

*Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión Huacho*

FACULTAD DE EDUCACIÓN



TESIS

**PARA OBTENER LA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN ESPECIALIDAD
BIOLOGIA QUIMICA Y TECNOLOGIA DE LOS ALIMENTOS**

**SISTEMA DE GESTIÓN ALIMENTARIA Y SU RELACIÓN CON
LA NORMA ISO 9001 EN LA EMPRESA AGROIMPER, HUAURA
– 2018**

Presentado por:

PAUCAR ROBLES KEY DARRY

Asesora:

Mg. ADRIANA MARIA CASTILLO CORZO

HUACHO – PERÚ

2018

TITULO

**SISTEMA DE GESTIÓN ALIMENTARIA Y SU RELACIÓN CON
LA NORMA ISO 9001 EN LA EMPRESA AGROIMPER, HUAURA
– 2018**

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi familia, a mi esposa y a mi hija quienes han sido el motor y motivo de mi superación.

El autor

AGRADECIMIENTO

A Dios Por haberme permitido llegar a este deseado momento y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres por haberme guiado siempre para ser una persona de bien. A mi esposa e hija por su comprensión y apoyo en el cumplimiento de mis metas y objetivos.

El autor

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: **“SISTEMA DE GESTIÓN ALIMENTARIA Y SU RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9001 EN LA EMPRESA AGROIMPER, HUAURA – 2018”**, es un trabajo de investigación para obtener la licenciatura en Educación en la especialidad de Biología, Química y Tecnología de los Alimentos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

La metodología que se empleó se encuentra dentro de la investigación básica es de tipo Básico, de nivel descriptivo, correlacional, no experimental y la hipótesis planteada fue: “El sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018”. Para la investigación, la población en estudio estuvo definida por 110 trabajadores de la Empresa Agroimper. Se determinó el uso de una muestra censal, es decir la totalidad de la población. El instrumento principal que se empleó fue el cuestionario, que se aplicó a la primera y segunda variable. Los resultados evidencian que existe relación entre el sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.869, representando una muy buena asociación.

El autor

Palabras claves: gestión, sistema, ISO 9001

ABSTRACT

This research work entitled: "FOOD MANAGEMENT SYSTEM AND ITS RELATIONSHIP WITH ISO 9001 STANDARD IN AGROIMPER, HUAURA - 2018", is a research project to obtain a degree in Education in the specialty of Biology, Chemistry and Technology of the Foods of the National University José Faustino Sánchez Carrión.

The methodology that was used is within basic research is Basic type, descriptive level, correlational, not experimental and the hypothesis was: "The food management system is significantly related to ISO 9001 in the company Agroimper, Huaura 2018 ". For the investigation, the study population was defined by 110 workers of the Agroimper Company. The use of a census sample, that is, the total population, was determined. The main instrument that was used was the questionnaire, which was applied to the first and second variables. The results show that there is a relationship between the food management system and ISO 9001 in the company Agroimper, Huaura 2018, due to the Spearman correlation that returns a value of 0.869, representing a very good association.

The author

Keywords: management, system, ISO 9001

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	xi
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.1.2. Formulación del problema.....	14
1.2. Objetivos de la investigación.....	15
1.2.1. Objetivo general	15
1.2.2. Objetivos específicos	15
1.3. Justificación de la investigación	16
1.3.1. Tecnológica.....	16
1.3.2. Pedagógica	16
1.3.3. Técnica	16
1.4. Delimitaciones del estudio.....	16
1.5 Viabilidad del estudio.....	17
1.5.1 Evaluación Técnica	17
1.5.2 Evaluación Ambiental.....	17
1.5.3 Evaluación Financiera.....	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes del estudio	18
2.1.1. Antecedentes relacionados con la investigación	18
2.2. Bases gnoseológicas o científicas.....	27
2.2.1. Sistema de Gestión Alimentaria.....	27
2.2.2 Norma ISO 9001	33
2.3. Definiciones conceptuales	46
2.4. Sistema de hipótesis.....	49

2.4.1 Hipótesis general	49
2.4.2 Hipótesis específicas.....	49
2.4.3. Variables y su operacionalización.....	50
CAPITULO III METODOLOGÍA.....	51
3.1. Estrategias Metodológicas.....	51
3.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	51
3.1.2 Diseño de Investigación	51
3.2.3 Población y Muestra.....	52
Fuente: Agroinper 2018.....	52
3.2.4 Método de investigación	53
3.2.5 Técnicas de recolección de datos	53
3.2.6. Forma de tratamiento y análisis de datos	54
CAPÍTULO IV RESULTADOS	56
4.1. Resultados descriptivo de las variables	56
4.2. Generalización entorno la hipótesis central.....	61
CAPITULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
DISCUSIÓN.....	69
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	74
ANEXOS.....	76
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	77
TABLA DE DATOS	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable X	48
Tabla 2	Operacionalización de la variable Y	49
Tabla 3	Población	51
Tabla 4	Muestra	51
Tabla 5	Validación de expertos	53
Tabla 6	Sistema de Gestión alimentaria	55
Tabla 7	Innovación	56
Tabla 8	Seguridad alimentaria	57
Tabla 9	Trazabilidad	58
Tabla 10	Norma ISO 9001	59
Tabla 11	Relación entre el Sistema de Gestión Alimentaria y la Norma ISO 9001	60
Tabla 12	Relación entre la dