cuya conclusión fue que un gran porcentaje de encargados de las panaderías distinguen en sus empresas un elevado

grado de ineficiencia en la implementación del modelo lean manufacturing, por la existencia de desorden, procesos inadecuados y desperdicio.

Oropeza (2016) en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo SERVQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades de entretenimiento (karaokes) del distrito de Huaraz, 2016”, presentado a la ULADECH, para optar el Título de Lic. Adm., propuso detallar las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo SERVQUAL de los karaokes. El diseño de la investigación fue no experimental – transaccional, tipo descriptivo y nivel cuantitativo; para el recojo de la información se aplicó la técnica de encuesta mediante su instrumento el cuestionario dirigido a una población constituida por 202 clientes de 3 Karaokes y la muestra por medio de muestra estratificada fue 133 clientes, a quienes se aplicó 20 preguntas cerradas con escala de Likert. Los resultados a los que arribó fue que el 24,06% de clientes señalan que no existe modernidad en mobiliarios, equipos y herramientas, el 24,81% no perciben entrega del servicio con el menor error y el 27,07% no perciben confianza de los empleados. La conclusión fue que la gestión de calidad bajo el modelo SERVQUAL en los Karaokes tiene deficiencia y hay poco interés por mejorar la calidad.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

La base teórica constituye el sustento para desarrollar la variable de la investigación, el cual se desarrolló bajo la Norma Sanitaria para la elaboración de productos de panificación.

### **2.2.1. Gestión de Calidad**

La gestión de calidad es el sistema por medio de cual las organizaciones orientan sus recursos, procesos de producción y servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, cumplimiento con las normas legales, sanitarias y medio ambientales. (Norma ISO 9001 - 2015 citado por ICONTEC, 2009)

La norma ISO 9001, es aplicable a toda empresa ya sean grandes, medianos y pequeños, y de diferentes actividades empresariales, especificando los

requisitos para aumentar la capacidad de sus productos y servicios a fin de satisfacer a los clientes, cumplimiento con las normas legales y reglamentarios aplicables (Norma ISO 9001 - 2015 citado por ICONTEC, 2009)

La gestión de calidad es uno de los elementos importantes que permite a las empresas para obtener los objetivos propuestos, así mismo, define como las actividades y procesos coordinadas a seguir para ofrecer productos y servicio que requieren los clientes, que cada día son más exigentes (Quiroz, 2010, p.158).

Para una organización, la gestión de calidad es el compromiso organizacional, desde cada integrante, desde el puesto de trabajo que le corresponde, en mejorar el producto y el servicio, por lo que la gestión de calidad en la empresa, tiene éxito cuando cada uno de los miembros de la organización acepta y cumple dicho compromiso (Atkinson, 1990, p.16).

La gestión de calidad para una organización, es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de sus procesos y actividades, a través de involucramiento de una filosofía de calidad con orientación práctica, es decir, la acción encaminada hacia la prosperidad de la calidad en los insumos, trabajo y procesos (James, 1997, p. 130).

En una organización es una filosofía la gestión de calidad, que se maneja de manera coherente, siempre orientada a satisfacción de los clientes mejor que la competencia, este debe ser permanentemente y plena, enfocando a las necesidades y expectativas de los clientes que cambian continuamente, mejorando a menudo la organización, con la participación activa de todos los que la integran (Mariño, 2000).

(Garvin, 1988) La calidad puede tener cinco diferentes significados o definiciones:

**Transcendental:**

La calidad es comprendida como superioridad o excelencia, porque comprende estándares de la excelencia, pero para los gestores puede presentar deficiencia al momento de medir (p. 63).

**Basada en el producto:** La calidad es comprendida por los consumidores como un atributo del producto, considerado que mientras que el producto tiene precio alto presenta alta calidad, con ello muchas veces conduciendo al consumidor. (p. 63).

**Basado en el usuario:** La calidad es definido como la capacidad del producto o servicio para adaptarse a las necesidades o exigencias de los clientes, o sea lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio (p. 63).

**Basado en el valor:** La calidad es concebida por la mejor utilidad o satisfacción de los productos o servicios frente a la competencia (p. 64).

**Basado en la producción:** La calidad es percibida de acuerdo a las especificaciones requeridas de los productos o servicios, o sea es el grado de conformidad a las especificaciones de bienes o servicios (p. 64).

Los estudios revelan que solamente el 1% del total de empresas formales que existen en el Perú, tienen sistemas de gestión de calidad, por lo que existe un arduo trabajar para las demás empresas en lograr la gestión de calidad

El economista Walter Ramírez, quien se desempeña como jefe de la Oficina de Estudios Económicos del Instituto Nacional de Calidad (INACAL), en su participación en el Foro Nacional “Cruzada por la Vida y la Seguridad de los Productos y Servicios”, organizado por la Sociedad Nacional de Organismos Acreditados en Sistemas de Calidad y el Congreso de la República, señaló que actualmente se tiene un total de 1,329 empresas con certificación de calidad ISO 9001 e ISO 14001, de un total de empresas formales activas en el Perú que llega a 1,382,899 (RPP, 2016).

### **2.2.2. Norma Sanitaria**

La Norma Sanitaria establece las condiciones microbiológicas de calidad sanitaria e inocuidad que deben cumplir los alimentos y bebidas en estado natural, elaborados o procesados, para ser considerados aptos para el consumo humano (MINSa, 2003)

Esta norma tiene como fin asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas en sus diferentes ciclos de elaboración y comercialización desde la adquisición de materia prima, transformación en productos terminados y distribución para el consumo humano (MINSa, 2005)

El propósito de la Norma Sanitaria es proteger la salud de los que consumen, por lo que exige a las empresas dedicadas a estas actividades de: fabricar, elaborar y venta de productos de panificación, galletería y pastelería cumplir con las exigencias de materia prima, procesos definidos, infraestructura adecuada, trabajadores capacitados y productos terminados de calidad (MINSa, 2011).

Así mismo, la Norma establece las condiciones sanitarias que deben cumplir toda empresa que se dedican a la venta de pan de manera ambulatoria, los que reparten a domicilio, informando a los consumidores la procedencia del producto, los insumos que contiene y condiciones de higiene (p.08)

Por principio general de higiene se debe cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y los Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) de esta manera asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los productos de panadería (p. 13).

#### **Disposiciones específicas de la norma**

**Requisitos de calidad sanitaria e inocuidad de los productos de panificación, galletería y pastelería.**

#### **Aditivos y coadyuvantes de elaboración**

Según el Codex Alimentarius (Código de Alimentación) y legislación vigente autoriza usar aditivos e insumos que ayuden la elaboración de

productos de panificación considerando su uso de éstos con niveles mínimos de tecnología autorizados para no causar daño a la salud.

El Codex Alimentarius se crea con la finalidad de establecer un marco normativo regulatorio de los países, por tal motivo según la legislación vigente está prohibido el uso de bromato de potasio que es una sustancia química usado en la elaboración de panadería, pastelería y otros similares (p. 13).

### **Harina de trigo**

Es un producto finamente triturado al pasar por un proceso de molido, es utilizado en la elaboración de productos de panificación y pastelería, debe estar fortificada con micronutrientes como estipula la legislación vigente.

## **Condiciones sanitarias del establecimiento**

### **Ubicación y acceso**

El ambiente asignado para la fabricación de productos de pastelería y panadería deben ser utilizados solo para ese fin, excluyendo otras actividades en el lugar, asimismo, el acceso al lugar debe estar limpio y libre para ingresar y salir con facilidad.

### **Instalaciones y estructura física**

El ambiente debe encontrarse en buenas condiciones y debe realizarse mantenimiento permanente, debiendo contar con sistema apropiado de evacuación de humos y gases. (p. 15)

### **Exhibición y venta**

#### **De los ambientes**

El ambiente de venta debe estar en buen estado de conservación, limpio y ordenado, para conservar la calidad de los productos, observando las buenas prácticas de almacenaje y manipulación de productos (p. 24)

### **De los productos**

Los fabricantes de los productos deben implantar la vida útil de los productos, de acuerdo a ello colocar el registro sanitario en los envases, considerando de aquellos productos que su vida útil no pasa las 48 horas no necesitan registro sanitario (p. 25).

### **Atención al público**

El ambiente para atender al público debe poseer espacio adecuado para que los clientes o consumidores puedan movilizarse con facilidad, así como la persona encargada de atención debe tener buena presencia en higiene y utilizar las indumentarias necesarias para el expendio de los productos, evitando en todo momento la contaminación (p. 25)

### **Transporte y distribución**

El traslado para el reparto de los productos de panadería hacia los puntos de ventas o venta ambulatoria debe emplear unidades vehiculares como camionetas, triciclos y bicicletas en óptimas condiciones, y sólo para dicha actividad, en caso que el producto requiera cadena de frío debe emplearse unidades vehiculares acondicionadas a las temperaturas requeridas

### **Requisitos sanitarios de los manipuladores**

#### **Salud del personal**

Los encargados de la administración de estos establecimientos son responsables de garantizar la buena salud de los trabajadores, para que no contaminen los productos que elaboran, quedando prohibido la manipulación de productos por los trabajadores que padecen de enfermedades infecto contagiosas, heridas infectadas o abiertas, otros (p. 27)

#### **Higiene**

El personal que se encarga de manipular los alimentos en el área de producción debe mantener higiene, debiendo presentar en todo momento las

manos limpias, desinfectadas y uñas cortas, quedando prohibido fumar e ingerir alimentos (p. 27)

### **Vestimenta**

El colaborador que se encarga de manipular los alimentos en el centro de producción debe utilizar vestimenta o uniforme limpia que le cubra el cuerpo y cabello, así como zapatos apropiados. Asimismo, el personal del área de exhibición y ventas debe usar ropa que proteja el cuerpo y el cabello amarrado en estado de conservación e higiene (p. 27).

### **Capacitación sanitaria**

El encargado de la administración de estos negocios, tienen la obligación de capacitar a sus trabajadores por lo menos dos veces al año, por personal especializado en cada tema, cuya certificación debe estar disponible cuando las autoridades competentes lo requieran (p. 28).

### **Del control de la calidad sanitaria y rastreabilidad**

#### **Control de la calidad sanitaria**

En todo establecimiento donde se elaboran productos de panificación se debe de realizar el control de calidad sanitaria e inocuidad de cada producto que se elabora, y debe estar sustentado en base a la aplicación de los principios generales de higiene que es la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura, además de Prácticas de Higiene y Saneamiento (PHS); se establece el Sistema de Análisis de Peligros y puntos Críticos de Control (HACCP), debiéndose su cumplimiento en caso de fábricas de alimentos y bebidas aprobado con RM N° 449-2006 del Ministerio de Salud.

Estos controles se deben de realizar cada 15 días, en caso de la existencia de controles ya sean microbiológicos, químicos de alimentos con una frecuencia de tiempo al menos cada 6 meses en caso de alimentos para mantener la calidad sanitaria e inocuidad como estipula la norma sanitaria, si se trata de superficies vivas como manos de los operarios e inertes

como equipos y utensilios, se debe aplicar la “Guía Técnica para Análisis Microbiológico de Superficies en contacto con Alimentos y Bebidas”, aprobado por RM N° 461-2007/MINSA.

Los análisis se pueden realizar en cualquier laboratorio autorizado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) o entidades públicas o privadas del gobierno regional del Ministerio de Salud. Estos controles estarán a disposición cuando lo soliciten a la autoridad sanitaria competente (p. 29).

### **Rastreabilidad**

Las empresas que trabajan con elaboración o fabricación de productos deben de contar con procesos escritos y registro de rastreabilidad de sus productos, esta información permite identificar la procedencia de alimentos e insumos que se usan en la elaboración de productos y ésta puede identificar un peligro en la cadena de producción, de tal manera tomar medidas correctivas y preventivas. Esta rastreabilidad incluye el procedimiento para retirar el producto del mercado, ya que implica riesgo para la salud al ser consumidos.

### **Certificación sanitaria**

Los establecimientos que trabajan con alimentos pueden solicitar a la autoridad sanitaria el certificado sanitario, tales requisitos deben de encontrarse en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) aprobados por cada entidad, dispuesto por Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444.

Los establecimientos que tienen implementado el sistema HACCP son certificados por la norma específica de validación técnica del Plan HACCP (p. 30)

### **Derechos de los consumidores**

Todo consumidor que requiere hacer un reclamo acudirá a autoridades competentes dando a conocer los hechos, circunstancias y evidencias que permitan a la autoridad sanitaria la comprobación y aplicación de medidas correctivas y sanciones que corresponda ; además la autoridad competente tiene la obligación de emitir una respuesta al denunciante.

### **Responsabilidades**

A nivel nacional el MINSA a través de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) tienen la responsabilidad de dar a conocer la presente Norma Sanitaria a las Direcciones Regionales de Salud a nivel nacional, de igual forma supervisar para que se esté aplicando esta norma y brindar asistencia técnica para la implementación.

A nivel local, las Municipalidades distritales y regionales tienen la responsabilidad de difundir y supervisar su aplicación de la presente norma sanitaria (p. 30).

### **2.2.3. Definición de las dimensiones de calidad de producto.**

#### **a) Higiene de los productos.**

Se considera al conjunto de actividades, prácticas, rutinas y comportamientos de los colaboradores al manipular los alimentos encaminadas para disminuir el riesgo que puede ocasionar daños a la salud de los consumidores (Maria, 2009).

#### **b) Características de calidad sanitaria e inocuidad.**

Los recursos y las actividades en las panaderías deben estar orientados a garantizar que los alimentos cumplan las condiciones sanitarias en todos sus procesos desde el momento de adquirir la materia prima hasta entregar el producto final, que sean aptos para el consumo humano (MINSA/DIGESA, 2003).

**c) Inocuidad**

La inocuidad se refiere a las condiciones del ambiente donde se elaboran los productos y al conjunto de prácticas que salvaguardan la calidad de los productos a fin de que los alimentos no sean contaminados (OMS O. M., 2018).

**d) Aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura.**

Es el instrumento que ayuda a la empresa para obtener productos con las condiciones de seguridad para el consumo de los clientes, el cual consiste en procedimiento e instrucciones que permiten velar la contaminación de los productos, a través de buena selección de los proveedores, hábitos de higiene y manipulación de productos (HACCP N. B., 1997)

**e) Indicadores para evaluar el cumplimiento de la Norma Sanitaria.**

Es el instrumento de evaluación para cumplir la norma sanitaria, establece sistemas de vigilancia para que los productos lleguen en buenas condiciones al consumidor (Agricultura, 1997)

**f) Del Sistema HACCP.**

A través de un procedimiento garantiza la inocuidad de los alimentos, evitando que el peligro microbiológico o cualquier tipo de peligro pongan en riesgo la salud de los consumidores (HACCP N. , 1996)

**2.2.4. Definición de los indicadores de calidad de producto.**

**a) Cumplir requisitos de ubicación, estructura e instalaciones.**

Es la capacidad que necesita el usuario para resolver un problema o conseguir un objetivo determinado; también se refiere a las condiciones que cumplirá el sistema a usarse para satisfacer la norma sanitaria (Merville, 2005).

**b) Abastecimiento de agua potable.**

El agua potable es indispensable en un centro de producción alimentaria, por lo tanto su abastecimiento es imprescindible (Romero J. , 2011)

**c) Establecimiento de políticas de manejo de Residuos Sólidos.**

La obligación para los empresarios sobre manejo de residuos sólidos incluye las actividades, los procesos y las operaciones que tienen en su proceso de producción, así como desde su generación hasta su disposición final (LGRS, 2004)

**d) Programa de higiene y saneamiento.**

Es la suma de los registros y procedimientos en los cuales se sostiene el método para realizar la limpieza, orden y desinfección del área de producción y ventas, también contienen para realizar la adecuada distribución de servicios básicos en el ambiente como el fluido eléctrico, agua potable y desagüe, así como evacuación de los residuos sólidos (Salud L. d., 1998)

**e) Capacitación sanitaria para la manipulación de los alimentos.**

La capacitación es el proceso de proporcionar conocimiento y competencia que conllevan a la correcta manipulación de alimentos, distribución y expendio con el propósito de velar la salud de los consumidores. (Salud O. P., 2011)

**f) Programa de control de plagas operativo**

Consiste en disponer de procedimientos para prevenir el ingreso de las plagas a los ambientes de almacén de los insumos y elaboración de productos, para evitar problemas en seguridad de los alimentos (POE, 2010)

**g) Contar con un manual de Buenas Prácticas de Manufactura**

El Manual de BPM sirve para evitar o disminuir la contaminación de los productos en sus diferentes procesos que tiene para elaborar los alimentos con los últimos estándares de calidad. Todos estos procesos deben cumplir para que generen confianza en los consumidores (SENASICA, 2013)

**h) Conocimiento de la Norma.**

El cumplimiento de la norma sanitaria es obligatorio para las personas ya sea natural o jurídica, que participan en las actividades del proceso de elaborar, fabricar e industrializar de alimentos y bebidas (Peruano, 2006)

**i) Establecimiento de programa de higiene y saneamiento.**

Consiste en establecimiento de los procedimientos oportunos para aplicar el Sistema Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, con la finalidad de garantizar la calidad sanitaria de los productos y la inocuidad del alimento y bebida para consumidores (Peruano, 2006)

**j) Establecimiento de procedimientos para la aplicación de las BPM**

Establecer las disposiciones y prácticas de acuerdo al Reglamento de Vigilancia y control sanitario de alimento y bebida, la misma que tiene relación con lo determinado en la Norma Codex Alimentarius “Código de Alimentación” (Peruano, 2006)

**k) Establecimiento de estándares según el Sistema HACCP.**

Es el conjunto de actividades sistemáticas de manera preventiva para avalar la inocuidad de los alimentos, de manera lógica y justa. Este sistema se aplica en las industrias alimentarias (Gaesteiz, 2004)

**l) Corregir desviaciones y garantizar que se realice la planeación.**

Este proceso está para verificar el cumplimiento del plan empleado con todos los principios y prácticas establecidas, en caso de detectar las debilidades y deficiencias para corregir a fin de cumplir con lo dispuesto en el plan (Fayol, 1987).

## **2.2.5. Micro y Pequeñas Empresas**

**a) Definición**

Las MYPE son apreciadas como la unidad económica compuesta por personas naturales o jurídicas, bajo cualquier manera de gestión u

organización que tiene como fin de desempeñar actividades de producir, extraer, transformar y comercializar de bienes de servicios (El peruano, 2013).

Las microempresas como unidad económica se encuentran en el mercado para atender las necesidades y prioridades del mercado, de esta manera crean sus propios ingresos para permanecer frente a la competencia, pero también generan empleos y contribuye al desarrollo económico (El peruano, 2013).

En su mayoría las MYPE iniciaron por el emprendimiento de las personas, fundadas en negocio personal y familiar, bajo gestión de las propias personas o familiares más cercanos, proporcionado un puesto laboral para este grupo familiar (El peruano, 2013).

#### **b) Características**

Las microempresas y pequeñas empresas, tienen características definidas, la diferencia entre ellos es en el caso de microempresa sus ventas anuales no deben superar 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y para la pequeña empresa se debe considerar que sus ventas anuales son superiores a 150 UIT, pero como máximo 1700 UIT (El peruano, 2013).

#### **c) Importancia**

Las MYPES resaltan su importancia por su capacidad de generar empleo en nuestro país, gracias a esto en el año 2014, mayor del 80% de la población económicamente activa (PEA) trabajan y crearon aproximadamente del 45% del producto bruto interno (PBI), por lo que a estas empresas son considerados el principal motor de desarrollo del Perú, porque proporcionan al menos un puesto de trabajo, contribuyendo a la disminución de la pobreza por intermedio de las actividades de procreación de ingresos, estimulan el espíritu emprendedor de la población (Informática, 2011)

## **2.2.6. Sector Manufactura – Panadería.**

### **Pastelerías.**

#### **a) Definición.**

Son actividades de repostería, conocido también como confitería o pastelería, es considerado como el arte de preparación o decoración de pasteles u otros postres que tienen como denominación bizcochos, tartas o tortas. Asimismo, se llaman repostería, confitería o pastelería a los establecimientos físicos donde se exhiben productos para que los consumidores puedan deleitar. (Ecured, 2015)

#### **b) Características de las Pastelerías.**

Las actividades de producir y comercializar de panes, postres, pasteles y tortas, deben contar con un área de producción, almacenamiento de materia prima e insumos y ventas (Ministerio de la Producción Perú, 2004).

La producción de estos productos es una actividad cotidiana, por lo que la preparación de los productos alimenticios será diariamente para entregar en horario temprano, no habrá descanso ni los sábados ni feriados, porque los clientes consumen todos los días para satisfacer la primera necesidad que es la alimentación.

#### **c) Importancia de las Pastelerías.**

Es una actividad que ofrece una posibilidad de añadir una riqueza a los lugares turísticos, esto hace que el turismo llegue a los lugares con el deseo de probar o degustar aquellos productos característicos y exquisitos del lugar, de igual forma contribuye al desarrollo de la sociedad a través de la generación de puestos de trabajo para los moradores del lugar; asimismo, contribuye al desarrollo económico del país mediante su aporte de la tributación (Importancia.org, 2013)

#### **d) Elementos de las pastelerías.**

Señala en su artículo de “Plan de Negocios” seis elementos que componen una pastelería, los cuales son: (Uribe, 2014)

##### **Modelo de negocio.**

El negocio de pastelería independiente, se ofrece pasteles en vitrina y en porciones individuales, como también elaboración a pedidos y diseños especiales para eventos sociales, cup cakes personalizados, gama de bocaditos que pueden ir acompañados con bebidas calientes o frías como: café, mates, helados. Etc.

##### **Público objetivo.**

El público de este negocio son los hombres y mujeres de todas las edades, de nivel socioeconómico A, B, y C, así como también las personas jurídicas como son las cafeterías, compañías de catering y salones de fiestas.

##### **Infraestructura.**

El local de la pastelería debe estar ubicado en una zona accesible al público, a donde pueden ingresar vehículos y personas con toda facilidad, su ubicación debe ser estratégica.

##### **Equipamiento.**

El negocio para su funcionamiento requiere de horno de convección, amasadora industrial, batidora industrial, refrigerador industrial, dos mesas de trabajo de acero inoxidable, dos balones de gas, charolas, moldes diversos, utensilios varios, coche de bandejas y vitrina refrigerada para exhibición de pasteles; Cafetera industrial, lozas, cristalería, vitrina refrigerada para helados, computadora, caja registradora, mostrador, camioneta repartidora. Aproximadamente cinco mesas, 20 sillas, tres sillones, esto va a depender del tamaño de la pastelería.

##### **Insumos.**

Para la preparación del productos se requiere insumos como: Harinas, féculas, azúcares, miel, margarina, manteca, aceites, coberturas y chocolates; frutos secos y semillas secas (pecanas, almendras, nueces, higos, avellana, maní, piñón, pasas), frutos en almíbar (ciruela, durazno); aditivos, sal, leche (fresca, condensada, en polvo), natilla, quesos, yogur, levaduras,

huevo, fruta (fresca, en mermelada o en puré); extractos de café y otros saborizantes, así como algunos licores. Pintura vegetal en polvo, matizadores de color, glitter, colorantes en gel, obleas de azúcar y otros elementos decorativos. Café, té, jarabes varios; azúcar y sustitutos, material para envase y embalaje.

**Personal operativo.** Para la preparación de productos se requiere de talento humano en la cocina: un chef pastelero, un maestro pastelero y un ayudante. En piso: empleados en la barra (divididos en dos turnos) y un encargado (emprendedor). El servicio de contabilidad se contrata por outsourcing.

#### **e) Componentes de una pastelería.**

Refiere que los componentes de una pastelería son: (Clark, 2015)

##### **Hornos**

Son aquellos equipos que son necesarios para la elaboración de productos alimentarios que varían en forma considerable en calidad y precio. Para cumplir con la elaboración de productos alimenticios se requiere equipos de alta calidad y en buenas condiciones. Un horno pequeño apropia hasta cinco bandejas, mientras que un horno de convección doble mantiene dos veces la cantidad sartenes y permite hornear a dos temperaturas diferentes. Si horneas panes artesanales, un horno con pisos podría ser una buena inversión, ya que tiene una abertura para deslizar las cacerolas en la cubierta.

##### **Cámara fermentadora**

Los panaderos profesionales en la actualidad requieren de una cámara fermentadora, para exaltar la masa a la temperatura adecuada para tener más volumen y consistencia. Esta herramienta tiene dieciocho bandejas y se puede mover de un lugar a otro cuando no se requiera.

##### **Bandejas para hornear**

Otra de las herramientas que debemos poseer son bandejas, contar por lo menos con 2 coches bandejeros y treinta y seis bandejas para hornear.

Además, se necesita moldes redondos, cuadrados, rectángulos, forma de corazón de diferentes tamaños para la preparación de tortas, cacerolas, bandejas diversas para pasteles y moldes para panecillos.

### **Amasadores y batidoras**

Los Amasadores necesarios para la preparación de productos en la panadería, esto incluyen un amasador de masa planetaria con capacidad de 25 a 50 kilos, así como una batidora para batir queques y cremas.

### **Mesas de trabajo**

También es indispensable tener una a dos mesas de trabajo de acero inoxidable, para ello se requiere espacio a fin de almacenar los elementos o herramientas que se usa todo el tiempo, así como un lugar para trabajar. Para esto es necesario poseer las tablas de trabajo más resistentes, en razón de que se va usar constantemente.

### **Lavaderos**

Los lavaderos no deben faltar en las panaderías, ya que es necesario en diferentes actividades de la preparación de productos alimenticios, para lavar las manos, enjuagar y desinfectar los platos y utensilios que no pueden ir en el lavamanos, así como para los manteles que se utilizan en el trabajo y para que los trabajadores puedan asearse las manos.

### **Varios**

Para que las actividades en la preparación de productos cumplan con la norma sanitaria debe poseer rebanadoras de pan, herramientas de decoración de pasteles, balanzas para pesar la cantidad de los ingredientes que se usarán en la preparación de los productos. También se debe incluir los utensilios diversos para hornear, papel de manteca, bolsas de embalaje y guantes de cocina.

### **2.3. Marco conceptual de la investigación.**

**Buenas Prácticas de Manufactura (BPM):** Es un conjunto de instrucciones, practicas, procesos, condiciones y controles que se aplican en las plantas empacadoras para minimizar riesgos de contaminación de los alimentos, con la finalidad de tener alimentos inocuos y seguros (OIRSA, 2000).

**Cliente:** Individuo, sujeto o entidad que accede a productos o servicios brindado por otra persona (Bembibre, 2009).

**Consumidor:** Es quien consume el producto para obtener su beneficio central. Puede ser la persona que toma la decisión de comprar (Arellano, 2002).

**Ente supervisor:** Su objetivo es contribuir la protección de la salud de los consumidores poniendo los requisitos sanitarios que deben cumplir todas las empresas dedicadas a la elaboración de productos de panificación, galletería y pastelería, y los que se dedican al expendio (MINSA, 2011).

**Gerente:** Es un individuo responsable y tiene la capacidad de orientar, dirigir, tomar decisiones y lograr objetivos a través de la planificación, dirección, organización y control; de él depende su éxito personal, de la organización y del grupo que está dirigiendo (Jilma, 1990).

**Gestión de calidad:** Es el conjunto de actividades y acciones orientadas hacia obtención de productos de calidad, para ello se debe planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades y procesos de la empresa (Jilma, 1990).

**Inocuidad:** Son requisitos de higiene para garantizar la salud humana, que debe cumplir para lograr la inocuidad de los alimentos, con absoluto y estricto respeto de las normativas existentes (Diaz y Uría, 2009)

**Ministerio de Salud (MINSA):** Ente del estado supervisor encargado de ayudar a proteger la salud de los consumidores, mediante disposición de normas y

procedimientos sanitarios que los negocios que se dedican a fabricar, elaborar y expender productos de panificación (MINSA, 2011)

**MYPE:** Según la Ley N° 30056, las MYPE son consideradas como una unidad económica compuesta por personas ya sea natural o jurídica bajo cualquier modalidad de organización contemplada en la legislación vigente que desarrollan actividades de producir, transformar, extraer, comercializar bienes y servicios (El peruano, 2013).

**Norma Sanitaria:** Es un instrumento de evaluación de los peligros, que sirve para establecer sistemas de verificación, supervisión y control que se basan en la prevención de los riesgos en lugar de fundamentarse en el ensayo del producto final (Agricultura, 1997).

**Panadería:** Es el establecimiento físico conocido también como ambiente, casa o lugar donde se elaboran, fabrican o venden productos de panificación (Española, 2000).

**Sistema HACCP:** Es aquel sistema que permite a las empresas identificar, evaluar y controlar peligros para la inocuidad de los alimentos (Gaesteiz, 2004).

### **III. Metodología**

#### **3.1. Diseño de la investigación.**

El presente estudio fue de tipo descriptivo y de nivel cuantitativo, porque se describió las características de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz.

El estudio fue nivel cuantitativo, en razón de que se realizaron la recolección de la información o datos pasados en la medición de la variable de gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz

La investigación fue de diseño no experimental en razón que no se manipuló intencionadamente la variable en estudio y transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.

#### **3.2. Población y muestra.**

La población en este estudio fueron los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz. Para establecer la población se utilizó los datos proporcionados por la Municipalidad Distrital de Huaraz/meza de partes - 2014, del cual se eligió a 17 establecimientos que tienen la denominación de elaboración de productos de panadería, identificando a través de un muestreo censal una población de 17 gerentes de dichas pastelerías (Anexo N° 1).

### 3.3. Definición y operacionalización de variables.

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación	<b>Gestión de calidad:</b> Es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que éstos tienen puestas sobre el producto o servicio  <b>Norma Sanitaria:</b> Conjunto de normas para administración de manera organizada y mejorar de la calidad	Higiene e inocuidad de los productos	Cumplimiento con la medida y condición básica para controlar el peligro a fin de brindar garantía que el producto alimenticio es apta para consumo humano.	- Exclusividad del ambiente de trabajo - Abastecimiento de agua potable. - Establecimiento de políticas de manejo de residuos sólidos. - Programa de higiene y saneamiento.	Likert
		Características de calidad sanitaria	Cualidades del producto alimenticio para cumplir con los objetivos para lo que fue elaborado.	- Uso de equipos de trabajo adecuado - Capacitación sanitaria para la manipulación de los alimentos.	
		Indicadores para evaluar el cumplimiento de la Norma Sanitaria.	Instrumento para valorar el peligro a fin de establecer el sistema de control	- Conocimiento de la Norma. - Aplicación de la norma - Contar con un manual de buenas prácticas de manufactura. - Registro rotación de inventarios (Kardex). - Insumos de calidad.	
		Sistema HACCP	Procedimiento para mejorar la inocuidad de los alimentos, ayudando a evitar que los peligros microbiológicos y otro tipo de peligros pongan en riesgo la salud de los consumidores.	- Establecimiento de estándares según el Sistema HACCP. - Corregir desviaciones y garantizar que se realice la planeación.	

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

En el presente estudio para recolectar información se empleó la técnica de encuesta, mediante su instrumento el cuestionario, el cual fue dirigido a los gerentes de las pastelerías del distrito de Huaraz.

El nivel de aplicación de la Norma Sanitaria en las pastelerías del distrito de Huaraz, se midió sobre la base de 13 atributos de la norma aplicada a las pastelerías, los cuales fueron validados por tres profesionales con Licenciatura en Administración (2015), el cuestionario posee cinco alternativas de respuesta (escala de Likert): Muy inaceptable (1) Inaceptable (2) Regular (3) Aceptable (4) Muy aceptable (5).

### **3.5. Plan de análisis.**

La información recopilada fueron verificados y seleccionadas, luego fueron digitados en el Microsoft office Excel y posteriormente incorporados en el programa estadístico SPSS Versión 22 para su respectivo análisis estadístico, y su posterior presentación en tablas y gráficos en el informe correspondiente.

### 3.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	INTRUMENTO POBLACION
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015?</p>	<p><b>General:</b> Describir las principales características de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015.</p> <p><b>Específicos:</b> •Determinar las principales características de los gerentes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015.</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015.</p>	<p>Gestión de calidad bajo la norma sanitaria</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental y Transversal</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Población y muestra:</b> 17 gerentes de MYPE de panadería del distrito Huaraz</p>

### **3.7. Principios éticos.**

En la presente investigación se trabajó en respeto a los principios éticos de reserva (confidencialidad), dignidad de la persona humana y respeto a la propiedad intelectual, de igual forma se registra que la información utilizada en el presente estudio fue empleado con fines académicos exclusivamente.

## IV. Resultados

### 4.1. Resultados

#### Datos generales de los gerentes encuestados

Tabla 1. *Distribución según sexo*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Masculino	14	73,7	73,7
Femenino	5	26,3	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

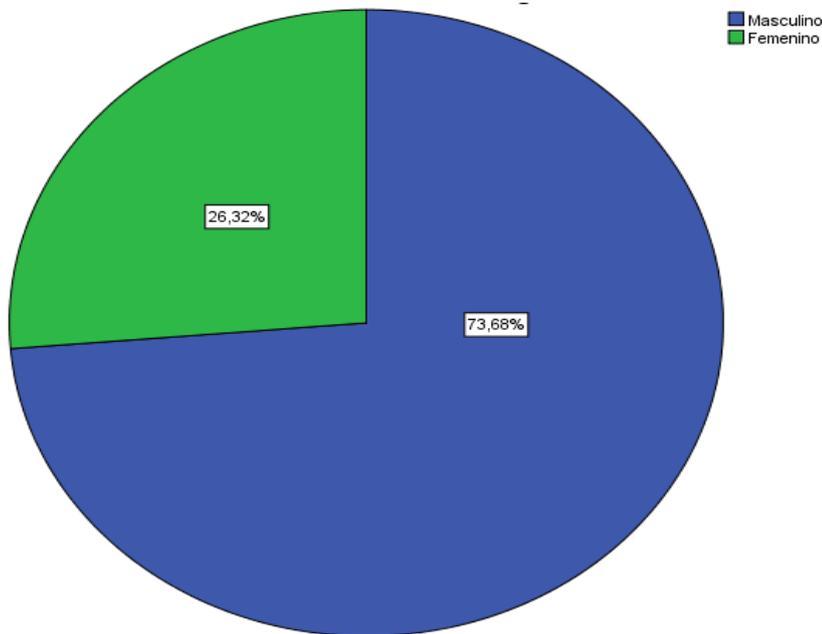


Figura 1. *Distribución según sexo*

*Fuente: Tabla 1.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 73,68% son de sexo masculino, y un 26,3% de sexo femenino.

Tabla 2. Distribución según edad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
20 a 30 años	13	68,4	68,4
31 a 40 años	3	15,8	84,2
41 a 50 años	3	15,8	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

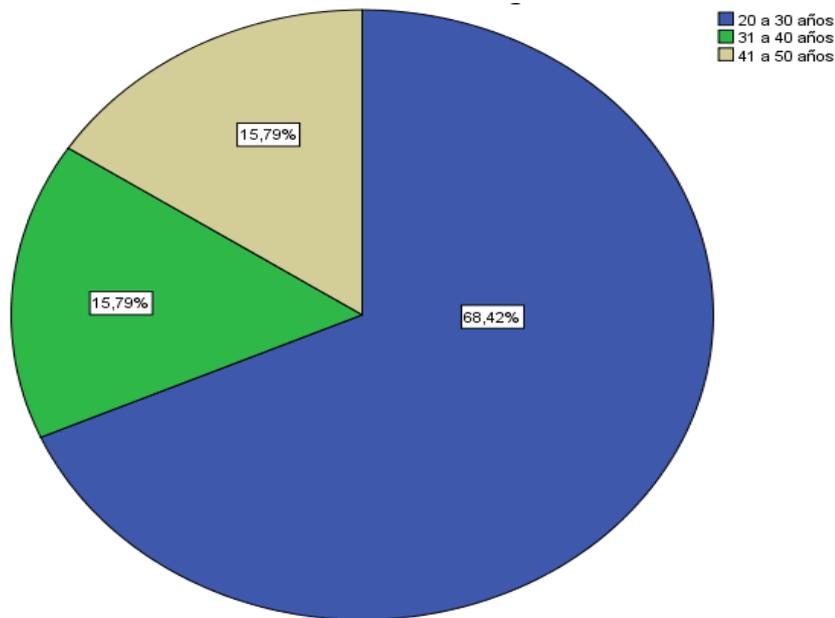


Figura 2. Distribución según edad

*Fuente: Tabla 2.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 68,42% manifiestan tener de 20 a 30 años de edad, seguido por un 15,8% con una edad 31 a 40 años, también un 15,8% de 41 a 60 años.

Tabla 3. *Distribución según apreciación grado de estudio*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Educación Primaria	2	10,5	10,5
Educación Secundaria	2	10,5	21,1
Superior Técnica incompleta	3	15,8	36,8
Superior Técnica completa	3	15,8	52,6
Superior Universitaria completa	5	26,3	78,9
Superior Universitaria incompleta	4	21,1	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

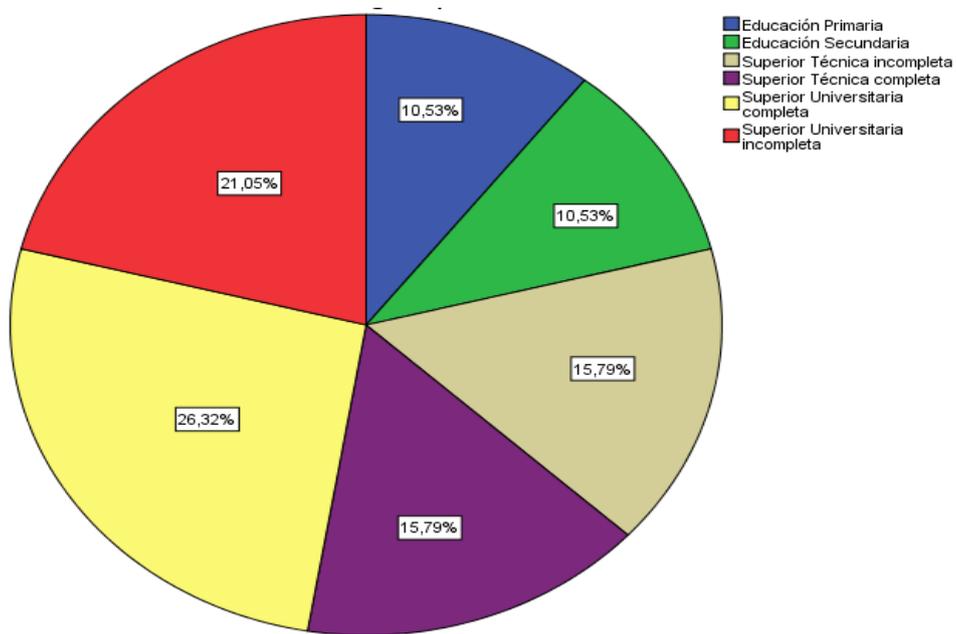


Figura 3. *Distribución según apreciación grado de estudio*

*Fuente: Tabla 3.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 26,32% manifiestan tener un Superior Universitaria completa, seguido por un 21,1% con un grado de instrucción de Superior Universitaria incompleta, un 15,79% superior técnica completa, 15,79% superior técnica incompleta y un 10,5% de Educación Secundaria y un 10,53 educación primaria.

Tabla 4. *Distribución según apreciación de la experiencia como gerente*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
1 a 5 años	3	15,8	15,8
6 a 10 años	2	10,5	26,3
21 a 30 años	10	52,6	78,9
31 a más años	4	21,1	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

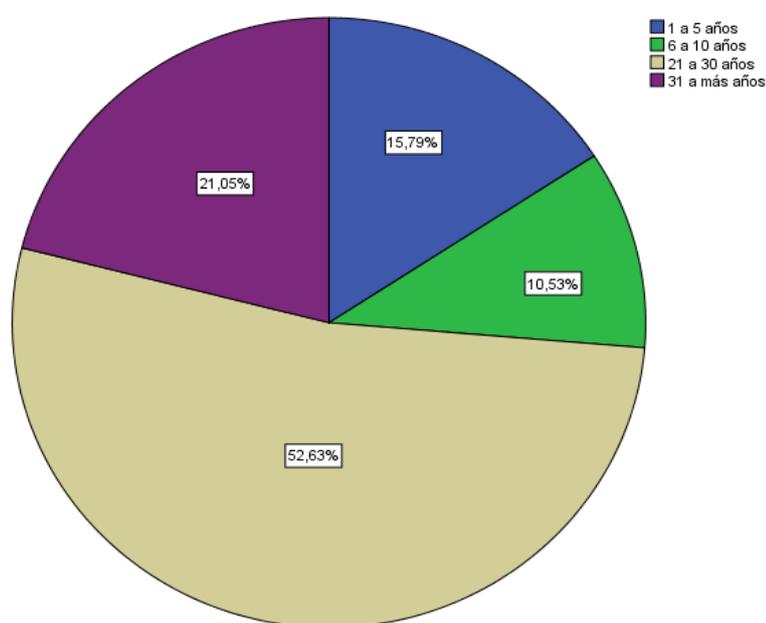


Figura 4. *Distribución según apreciación de la experiencia como gerente*

*Fuente: Tabla 4.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 52,63% manifiestan tener experiencia de 21 a 30 años como gerente, seguido por un 21,1% señalan tener experiencia de 31 años como gerente, un 15,8% indican tener experiencia de 1 a 5 años de experiencia como gerente y un 10,5% refieren tener experiencia de 6 a 10 años como gerente.

Tabla 5. *Distribución según apreciación del ambiente de trabajo exclusivo para la actividad*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	2	10,5	10,5
Regular	3	15,8	26,3
Aceptable	6	31,6	57,9
Muy aceptable	8	42,1	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

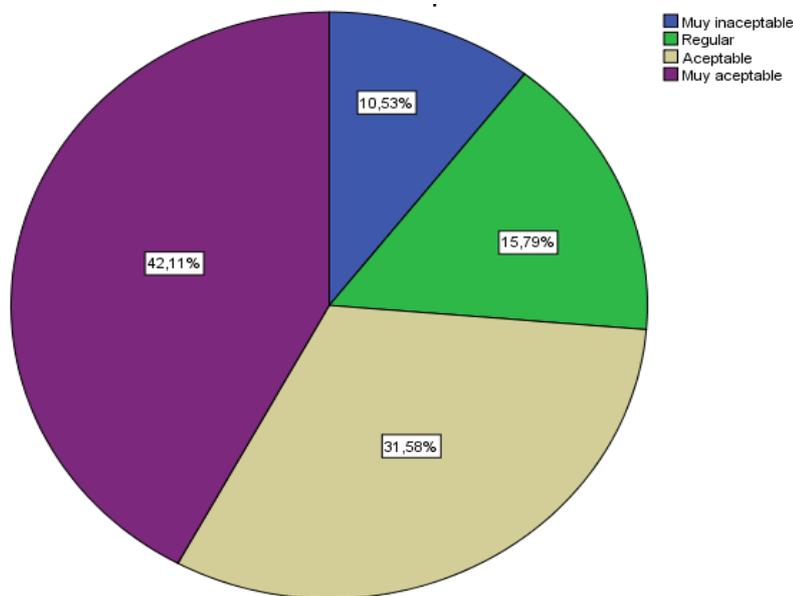


Figura 5. *Distribución según apreciación del ambiente de trabajo exclusivo para la actividad que realiza*

*Fuente: Tabla 5.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 42,11% manifiesta en forma muy aceptable el ambiente de trabajo es exclusivo para la actividad que realiza, seguido por un 31,58% señalan aceptable, un 15,79% indican regular y un 10,53% refieren inaceptable.

Tabla 6. *Distribución según apreciación del almacenamiento de agua en perfecto estado de conservación e higiene y protegido de agentes contaminantes*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Aceptable	6	31,6	31,6
Muy aceptable	13	68,4	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

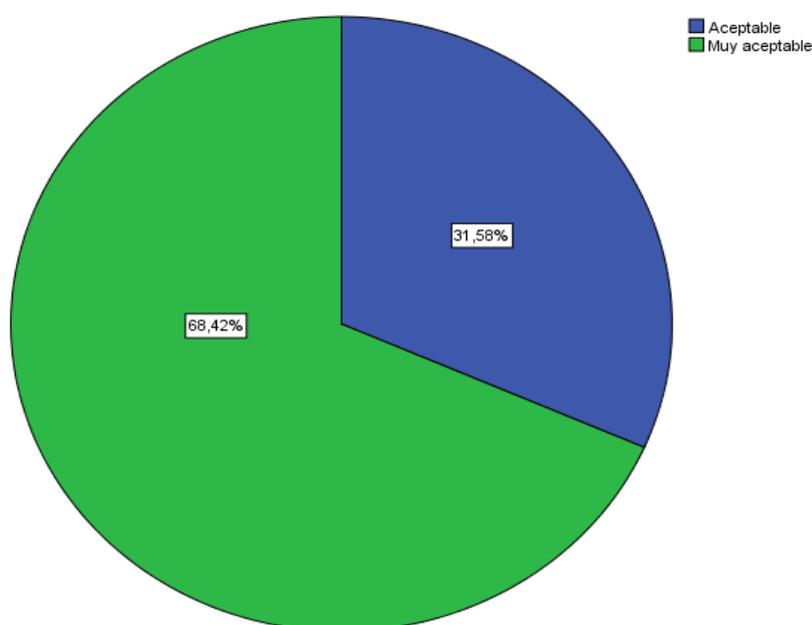


Figura 6. *Distribución según apreciación del almacenamiento de agua en perfecto estado de conservación e higiene y protegido de agentes contaminantes*

*Fuente: Tabla 6.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 68,42% manifiestan en forma muy aceptable el almacenamiento de agua está en perfecto estado de conservación e higiene y protegido de agentes contaminantes, seguido por un 31,58% señala aceptable.

Tabla 7. *Distribución según apreciación si cuentan con políticas de manejo de residuos sólidos*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	3	15,8	15,8
Inaceptable	4	21,1	36,8
Regular	2	10,5	47,4
Aceptable	5	26,3	73,7
Muy aceptable	5	26,3	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

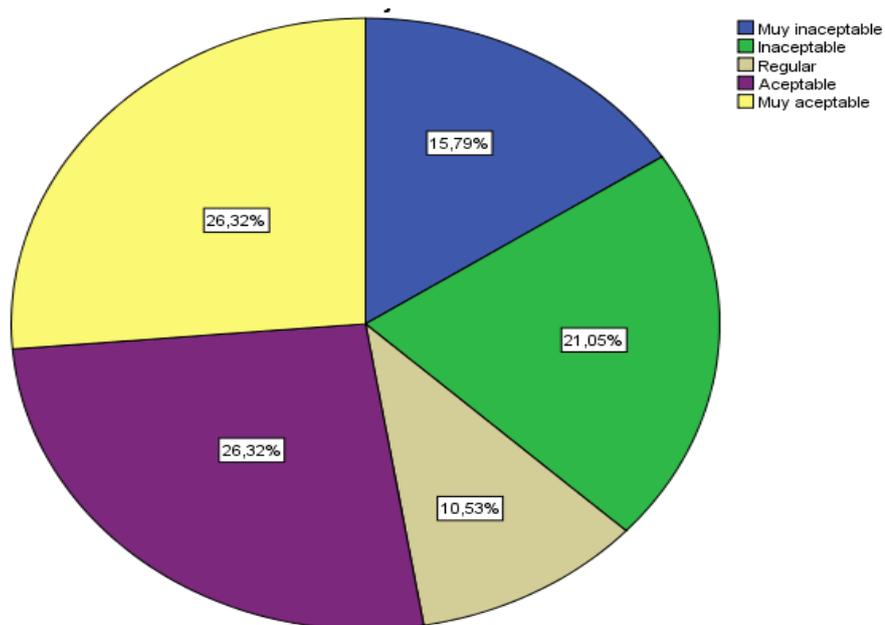


Figura 7. *Distribución según apreciación si cuentan con políticas de manejo de residuos sólidos*

*Fuente: Tabla 7.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 26,32% manifiesta en forma muy aceptable el lugar de trabajo cuentan con políticas de manejo de residuos sólidos, seguido por un 26,32% que señalan aceptable, un 21,05% indican inaceptable, un 15,79 % señalan muy inaceptable y por último un 10,53% muy aceptable.

Tabla 8. *Distribución según apreciación si cuentan con un programa de higiene y saneamiento*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	2	10,5	10,5
Inaceptable	5	26,3	36,8
Regular	5	26,3	63,2
Aceptable	5	26,3	89,5
Muy aceptable	2	10,5	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

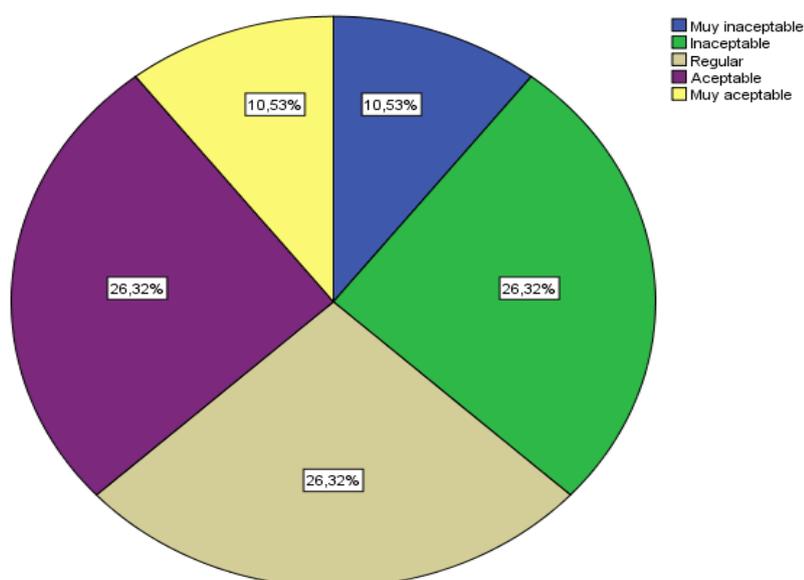


Figura 8. *Distribución según apreciación si cuentan con un programa de higiene y saneamiento*

*Fuente: Tabla 8.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 26,32% manifiestan en forma aceptable cuentan con un programa de higiene y saneamiento, seguido por un 26,32% señalan muy aceptable, un 26,32% refieren inaceptable, un 10,53% indican muy inaceptable y por último un 10,53% manifiesta muy aceptable.

Tabla 9. *Distribución según apreciación de los equipos de trabajo adecuado en cada actividad que realiza en la pastelería*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	1	5,3	5,3
Inaceptable	3	15,8	21,1
Muy aceptable	15	78,9	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

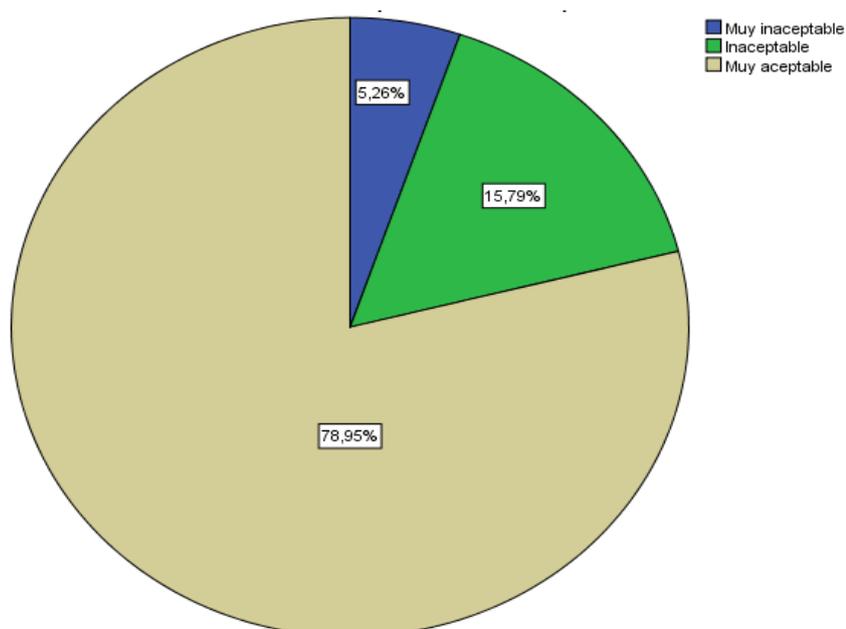


Figura 9. *Distribución según apreciación de los equipos de trabajo adecuado en cada actividad que realiza en la pastelería*

*Fuente: Tabla 9.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 78,95% manifiesta en forma muy aceptable los equipos de trabajo se utilizan en cada actividad que realiza en la pastelería, seguido por un 15,79% refieren inaceptable y por último un 5,26% señalan estar muy inaceptable.

Tabla 10. *Distribución según apreciación de la realización de la capacitación para la manipulación de los alimentos.*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	2	10,5	10,5
Inaceptable	1	5,3	15,8
Regular	6	31,6	47,4
Aceptable	2	10,5	57,9
Muy aceptable	8	42,1	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

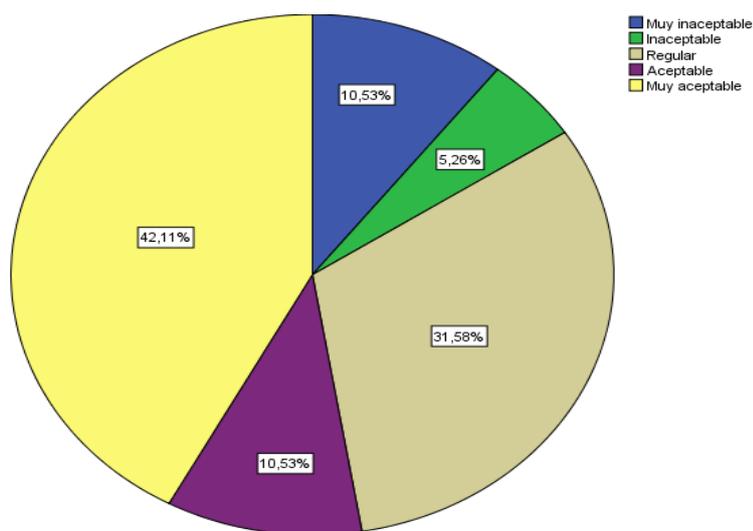


Figura 10. *Distribución según apreciación de la realización de la capacitación para la manipulación de los alimentos.*

*Fuente: Tabla 10.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 42,11% manifiestan en forma muy aceptable realizan capacitación sanitaria para la manipulación de los alimentos, seguido por un 31,58% señalan estar regular, un 10,53% indican muy aceptable, un 10,53% señalan aceptable y por último un 5,26% manifiestan inaceptable.

Tabla 11. *Distribución según apreciación del conocimiento de la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	8	42,1	42,1
Inaceptable	3	15,8	57,9
Regular	4	21,1	78,9
Aceptable	2	10,5	89,5
Muy aceptable	2	10,5	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

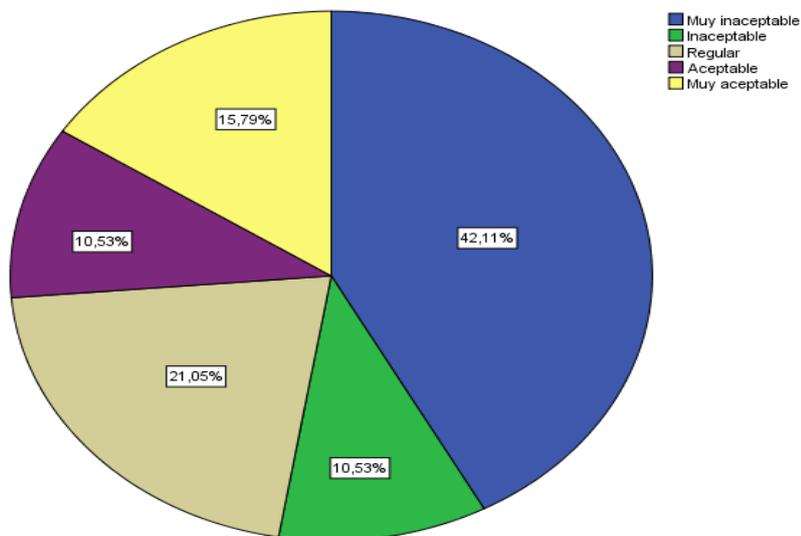


Figura 11. *Distribución según apreciación del conocimiento de la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería*

*Fuente: Tabla 11.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 42,11% manifiesta en forma muy inaceptable conocen la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería, seguido por un 21,05% señalan regular, un 15,79% indican inaceptable, 10,53% refieren aceptable y por último un 10,53% manifiesta muy inaceptable.

Tabla 12. *Distribución según apreciación de la aplicación de la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	12	63,2	63,2
Inaceptable	3	15,8	78,9
Aceptable	2	10,5	89,5
Muy aceptable	2	10,5	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

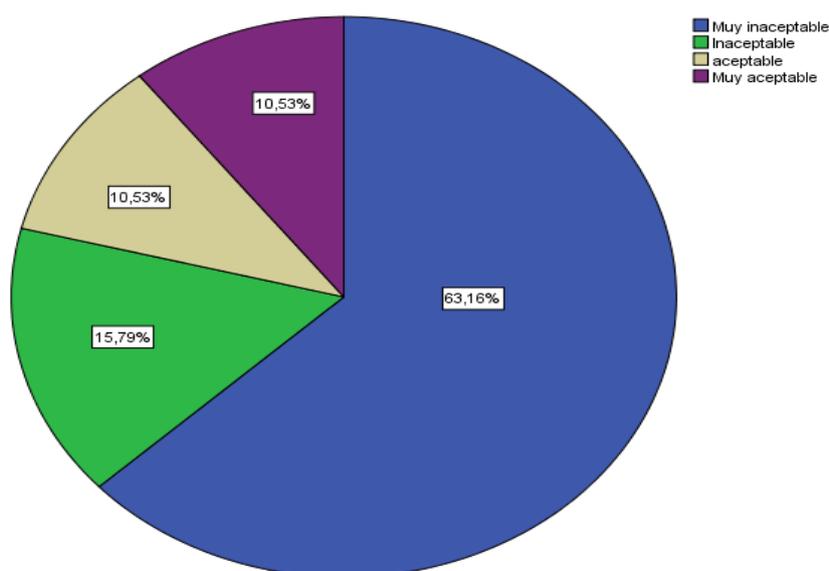


Figura 12. *Distribución según apreciación de la aplicación de la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería*

*Fuente: Tabla 12.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 63,16% manifiestan en forma muy inaceptable aplican la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería, seguido por un 15,79% indican inaceptable, un 10,53% señalan aceptable y por último un 10,53% indican muy aceptable.

Tabla 13. *Distribución según apreciación si cuenta con un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, firmados por los responsables del control de calidad*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	15	78,9	78,9
Inaceptable	2	10,5	89,5
Regular	2	10,5	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

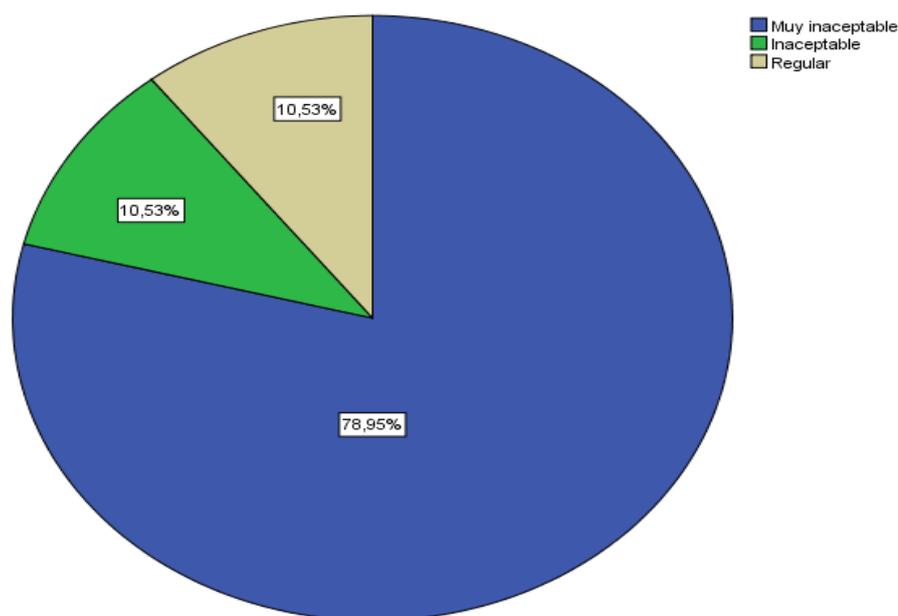


Figura 13. *Distribución según apreciación si cuenta con un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, firmados por los responsables del control de calidad*

*Fuente: Tabla 13.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 78,95% manifiestan en forma muy inaceptable contar con un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, debidamente firmados por los responsables del control de calidad, seguido por un 10,53% manifiestan inaceptable y por último un 10,53% refieren regular.

Tabla 14. *Distribución según apreciación de registro del almacén (Kardex) con una adecuada rotación de inventarios*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	2	10,5	10,5
Inaceptable	2	10,5	21,1
Regular	4	21,1	42,1
Aceptable	3	15,8	57,9
Muy aceptable	8	42,1	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

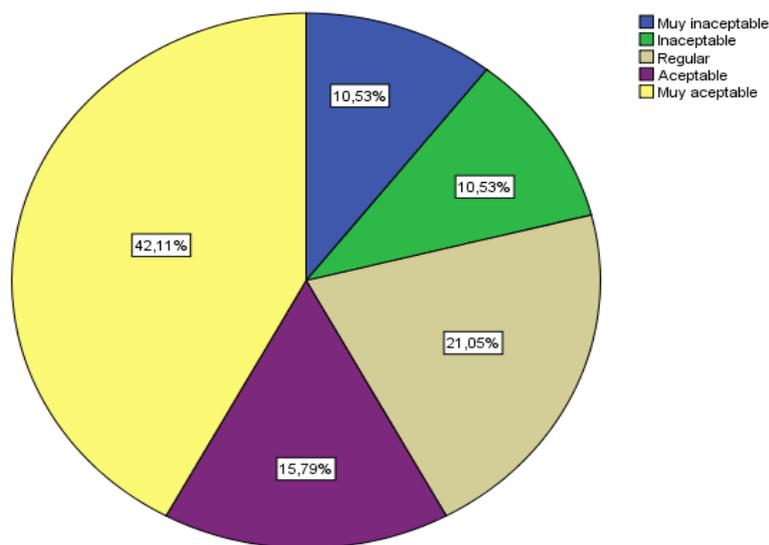


Figura 14. *Distribución según apreciación de registro del almacén (Kardex) con una adecuada rotación de inventarios*

*Fuente: Tabla 14.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 42,11% manifiesta en forma muy aceptable los registros del almacén (Kardex) evidencian una adecuada rotación de inventarios, un 21,05% señalan regular, un 15,79% indican aceptable, un 10,53% manifiestan muy aceptable y por último un 10,53% refieren muy inaceptable.

Tabla 15. *Distribución según apreciación de uso de harina fortificada y libre de bromato*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	6	31,6	31,6
Inaceptable	3	15,8	47,4
Muy aceptable	10	52,6	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

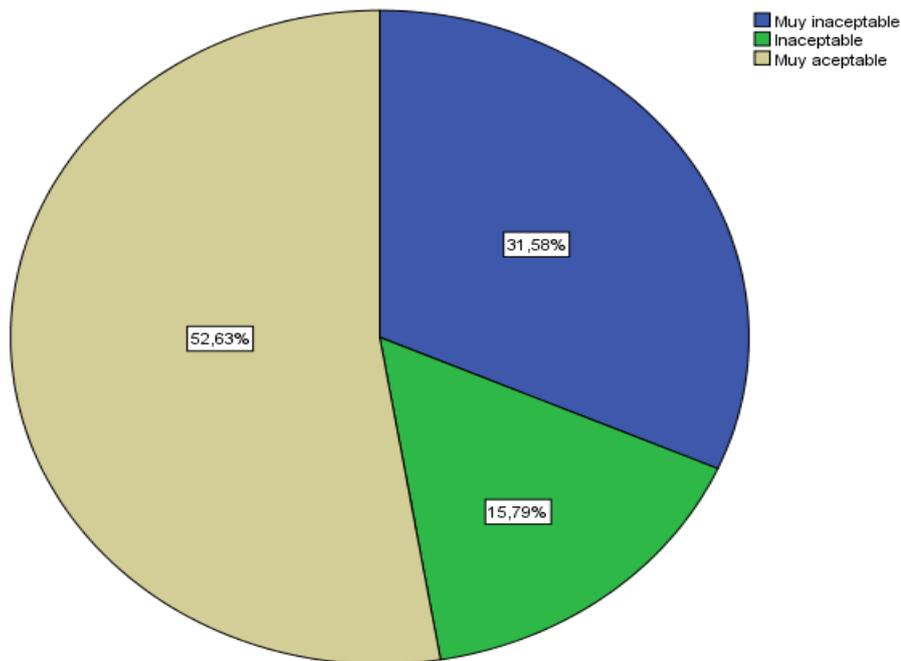


Figura 15. *Distribución según apreciación de uso de harina fortificada y libre de bromato*

*Fuente: Tabla 15.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 52,63% manifiestan en forma muy aceptable utilizan harina fortificada y libre de bromato, un 31,58% señalan muy inaceptable y por último un 15,79% refieren inaceptable.

Tabla 16. *Distribución según apreciación si cuentan con el sistema HACCP*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	17	89,5	89,5
Inaceptable	1	5,3	94,7
Regular	1	5,3	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

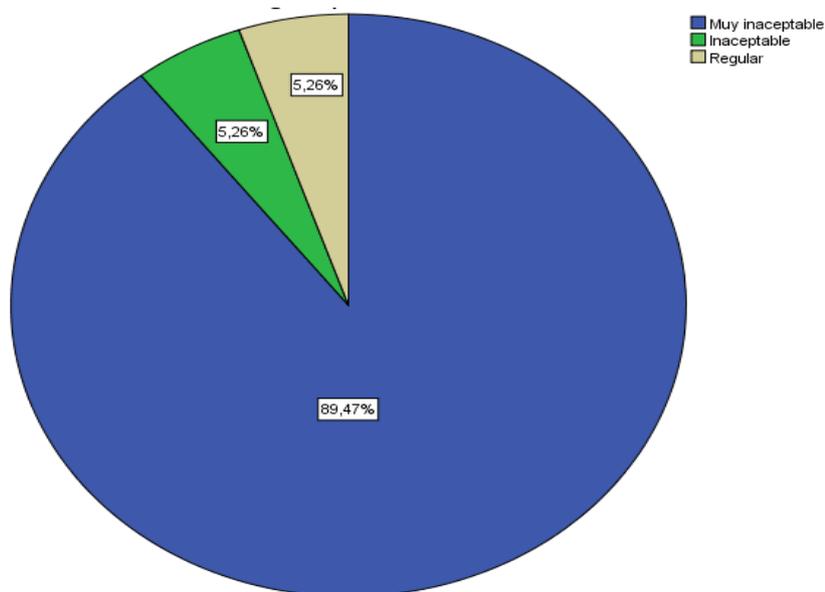


Figura 16. *Distribución según apreciación si cuentan con el sistema HACCP*

*Fuente: Tabla 16.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 89,47% manifiestan que en forma muy inaceptable cuentan con el sistema HACCP, seguido por un 5,26% señalan inaceptable y por último un 5,26% refieren muy regular.

Tabla 17. *Distribución según apreciación de los errores cometido son receptivos a corregir con la finalidad de brindar un producto de calidad*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada
Muy inaceptable	2	10,5	10,5
Inaceptable	2	10,5	21,1
Regular	2	10,5	31,6
Aceptable	7	36,8	68,4
Muy aceptable	6	31,6	100,0
Total	19	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*

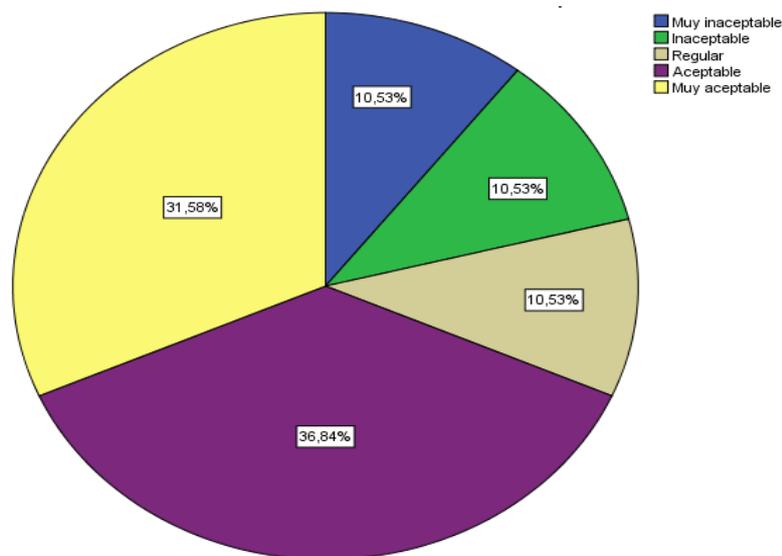


Figura 17. *Distribución según apreciación de los errores cometido son receptivos a corregir con la finalidad de brindar un producto de calidad*

*Fuente: Tabla 17.*

**Interpretación:** Del total de gerentes encuestados se observa que el 36,84% manifiestan en forma aceptable los errores cometidos son receptivos a corregir con la finalidad de brindar un producto de calidad, un 31,68% señalan muy aceptable, un 10,53% mencionan estar regular, un 10,53% refieren inaceptable y por último un 10,53% manifiestan muy inaceptable.

## **4.2. Análisis de resultados.**

### **Respecto a los datos generales del encuestado**

- En cuanto a los datos generales de los gerentes de las MYPE de las panaderías del distrito de Huaraz, el 73,68% son de sexo masculino, el 68,42% tiene entre 21 a 30 años de experiencia, el 26,32% tiene grado de instrucción de nivel superior universitaria completa y 52,63% tiene experiencia como gerente entre 21 a 30 años (Ver figura 1, 2, 3 y 4).

### **Respecto a la gestión de calidad bajo la Norma Sanitaria para la elaboración de productos de panificación.**

- El 42,11% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, señalan muy aceptable el uso exclusivo de ambiente de trabajo para la actividad en las panaderías (Ver figura 5). De estos resultados se puede observar que el ambiente de trabajo en las MYPE para la elaboración de sus productos de panadería son exclusivos para dicha actividad. El cual coincide con lo dispuesto por la Norma Sanitaria (MINSA, 2010), que señala que los ambientes de trabajo de las empresas que elaboran productos alimenticios deben ser exclusivos para dicho fin, para proteger los alimentos de cualquier contaminación.
- El 68,42% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, manifiestan muy aceptable la existencia del almacenamiento de agua potable en perfecto estado de conservación e higiene y protegido de agentes contaminantes en las panaderías (Ver figura 6). De estos resultados se puede observar que en la gran mayoría de las panaderías del distrito Huaraz, el almacenamiento de agua potable se encuentra en perfecto estado de conservación, higiénica y protegido de agentes contaminantes. El cual coincide con el aporte teórico de (Romero, 2011) que señala que el abastecimiento adecuado de agua potable es indispensable en un centro de producción alimentaria, por lo tanto su abastecimiento es imprescindible.

- El 26,32% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, señalan que en forma muy aceptable las panaderías cuentan con las políticas de manejo de residuos sólidos (Ver figura 07). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de las panaderías del distrito Huaraz, cuentan con políticas de manejo de residuos sólidos. Estas empresas coinciden con lo dispuesto por la (Ley General de Residuos Sólidos, 2004) que señala que las empresas de todo los sectores económicos deben gestionar el manejo de residuos sólidos, desde la generación hasta su disposición final, incluyendo las distintas fuentes de generación de dichos residuos.
- El 26,32% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, manifiestan que en forma aceptable las panaderías cuentan con un programa de higiene y saneamiento (Ver figura 8). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de las panaderías del distrito Huaraz, cuentan con un programa de higiene y saneamiento en la preparación de sus productos (Ver figura 08). Así que estas empresas coinciden con lo dispuesto por la (MINSA, 2010) que establece que toda fábrica y establecimiento de elaboración de productos de panificación, galletería y pastelería, debe contar con Programa de Higiene y Saneamiento, con el propósito de eliminar tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa, otras materias objetables así como reducir considerablemente la carga microbiana y peligros, que impliquen riesgo de contaminación para los alimentos.
- El 78,95% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, refieren en forma muy aceptable utilizan equipos adecuados en cada actividad que realiza en la pastelería (Ver figura 9). De estos resultados se puede observar que en la gran mayoría de las panaderías se utilizan equipos de trabajo adecuados durante la preparación de sus productos de panadería, para ellos realizan manteamiento y limpieza oportuna de los equipos de trabajo. Este resultado coincide con el resultado obtenido en sus tesis por (Fonseca, 2015), cuyo resultado fue que 60% de los trabajadores de la empresa Tory Sport refrieron

realizar mantenimiento y limpieza de los equipos oportunos para la elaboración de productos de calidad.

- El 42,11% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, señalan que en forma muy aceptable realizan capacitación de la norma sanitaria para la manipulación de los alimentos (Ver figura 10). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de las panaderías del distrito de Huaraz, realizan capacitaciones para los trabajadores de norma sanitaria para la manipulación adecuada de los alimentos. Este resultado coincide con el resultado obtenido en sus tesis por (Castro y Sigueñas, 2015), cuyo resultado fue que 84.60% de los trabajadores se encuentran capacitados para elaborar productos de calidad en sus puestos de trabajo
- El 42,11% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, manifiestan en forma muy inaceptable conocen la norma sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería (Ver figura 11). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los gerentes de las panaderías de distrito de Huaraz no conoce la norma sanitaria para la elaboración de productos de pastelería. Este resultado coincide con el resultado obtenido en sus tesis por (Estrada, 2016), cuyo resultado fue que el 67% colaboradores refieren que desconoce políticas de calidad, debido que no cuentan con normas de gestión de calidad.
- El 63,16% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, señalan en forma muy inaceptable aplican la norma sanitaria para la elaboración de productos de pastelería (Ver figura 12). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los gerentes de las panaderías del distrito de Huaraz no aplican la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación. Este resultado coincide con el resultado obtenido en sus tesis por (Fonseca, 2015), que el 68% de los colaboradores de la empresa Tory Sport nunca aplican estándares de calidad en el proceso de producción, debido a que desconocen normas de gestión de calidad.

- El 78,95% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, refieren que en forma muy inaceptable cuentan con un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, debidamente firmados por los responsables del control de calidad (Ver figura 13). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los gerentes de las panaderías del distrito de Huaraz no cuentan con un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, lo cual es indispensable para la preparación de productos alimenticios. Este resultado contrasta al resultado obtenido en sus tesis por (Estrada, 2016), que el 83% colaboradores refieren que su empresa cuenta con manual de buenas prácticas de manufactura y de higiene, con el propósito de proteger la salud de los consumidores.
- El 42,11% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, manifiestan en forma muy aceptable los registros del almacén (Kardex) evidencian una adecuada rotación de inventarios (Ver figura 14). De estos resultados se puede observar que en la gran mayoría de las panaderías del distrito de Huaraz tienen una adecuada rotación de inventarios. Estas empresas coinciden con lo dispuesto por la norma sanitaria (MINSa, 2010) señalando que el almacenamiento de materias primas e insumos que intervienen en la elaboración de los productos terminados, deben cumplir con una correcta rotación y estar dispuestos en orden y debidamente separados para permitir la circulación del aire.
- El 52,63% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, manifiestan en forma muy aceptable utilizan harina fortificada y libre de bromato (Ver figura 15). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de las panaderías del distrito Huaraz, utilizan harina fortificada libre de bromato a fin de cuidar la salud de los consumidores. Estas empresas coinciden con lo dispuesto por la norma sanitaria (MINSa, 2010) que establece que toda harina destinada a la elaboración de productos de panadería y pastelería debe estar fortificada con micronutrientes conforme a la legislación vigente.

- El 89,47% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, señalan en forma muy inaceptable cuentan con el sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control - HACCP (Ver figura 16). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de las panaderías, no cuentan con el sistema HACCP, que les permite brindar un producto de calidad. Estas empresas contrastan con la norma sanitaria (MINSA, 2010), que establece toda fábrica y establecimiento de elaboración de productos de panificación, debe poseer el sistema HACCP con el propósito de mejorar la inocuidad de los alimentos ayudando a evitar que peligros microbiológicos o de cualquier otro tipo pongan en riesgo la salud del consumidor.
- El 36,84% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, manifiestan en forma aceptable los errores que cometen son receptivos a corregir con la finalidad de brindar un producto de calidad (Ver figura 17). De estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los gerentes encuestados están dispuestos a corregir desviaciones con la finalidad de brindar un producto de calidad. Este resultado contrasta al resultado obtenido en sus tesis por (Estrada, 2016), cuyo resultado fue que el 83% colaboradores refieren que en su empresa no existen implementado procesos de seguimiento y mejora continua para corregir los errores a fin de ofrecer productos de calidad.

## V. Conclusiones

- Se logró describir las principales características de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las MYPE de panaderías del distrito de Huaraz, 2015, mostrando el resultado que la mayoría de las panaderías no aplican la norma sanitaria en la elaboración de productos de panificación, pero han logrado un gestión de calidad práctica caracterizándose de uso exclusivo el ambiente de trabajo para dicha actividad, almacenamiento de agua potable en perfecto estado de conservación e higiene, uso de equipos de trabajo adecuados en cada actividad y adecuada rotación de inventarios.
- Se logró describir las características de los gerentes de las MYPE de panaderías del distrito Huaraz, 2015, mostrando el resultado que la mayoría de los gerentes son de sexo masculino, tienen entre 20 a 30 años de edad, educación nivel superior universitaria completa y con experiencia de gerente entre 21 a 30 años.
- Se logró describir las características de la gestión de calidad bajo la Norma Sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las MYPE de las panaderías del distrito de Huaraz, 2015, mostrando el resultado que los gerentes desconocen de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria, por ello no implementan en sus empresas la norma sanitaria, no cuentan con el manual Buenas Prácticas de Manufactura y no usan el sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP).

## Referencias bibliográficas

- Ley General de Resíduos Sólidos,. (2004). Ley General de Resíduos Sólidos.  
[http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sae/normas-sae/Ley\\_27314\\_Ley\\_General\\_de\\_Residuos\\_Solidos.pdf](http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sae/normas-sae/Ley_27314_Ley_General_de_Residuos_Solidos.pdf).
- Organización Panamericana de la salud. (2011). Capacitación en Higiene para Manipuladores de Alimentos. *Guía Metodológica y Práctica*,  
[http://www.paho.org/pan/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=374&Itemid=224](http://www.paho.org/pan/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=374&Itemid=224).
- Quiroz. (2010). *Sistema de gestión de la calidad en el área socio –educativa*.
- ROLDÁN, L., & BALBUENA , J. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*.
- 20 Minutos. (05 de 04 de 2014). *20 Minutos*. Obtenido de 20 Minutos:  
<http://www.20minutos.es/noticia/2105867/0/cierran-pasteleria/inventor-cronuts/plaga-ratones/>
- 3015/97), B. P. (1997). Buenas Prácticas de Manufactura. *Aplicación de buenas prácticas de manufactura en industrias alimenticias*,  
[https://www.academia.edu/6620011/Normas\\_BPM\\_POES\\_HACCP](https://www.academia.edu/6620011/Normas_BPM_POES_HACCP).
- Agricultura, D. d. (1997). Sistema de Análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP) y directrices. *Depósito de documentos de la FAO*,  
<http://www.fao.org/docrep/005/Y1579S/y1579S03.htm>.
- Ancash noticias. (13 de Noviembre de 2014). *Ancash noticias*. Obtenido de Ancash noticias:  
<http://www.ancashnoticias.com/detalle-noticia.php?id=ancash.5972>

- Araujo, P. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial rubro - venta minorista de ropa para damas del centro comercial barranca*. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Arce, A. (14 de setiembre de 2015). *Estrategia de Nichos*. Obtenido de Análisis de sus principios, su evolución y sus consecuencias para la práctica del Marketing: <http://www.monografias.com/trabajos59/estrategia-nichos/estrategia-nichos.shtml>
- Arce, A. B. (14 de setiembre de 2015). *Estrategia de Nichos: Análisis de sus principios, su evolución y sus consecuencias para la práctica del Marketing*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos59/estrategia-nichos/estrategia-nichos.shtml>
- Arellano, R. (2002). Comportamiento del consumidor. En R. Arellano, *Comportamiento del consumidor*. México: McGraw-Hill.
- Arribas Vera, N. (2005). La adopción de estrategias de calidad en la industria agroalimentaria española. 105.
- Arribas, N. (2005). La adopción de estrategias de calidad en la industria agroalimentaria española. 105.
- Artigoo. (2015). *Técnicas de ventas-Manejo de objeciones*. Obtenido de <http://artigoo.com/tecnica-de-ventas---manejo-de-objeciones>
- Atkinson. (1990). Creating Culture Changeent. *The Keyt Successful Total Quality Manag*, 16.

- Atkinson. (1990, p.16). Creating Culture Changeent. *The Keyt Successful Total Quality Manag*, 16.
- Bembibre, V. (06 de enero de 2009). *Título: Cliente. Sitio: Definición ABC*.  
Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/cliente.php>
- Bohlander , G. W., Snell, S., & Sherman , A. W. (2001). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: International Thomson.
- Bohlander, G., & Snell, S. y. (2001). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: International Thomson.
- Buenas Prácticas de Manufactura (Decreto, Buenas Prácticas de Manufactura (Decreto 3015/97). (1997). Buenas Prácticas de Manufactura. *Aplicación de buenas prácticas de manufactura en industrias alimenticias*, [https://www.academia.edu/6620011/Normas\\_BPM\\_POES\\_HACCP](https://www.academia.edu/6620011/Normas_BPM_POES_HACCP).
- Cantone , D. (2010). *AIDA: La Fórmula Mágica del Marketing ¿La Conoces?*  
Obtenido de <http://davidcantone.com/aida-formula/>
- Cantone, David. (2010). *AIDA: La Fórmula Mágica del Marketing*. Obtenido de <http://davidcantone.com/aida-formula/>
- Casa de Gobierno. (28 de junio de 2008). Ley N° 27314. *Ley General de Resíduos Sólidos*. Lima, Perú: Casa de Gobierno.
- Castillo, A. (2011). *Programa de capacitación en técnica de ventas*. Obregón: Instituto Tecnológico de Sonora. Obtenido de [http://biblioteca.itson.mx/dac\\_new/tesis/526\\_castillo\\_angelica.pdf](http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/526_castillo_angelica.pdf)
- Castillo, A. M. (2011). *Programa de un curso de capacitación en la técnica de ventas A.I.D.A. a una empresa de productos y servicios a crédito*.

Obregon: Instituto Tecnológico de Sonora. Obtenido de [http://biblioteca.itson.mx/dac\\_new/tesis/526\\_castillo\\_angelica.pdf](http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/526_castillo_angelica.pdf)

Castro y Sigueñas, F. y. (2015). *Modelo de gestión de calidad para lograr la fidelización de los clientes de la empresa exportadora el Sol SAC en el distrito de San José - provincia de Pacasmayo en el año 2015*. Pacasmayo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Centurión, R. (24 de enero de 2013). *Caracterización de las micro y pequeñas empresas en el desempeño de las microfinanzas*. Obtenido de [http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs\\_biblioteca\\_SIPROMICRO/001484.pdf](http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs_biblioteca_SIPROMICRO/001484.pdf)

Centurión, R. (24 de enero de 2013). *Caracterización de las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el desempeño de las microfinanzas*. CHimbote. Obtenido de [http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs\\_biblioteca\\_SIPROMICRO/001484.pdf](http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs_biblioteca_SIPROMICRO/001484.pdf)

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano* (3 era ed.). México: The McGraw-Hill.

Clark, J. M. (27 de febrero de 2015). *La Voz de Houston*. Obtenido de pyme.lavotx: <http://pyme.lavotx.com/lista-de-cosas-necesarias-para-abrir-una-pequea-panadera-5746.html>

Clark, Janet. (27 de febrero de 2015). *La Voz de Houston*. Obtenido de pyme.lavotx: <http://pyme.lavotx.com/lista-de-cosas-necesarias-para-abrir-una-pequea-panadera-5746.html>

Concepcion , E., & Ramirez, L. (2009). *Políticas de Ventas en las empresas comercializadas de electrodomesticos y el Proceso de Decision de compra de los Consumidores en la ciudad de Huaraz*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.

Concepcion, E. y. (2009). *Políticas de Ventas en las empresas comercializadas de electrodomesticos y el Proceso de Decision de compra de los Consumidores en la ciudad de Huaraz*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.

Congreso de la República. (2013). Ley N° 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Peru: Congreso de la República.

Congreso de la Republica Ley N° 30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Peru: Congreso de la República. Obtenido de [http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML\\_GRAL\\_INV\\_ERSION\\_LEY\\_30056/Ley%20N%2030056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INV_ERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf)

Correa , J., Delgado, L., & Delgado, S. (2011). *Plan de marketing para el lanzamiento y comercializacion a nivel local del nuevo producto medias donatello*. Bogota: Corporacion Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de [http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2559/1/TGM\\_CorreaJazmin\\_2011.pdf](http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2559/1/TGM_CorreaJazmin_2011.pdf)

Correa, J.; Delgado, L. y Delgado, S. (2011). *Plan de marketing para el lanzamiento y comercializacion a nivel local del nuevo producto medias*

*donatello*. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de [http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2559/1/TGM\\_CorreaJazmin\\_2011.pdf](http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2559/1/TGM_CorreaJazmin_2011.pdf)

Decreto 3015-97. (1997). Buenas Prácticas de Manufactura. *Aplicación de buenas prácticas de manufactura en industrias alimenticias*, [https://www.academia.edu/6620011/Normas\\_BPM\\_POES\\_HACCP](https://www.academia.edu/6620011/Normas_BPM_POES_HACCP).

Departamento de Agricultura. (1997). *Sistema de Análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP) y directrices*. Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/005/Y1579S/y1579S03.htm>

Diario de Chimbote. (30 de Octubre de 2013). *Diario de Chimbote*. Obtenido de Diario de Chimbote: <http://www.diariodechimbote.com/portada/noticias-locales/68705-denuncian-venta-de-chocolate-nocivo-por-fiesta-de-halloween>

Diario el Comercio. (23 de Abril de 2015). *El Comercio*. Obtenido de El Comercio: <http://elcomercio.pe/peru/ancash/escolares-se-intoxicaron-comer-sanguches-mayonesa-noticia-1806122>

Diario El Trome. (27 de Abril de 2014). *El Trome.pe*. Obtenido de El Trome.pe: <http://trome.pe/actualidad/independencia-cierran-panaderias-problemas-salubridad-2005553>

Diario Gestión. (14 de octubre de 2014). *Menos del 20% de mypes acceden a capacitación, según Cofide*. Obtenido de <http://gestion.pe/empresas/menos-20-mypes-acceden-capacitacion-segun-cofide-2111038>

Diario Gestión. (14 de octubre de 2014). Menos del 20% de mypes acceden a capacitación, según Cofide. *La Gestion Empresas*. Obtenido de <http://gestion.pe/empresas/menos-20-mypes-acceden-capacitacion-segun-cofide-2111038>

Diaz de Santos. (1994). *Venta Integral: La formula todos los vendedores*. Madrid:

Diaz de Santos. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=5rNxxhTUXPeUC&pg=PA11&dq=concepto+que+es+tecnica+de+ventas&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=5rNxxhTUXPeUC&pg=PA11&dq=concepto+que+es+tecnica+de+ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisp_b6jerMAhVPK1IKHc7LD8IQ6AEINDAD#v=onepage&q=concepto%20que%20es%20tecnica%20de%20ventas&f=false)

[419&sa=X&ved=0ahUKEwisp\\_b6jerMAhVPK1IKHc7LD8IQ6AEINDA](https://books.google.com.pe/books?id=5rNxxhTUXPeUC&pg=PA11&dq=concepto+que+es+tecnica+de+ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisp_b6jerMAhVPK1IKHc7LD8IQ6AEINDAD#v=onepage&q=concepto%20que%20es%20tecnica%20de%20ventas&f=false)

[D#v=onepage&q=concepto%20que%20es%20tecnica%20de%20ventas&f](https://books.google.com.pe/books?id=5rNxxhTUXPeUC&pg=PA11&dq=concepto+que+es+tecnica+de+ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisp_b6jerMAhVPK1IKHc7LD8IQ6AEINDAD#v=onepage&q=concepto%20que%20es%20tecnica%20de%20ventas&f=false)

[=false](https://books.google.com.pe/books?id=5rNxxhTUXPeUC&pg=PA11&dq=concepto+que+es+tecnica+de+ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisp_b6jerMAhVPK1IKHc7LD8IQ6AEINDAD#v=onepage&q=concepto%20que%20es%20tecnica%20de%20ventas&f=false)

[=false](https://books.google.com.pe/books?id=5rNxxhTUXPeUC&pg=PA11&dq=concepto+que+es+tecnica+de+ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisp_b6jerMAhVPK1IKHc7LD8IQ6AEINDAD#v=onepage&q=concepto%20que%20es%20tecnica%20de%20ventas&f=false)

Diaz y Uría. (2009). *Buenas Prácticas de Manufactura*. San José: Imprenta IICA.

Diaz, A., & Uría, R. (2009). *Buenas Prácticas de Manufactura*. San José: Imprenta IICA.

Diaz, de S. (1994). En *Venta Integral: La formula todos los vendedores* (pág. 48).

Madrid: Diaz de Santos.

Diaz, M. y Saavedra, S. (2012). *Documentación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la Empresa Derivados de Fruta Ltda Según Decreto 3075 de 1997*. Pereira, España: UTP.

Diaz, M., & Saavedra, S. ((2012)). *Documentación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la Empresa Derivados de Fruta Ltda Según Decreto 3075 de 1997. Trabajo de Grado*. UTP. Pereira, España.

- Díaz, M., & Saavedra, S. (2012). *Documentación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la Empresa Derivados de Fruta Ltda Según Decreto 3075 de 1997. Trabajo de Grado. UTP*. Pereira, España.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2000). En *Diccionario* (pág. 21). España: Editorial Espasa.
- Didactalia. (28 de Agosto de 2014). Boutique. *Equipo didactalia*. Obtenido de <https://didactalia.net/comunidad/materialeducativo/recurso/boutique/2f7fb933-2c78-4be1-a55e-c6bdf1d8c2ed?rdf>
- Diez, E., & Navarro, A. y. (2003). *Dirección de la Fuerza de ventas*. Madrid: ESIC.
- Diez, E., Navarro, A., & Peral, B. (2003). *Dirección de la Fuerza de ventas*. Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=cB4icTcxJhEC&pg=PA303&dq=tecnicas+de+venta+modelo+aida&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1083-yMHMAhXD7SYKHZHcBWAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=tecnicas%20de%20venta%20modelo%20aida&f=false>
- Ecured. (29 de Junio de 2015). *Ecured*. Obtenido de Ecured: <http://www.ecured.cu/index.php/Pasteler%C3%ADa>
- El Comercio. (23 de Abril de 2015). Obtenido de <http://elcomercio.pe/peru/ancash/escolares-se-intoxicaron-comer-sanguches-mayonesa-noticia-1806122>
- El Comercio. (8 de setiembre de 2015). OIT: mYPES son las mayores generadoras de empleo en la región. *Economía*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores->

generadoras-empleo-region-noticia-

1839318?ref=flujo\_tags\_513994&ft=nota\_1&e=imagen

El Comercio. (17 de Febrero de 2016). *Economía*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/peru/seis-consejos-fortalecer-fuerza-ventas-su-empresa-noticia-1879816>

El Comercio. (17 de Febrero de 2016). Seis consejos para fortalecer la fuerza de ventas de su empresa. *El comercio Economía*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/peru/seis-consejos-fortalecer-fuerza-ventas-su-empresa-noticia-1879816>

*El Peruano*. (30 de Setiembre de 2008). Obtenido de El Peruano: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds007-2008.pdf>

El peruano. (02 de julio de 2013). *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

El Trome. (27 de Abril de 2014). Obtenido de <http://trome.pe/actualidad/independencia-cierran-panaderias-problemas-salubridad-2005553>

Española, D. d. (2000). Real Academia Española. En E. 21, *Diccionario*. España: Editorial Espasa.

Estrada, P. (2016). *Propuesta de mejora de la calidad en base a la norma ISO 9001:2008 en una panadería*. Lima: Universidad Nacional Agraria La Molina.

- Excelsior. (05 de Enero de 2013). *Excelsior*. Obtenido de Excelsior:  
<http://www.excelsior.com.mx/2013/01/05/nacional/877834>
- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. México: Librería El Etaneo.
- Figueroa, Y. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque Lean Manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Fonseca, M. (2015). *La gestión de calidad y su incidencia en la producción de la empresa de calzado TORY SPORT*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Gaesteiz, V. (2004). *Implantación del sistema APPCC/HACCP*. Vasco: Servicio Central de Publicaciones.
- Garvin. (1988). *Managing Quality*. Cambridge: Harvard Bussines School.
- Garvin, D. (1988). *Managing Quality*. Cambridge: Harvard Bussines School.
- Garvin, D. (1988). *Managing Quality*. Cambridge: Harvard Bussines School.
- Gómez, R. C. (2014). Sistemas de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control. En R. C. Gómez, *Sistemas de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control* (pág. 13). Mar del Plata: Facultad de Ciencias Sociales.
- Gómez, R. y Gonzales D. (2014). En *Sistemas de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control* (pág. 13). Mar del Plata: Facultad de Ciencias Sociales.

HACCP. (1996). *Sistema de Análisis de Peligros y Puntos críticos de control*,  
Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/1616/1/11\\_normas\\_haccp.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1616/1/11_normas_haccp.pdf).

HACCP. (1997). *Buenas Prácticas de Manufactura*, 12.

HACCP, N. (1996). *Sistema de Análisis de Peligros y Puntos críticos de control*.  
[http://nulan.mdp.edu.ar/1616/1/11\\_normas\\_haccp.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1616/1/11_normas_haccp.pdf).

HACCP, N. B. (1997). *Buenas Prácticas de Manufactura*.

Hair, Anderson, Mehta, & Babin. (2010). *Administración de Ventas Relaciones y  
Soiedades con el cliente*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.

Hair; Anderson; Babin y Mehta. (2010). *Administración de Ventas Relaciones y  
Soiedades con el cliente*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.

Huaraz en Línea. (25 de Marzo de 2015). Obtenido de  
[http://www.huarazenlinea.com/noticias/locales/24/03/2015/hallan-  
utensilios-y-comida-en-pesimas-condiciones-higienicas-en](http://www.huarazenlinea.com/noticias/locales/24/03/2015/hallan-utensilios-y-comida-en-pesimas-condiciones-higienicas-en)

Huaraz en línea. (25 de Marzo de 2015). *Huaraz en línea.com*. Obtenido de  
Huaraz en línea.com:  
[http://www.huarazenlinea.com/noticias/locales/24/03/2015/hallan-  
utensilios-y-comida-en-pesimas-condiciones-higienicas-en](http://www.huarazenlinea.com/noticias/locales/24/03/2015/hallan-utensilios-y-comida-en-pesimas-condiciones-higienicas-en)

Huaraz Noticias. (21 de Noviembre de 2014). Obtenido de  
[http://www.huaraznoticias.com/locales/independencia-operativos-a-  
hornos-y-panaderias](http://www.huaraznoticias.com/locales/independencia-operativos-a-hornos-y-panaderias)

Huaraz Noticias. (21 de Noviembre de 2014). *Huaraz Noticias*. Obtenido de  
Huaraz Noticias: [http://www.huaraznoticias.com/locales/independencia-  
operativos-a-hornos-y-panaderias](http://www.huaraznoticias.com/locales/independencia-operativos-a-hornos-y-panaderias)

Huaraz Noticias. (27 de febrero de 2015). *Independencia panaderías un peligro*, pág. 6.

Huaraz Noticias. (27 de febrero de 2015). *Independencia panaderías un peligro*.  
*Independencia panaderías un peligro*.

ICONTEC. (2009). *Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación*.  
Bogotá: NTC-ISO 9001.

Importancia.org. (14 de Julio de 2013). Obtenido de  
<http://www.importancia.org/pasteleria.php>

Importancia.org. (14 de Julio de 2013). *Importancia.org*. Obtenido de  
Importancia.org: <http://www.importancia.org/pasteleria.php>

INEI. (Abril de 2011). Obtenido de  
[http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0955/libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0955/libro.pdf)

Informática, I. N. (Abril de 2011). *INEI*. Obtenido de INEI:  
[http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0955/libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0955/libro.pdf)

Ingram, D. (2014). Ventas y servicio al cliente. *La Voz de Houston*. Obtenido de  
<http://pyme.lavoztx.com/plan-de-mercadeo-para-una-tienda-de-ropa-5323.html>

ISO 9001, 2. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. Ginebra:  
Translation Management Group.

ISO, 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. Ginebra:  
Translation Management Group.

- Iturregui Amaya, E. L. (2010). *Diseño del Programa de Salud Ocupacional para la empresa FUNDASABOR*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Iturregui, E. (2010). *Diseño del Programa de Salud Ocupacional para la empresa FUNDASABOR*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- James, P. (1997, p. 130). *Gestión de la Calidad Total: Un Texto Introductorio*. España: Prentice Hall.
- Jilma. (1990). *El gerente en las organizaciones del futuro*. Caracas: Ediciones UPEL.
- Juan César, C. B. (03 de Diciembre de 2013). *RPP Noticias*. Obtenido de RPP Noticias: [http://www.rpp.com.pe/2013-12-03-chiclayo-cierran-cuatro-panaderias-por-falta-de-higiene-noticia\\_652134.html](http://www.rpp.com.pe/2013-12-03-chiclayo-cierran-cuatro-panaderias-por-falta-de-higiene-noticia_652134.html)
- Juárez Vásquez, Z. A. (2013). *Seguridad e Higiene Industrial en las panificadoras industrializadas de la cabecera departamental de Huehuetenango*. Huehuetenango: Universidad Rafael Landívar.
- Juárez, Z. (2013). *Seguridad e Higiene Industrial en las panificadoras industrializadas de la cabecera departamental de Huehuetenango*. Huehuetenango: Universidad Rafael Landívar.
- La 10.pe. (12 de Octubre de 2011). *La 10.pe*. Obtenido de La 10.pe: [http://www.la10.pe/2011-10-12-ancash-reparten-bizcochos-del-pronaa-en-aparente-mal-estado-a-alumnos-noticia\\_412123.html](http://www.la10.pe/2011-10-12-ancash-reparten-bizcochos-del-pronaa-en-aparente-mal-estado-a-alumnos-noticia_412123.html)
- La 10.pe. (10 de Diciembre de 2012). *Reparte bizcochos del pronaa en aparente mal estado a alumnos*, pág. 5. Obtenido de La 10.pe.
- La Republica. (02 de Septiembre de 2013). Obtenido de <http://larepublica.pe/columnistas/futuro-emprendedor/tecnicas-para-venta>

La Republica. (02 de Septiembre de 2013). Tecnicas para la venta. *La Republica*.

Obtenido de <http://larepublica.pe/columnistas/futuro-emprendedor/tecnicas-para-venta-02-09-2013>

Leigh, J. (2015). *Ideas para la decoración de una boutique*. Obtenido de Ideas

para la decoración de una boutique La Voz: <http://pyme.lavoztx.com/ideas-para-la-decoracin-de-una-boutique-5406.html>

León, M. (Octubre de 2013). *Contaduría y Administración*. Obtenido de

Contaduría y Administración: [http://www.contaduriayadministracionunam.com.mx/userFiles/app/pp\\_29102013.pdf](http://www.contaduriayadministracionunam.com.mx/userFiles/app/pp_29102013.pdf)

Ley General de Resíduos Sólidos. (2004). Ley N° 27314. pág. 12.

LGRS, L. G. (2004). Ley General de Resíduos Sólidos.

[http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sae/normas-sae/Ley\\_27314\\_Ley\\_General\\_de\\_Residuos\\_Solidos.pdf](http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sae/normas-sae/Ley_27314_Ley_General_de_Residuos_Solidos.pdf).

Llamas , J. (2004). *Estructura científica de la Venta*. Mexico: Limusa. Obtenido

de [https://books.google.com.pe/books?id=gzx5nhwgPewC&pg=PA70&dq=concepto+que+es+tecnica+de+ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisp\\_b6jerMAhVPK1IKHc7LD8IQ6AEILzAC#v=onepage&q=concepto%20que%20es%20tecnica%20de%20ventas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gzx5nhwgPewC&pg=PA70&dq=concepto+que+es+tecnica+de+ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisp_b6jerMAhVPK1IKHc7LD8IQ6AEILzAC#v=onepage&q=concepto%20que%20es%20tecnica%20de%20ventas&f=false)

- Manuel, S. (20 de Diciembre de 2011). *Radio Oxígeno*. Obtenido de Radio Oígeno: [http://www.oxigeno.com.pe/2011-12-20-incautan-600-panetones-de-dudosa-procedencia-en-nuevo-chimbote-noticia\\_433432.html](http://www.oxigeno.com.pe/2011-12-20-incautan-600-panetones-de-dudosa-procedencia-en-nuevo-chimbote-noticia_433432.html)
- Marcelo, G. G. (06 de Abril de 2015). *Soy Puerto Montt*. Obtenido de Soy Puerto Montt: <http://www.soychile.cl/Puerto-Montt/Sociedad/2015/04/06/314762/Denuncian-en-Salud-y-el-Sernac-venta-de-torta-en-mal-estado-en-conocido-cafe-de-Puerto-Varas.aspx>
- Maria, E. (06 de Noviembre de 2009). *Consumoteca*. Obtenido de <http://www.consumoteca.com/alimentacion/seguridad-alimentaria/higiene-de-los-alimentos/>
- María, E. (06 de Noviembre de 2009). *Consumoteca*. Obtenido de Consumoteca: <http://www.consumoteca.com/alimentacion/seguridad-alimentaria/higiene-de-los-alimentos/>
- Mariño Navarrete, H. (2000). *Planeación estratégica de la calidad total*. Bogotá: TM Editores.
- Mariño, N. H. (2000). *Planeación Estratégica de la Calidad Total*. Bogotá: TM Editores.
- Mark W., J., & Greg W, M. (2014). *Administracion de Ventas* (Septima edicion ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.
- Marketing Directo. (29 de noviembre de 2012). La Segmentación Demografico sigue denominado Mercado. Obtenido de <http://www.marketingdirecto.com/actualidad/marketing/la-segmentacion-demografica-sigue-dominando-el-mercado/>

- Marketing Publishing. (2007). *Dirección estratégica de vendedores*. España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10194592&ppg=7>
- Martin , M. (2015). *Ideas para el diseño y el modelo de una boutique para un negocio*. Obtenido de Pequeña y mediana empresa Demand Media La Voz: <http://pyme.lavoztx.com/ideas-para-el-diseo-y-el-modelo-de-una-boutique-para-un-negocio-6078.html#>
- MEF. (2013). *Ley N° 30056*. Recuperado el 2015, de Ministerio de Economía y Finanzas: [http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_docman&Itemid=101588&lang=es&limitstart=30](http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_docman&Itemid=101588&lang=es&limitstart=30)
- Mendoza, L. (10 de Octubre de 2013). Obtenido de Contaduría y Administración: Recuperado de [http://www.contaduriayadministracionunam.com.mx/userFiles/app/pp\\_29102013.pdf](http://www.contaduriayadministracionunam.com.mx/userFiles/app/pp_29102013.pdf)
- Merville, O. (2005). En M. I. Som, *Ingeniería del software*. Venezuela.
- Ministerio de la Producción Perú. (2004). *Panadería y Pastelería*. Lima: Agencia Belga de Desarrollo.
- Ministerio de salud. (2011). *Dirección general de salud ambiental*. Obtenido de <http://digesa.sld.pe/NormasLegales/Normas/NORMA%20DE%20PANADERIAS.pdf>

- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (2014). *Información general - registro nacional de la micro y pequeña empresa (Remype)*. Obtenido de <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=541>
- Ministerio, S. (2003). Proyecto de Actualización de la RM N° 615-2003SA /DM. *Norma Sanitaria, 01*.
- MINSA. (2003). Proyecto de Actualización de la RM N° 615-2003SA /DM. *Norma Sanitaria, 01*.
- MINSA. (2005). *Norma Sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios a fines*. Lima: RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 363.
- MINSA. (2011). *Norma Sanitaria para la fabricación, elaboración y expendio de productos de panificación, galletería y pastelería*. Lima, Perú: JWG Servicios Gráficos E.I.R.L.
- MINSA. (2011). *Norma Sanitaria para la Fabricación, Elaboración y Expendio de productos de Panificación, Galletería y Pastelería*. . Lima, Perú: JWG Servicios Graficos E.I.R.L.
- MINSA/DIGESA. (12 de diciembre de 2003). *Norma Sanitaria que establece los criterios Microbi*. Obtenido de [http://www.digesa.minsa.gob.pe/norma\\_consulta/Proy\\_RM615-2003.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/norma_consulta/Proy_RM615-2003.pdf)
- MINSA/DIGESA-V.01. (2003). *NORMA SANITARIA QUE ESTABLECE LOS CRITERIOS MICROBI*. Obtenido de *NORMA SANITARIA QUE ESTABLECE LOS CRITERIOS MICROBI*: [http://www.digesa.sld.pe/norma\\_consulta/RM%20615-2003MINSA.pdf](http://www.digesa.sld.pe/norma_consulta/RM%20615-2003MINSA.pdf)

- Montenegro , J. (2010). *Comunicacion efectiva del asesor de ventas hacia el cliente*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0745.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0745.pdf)
- Mosser, T. (04 de Mayo de 2008). *eHow*. Obtenido de Ehow en español: [http://www.ehowenespanol.com/tipos-pasteleria-info\\_281543/](http://www.ehowenespanol.com/tipos-pasteleria-info_281543/)
- Municipalidad Distrital de Independencia. (26 de Febrero de 2015). *Municipalidad Distrital de Independencia*. Obtenido de Municipalidad Distrital de Independencia: <http://www.munidi.gob.pe/index.php/noticias/item/51-mdi-interviene-y-decomisa-insumos-en-mal-estado-a-panaderias>
- Nicuesa, M. (21 de Julio de 2014). *Técnicas para aumentar las ventas en una tienda de ropa*. Obtenido de EMPRESARIADOS: <http://empresariados.com/tecnicas-para-aumentar-las-ventas-en-una-tienda-de-ropa/>
- Norma ISO 9001 - 2015 citado por ICONTEC. (2009). *Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación*. Bogotá: NTC-ISO 9001.
- OIRSA. (5 de abril de 2000). *oirsa.org*. Obtenido de oirsa.org: <http://www.oirsa.org/aplicaciones/subidoarchivos/BibliotecaVirtual/MANUFACTURALIMONPERSICO.pdf>
- OMS. (2015). Inocuidad de los alimentos. *Centro de Prensa*, <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs399/es/>.
- OMS, O. M. (2018). *OMS*. Obtenido de [http://www.who.int/topics/food\\_safety/es/](http://www.who.int/topics/food_safety/es/)
- Organización Mundial de la Salud . (2015). Inocuidad de los alimentos. *Centro de Prensa*, <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs399/es/>.

- Oropeza, N. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo SERVQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades de entretenimiento (karaokes) del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Ortega , A. (2013). *Programa de capacitación sobre técnica de ventas A.I.D.A para mejorar el proceso de ventas en una empresa comercializadora de vidrios y aluminios*. Mexico: Instituto Tecnológico de Sonora. Obtenido de [http://biblioteca.itson.mx/dac\\_new/tesis/704\\_ortega\\_arturo.pdf](http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/704_ortega_arturo.pdf)
- Página Siete. (18 de Marzo de 2014). *Página Siete*. Obtenido de Página Siete: <http://www.paginasiete.bo/sociedad/2014/3/18/decomisan-tortas-estado-paredes-16527.html>
- Palacios Vilchez, J. L. (2014). *Caracterización de capacitación y competitividad en las mype rubro ropa de bebés del mercado modelo de Piura, 2013*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2014. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Panorama Cajamarquino. (2015). LAS MYPES MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS. Recuperado el 8 de setiembre de 2015, de <http://www.panoramacajamarquino.com/noticia/las-mypes-micro-y-pequenas-empresas/>
- Paredes, J. (06 de junio de 2013). El 40% de empresas fracasa antes de cumplir un año. *Mypes*. Obtenido de <http://trujilloinforma.com/trujillo/el-40-de-empresas-fracasa-antes-de-cumplir-un-ano/>

- Parera. (05 de Septiembre de 2014). *Las 6 palabras mágicas para persuadir a tus clientes*. Obtenido de Workana: <https://www.workana.com/blog/6-palabras-para-persuadir-a-tus-clientes/>
- Pascal. (2003). *Método y Técnicas para cerrar el trato con los clientes*. Barcelona: Gestión 2000. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=MF8-IJU19bcC&pg=PA22&dq=guiar+al+posible+comprador+en+tecnicas+de+venta&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAv7v-7ZLPAhWH9h4KHRmyCW8Q6AEINTAF#v=onepage&q=guiar%20al%20posible%20comprador%20en%20tecnicas%20de%20venta&f=false>
- Penn, S. (2015). *Cómo escoger la mercancía para una boutique de ropa*. Obtenido de *Cómo escoger la mercancía para una boutique de ropa La Voz*: <http://pyme.lavoztx.com/cmo-escoger-la-mercanca-para-una-boutique-de-ropa-5945.html>
- Perú 21. (20 de Mayo de 2013). *Perú 21*. Obtenido de Perú 21: <http://peru21.pe/politica/ancash-denuncian-que-qali-warma-entregaron-alimentos-mal-estado-2131928>
- Peruano, E. (13 de Mayo de 2006). Norma Sanitaria para la aplicación de BPM. *Normas Legales*, pág. [http://www.digesa.sld.pe/NormasLegales/Normas/RM\\_449\\_2006.pdf](http://www.digesa.sld.pe/NormasLegales/Normas/RM_449_2006.pdf).
- Peter Yamacahua, C. d. (2010). Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro%20mype%201.pdf>

- POE. (2010). Procedimiento Estandar Operativo: Manejo Integrado de Plagas.  
<https://sanidadealimentos.com/2010/05/13/procedimiento-estandar-operativo-manejo-integrado-de-plagas/>.
- Poma, J. (9 de Diciembre de 2012). *Huaraz Informa*. Obtenido de Huaraz Informa: <http://huarazinforma.pe/archives/2244>
- Prieto. (2015). *Las ventas: una profesión para gente superior*. Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11162326&ppg=5>
- Prieto, J. (2008). *Gerencia de ventas*. Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10584356&ppg=57>
- Publicaciones Vertice S.L. (2010). *Implantación de espacios comerciales*. Malaga: Vertice S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=HWqXRig8HEYC&pg=PA83&dq=modelo+AIDA+en+ventas&hl=es&sa=X&ei=LtUnVaTDNvSAsQTb8YHACw&ved=0CBoQ6AEwADge#v=onepage&q=modelo%20AIDA%20en%20ventas&f=false>
- Quiroz. (2010, p.158). *Sistema de gestión de la calidad en el área socio – educativa*.
- Radio Pachamama. (27 de Mayo de 2015). *Radio Pachamama*. Obtenido de Radio Pachamama: <http://www.radiopachamama.com/salud/la-intendencia-del-el-alto-decomiso-tortas-en-mal-estado-en-la-ceja/>

Radio Programas del Perú. (27 de Setiembre de 2007). *Terra*. Obtenido de Terra:  
<http://www.terra.com.pe/noticias/articulo/html/act982225.htm>

Radio Uno. (02 de Junio de 2015). *Radio Uno*. Obtenido de Radio Uno:  
<http://www.radiouno.pe/noticias/48110/hombre-encuentra-hongos-torta-conocida-pasteleria>

Real Academia Española. (2014). Boutique. En RAE, *Diccionario de la lengua española*. Madrid: 23.<sup>a</sup>. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=boutique>

Revista del Consumidor. (22 de noviembre de 2011). Resultados del monitoreo de publicidad en vuelos. Obtenido de <http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=21769>

Rodriguez, J. (20 de Noviembre de 2014). *Técnicas 'maestras' para cerrar una venta*. Obtenido de Alto Nivel: <http://www.altonivel.com.mx/46899-tecnicas-maestras-de-cierre-de-venta.html>

Roldán, L., & Balbuena, J. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*.

Romero, F. (2013). *Caracterizacion de la capacitacion de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra/venta de ropa para adultos de Huacho, 2013*. Huacho: Universidad Católica los Angeles.

Romero, J. (2011). *Planeamiento estratégico en la producción*. Guadalajara: Brisa.

RPP NOTICIAS. (03 de diciembre de 2013). Obtenido de <http://rpp.pe/peru/actualidad/chiclayo-cierran-cuatro-panaderias-por-falta-de-higiene-noticia-652134>

- RPP, N. (06 de Julio de 2016). Obtenido de <http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- RPP, Noticias. (03 de Diciembre de 2013). Obtenido de [http://www.rpp.com.pe/2013-12-03-chiclayo-cierran-cuatro-panaderias-por-falta-de-higiene-noticia\\_652134.html](http://www.rpp.com.pe/2013-12-03-chiclayo-cierran-cuatro-panaderias-por-falta-de-higiene-noticia_652134.html)
- Salud, L. d. (1998). Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas. <http://centrocastelmonte.com/programa-de-higiene-y-saneamiento-ley-26842-DS-007-98-SA-peru-phs.html>.
- Salud, O. P. (2011). Capacitación en Higiene para Manipuladores de Alimentos. *Guía Metodológica y Práctica*, [http://www.paho.org/pan/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=374&Itemid=224](http://www.paho.org/pan/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=374&Itemid=224).
- Sánchez, S. (13 de Mayo de 2014). Aumenta Tus Posibilidades de Venta con la Técnica AIDA. *Estrategia de Negocios y Marketing Digital*. Obtenido de <http://coachparaempresarias.com/tecnica-aida/>
- SENASICA. (2013). *Manual de Buenas Prácticas de Manufactura*. México, D.F.
- Sigueñas, & Castro. (2015). *Modelo de gestión de calidad para lograr la fidelización de los clientes de la empresa exportadora el Sol SAC en el distrito de San José - provincia de Pacasmayo en el año 2015*. Pacasmayo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Sociedad. (04 de Diciembre de 2013). *Los Andes*. Obtenido de Los Andes: <http://www.losandes.com.pe/Sociedad/20131204/76849.html>

- Sólidos, L. G. (2004). Ley General de Resíduos Sólidos.  
[http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sae/normas-sae/Ley\\_27314\\_Ley\\_General\\_de\\_Residuos\\_Solidos.pdf](http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sae/normas-sae/Ley_27314_Ley_General_de_Residuos_Solidos.pdf).
- Sólidos, L. G. (2004). Ley General de Resíduos Sólidos.  
[http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sae/normas-sae/Ley\\_27314\\_Ley\\_General\\_de\\_Residuos\\_Solidos.pdf](http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sae/normas-sae/Ley_27314_Ley_General_de_Residuos_Solidos.pdf).
- (2005). Som, Merville, I. En M. I. Som, *Ingeniería del software*. Venezuela.
- Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Espagrafic.
- Ticbeat. (3 de noviembre de 2010). *El Método AIDA aplicado al Social Media*.  
Obtenido de Social Media : <http://www.ticbeat.com/socialmedia/metodo-aida-aplicado-social-media/>
- Trujillo. (2014). *Caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro venta minorista de productos textiles (Bazar) del distrito de Huaraz, 2014*. Huaraz: Universidad Católica los Angeles Chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>
- Tubon, M. (2011). *El servicio al cliente y su incidencia en las ventas de la industria La Raiz del Jean del Cantón Pelileo*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1415/1/266%20Ing.pdf>
- Uribe, É. (28 de Julio de 2014). *Soyentrepreneur*. Obtenido de Soyentrepreneur: <http://www.soyentrepreneur.com/27186-emprende-con-una-pasteleria.html>

Yamacahua, C. d. (2010). Obtenido de  
<http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro%20mype%201.pdf>  
f

# Anexos

**Anexo N° 1: Directorio de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – Rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz**

N°	Apellidos y Nombres y/o Razón Social	RUC	N° vía	#
1	Pardave Ortiz Silvia Elena	10407456551	Jr. Julián De Morales	818
2	Mata Espinoza Vicente	10227546480	Jr. 27 De Noviembre	102 B
3	Rosales Huárac Teófilo	10316230119	Psje. Perú	MZ. 05 LT. 15
4	Córdova Flores Rosa María	10408042807	Jr. Caraz	419
5	Panadería y Pastelería Salazar S.R.L.	20141312996	Av. Agustín Gamarra	755
6	Salazar Egusquiza Ricardo Adrián	10062885489	Av. Luzuriaga	954
7	Córdova Rebaza Lesly Guiliana	10329458232	Jr. San Martin	577
8	Paucar Cuisano Zarela Beatriz	10316774640	Jr. Federico Sal Y Rosas	717
9	Romero Alba Juana Julia	10316662612	Jr. Julián De Morales	605
10	Ross Galy E.I.R.L.	20408040991	Jr. José De San Martin	1010
11	Chávez Rímac Asunción	10316748169	Av. Luzuriaga	955
12	Salazar Egusquiza Ricardo Adrián	10062885489	Av. Luzuriaga	944
13	Figueroa Robles Elmer Eduardo	10419242654	Jr. Ramón Castilla	758
14	Bustamante Carrión Angel Adolfo	10414979608	Jr.28 De Julio	488
15	Serpa Pacahuala Luis Eberth	10418620124	Jr. Leonisa Lescano	603
16	Industrias Romero C. EIRL	20408003874	Jr. José De San Martin	423
17	Mautino Zambrano Oswaldo	10316209284	Jr. José Olaya	168

**Fuente:** Municipalidad Provincial de Huaraz / Área Tramifácil – 2015

Anexo N° 2: Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MYPE DEL  
SECTOR SERVICIOS, RUBRO PASTELERÍAS**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA  
SANITARIA PARA LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE  
PANIFICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
MANUFACTURA – RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE  
PANADERÍA DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015.**

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

**INSTRUCCIÓN: Marque un aspa (X) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.**

<b>I. DATOS GENERALES</b>	
<b>1. Grado de Estudio:</b> a) Educación Primaria b) Educación Secundaria c) Superior Técnica incompleta d) Superior Técnica completa e) Superior Universitaria completa f) Superior Universitaria incompleta g) Maestría	<b>Edad:</b> a) 20 a 30 años b) 31 a 40 años c) 41 a 50 años d) 51 a 60 años e) 61 a más años
<b>Experiencia como gerente:</b> a) 1 a 5 años b) 6 a 10 años	<b>Género:</b> a) Masculino b) Femenino

c) 11 a 20 años	
d) 21 a 30 años	
e) 31 a más años	

El cuestionario posee cinco alternativas de respuesta: Muy inaceptable (1), Inaceptable (2), Regular (3), Aceptable (4), Muy aceptable (5).

1	El ambiente de trabajo es exclusivo para la actividad que realiza	1	2	3	4	5
2	El almacenamiento de agua está en perfecto estado de conservación e higiene y protegido de agentes contaminantes	1	2	3	4	5
3	En el lugar de trabajo cuentan con políticas de manejo de residuos sólidos	1	2	3	4	5
4	Cuentan con un programa de higiene y saneamiento	1	2	3	4	5
5	Ud. usa equipos de trabajo adecuado en cada actividad que realiza en la pastelería	1	2	3	4	5
6	Ud. realiza capacitación sanitaria para la manipulación de los alimentos	1	2	3	4	5
7	Ud. conoce de la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería	1	2	3	4	5
8	Ud. Aplica la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos de pastelería	1	2	3	4	5
9	Cuenta con un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, debidamente firmados por los responsables del control de calidad	1	2	3	4	5
10	Los registro del almacén (Kardex) evidencian una adecuada rotación de inventarios (PEPS – primeros en entrar, primeros en salir), las materias primas e insumos presentan fecha de vencimiento y Registro Sanitario vigente	1	2	3	4	5
11	Utilizan harina fortificada y libre de bromato	1	2	3	4	5
12	Cuentan con el sistema HACCP.	1	2	3	4	5
13	Si se comete errores, son receptivos a corregir desviaciones con la finalidad de brindar un producto de calidad	1	2	3	4	5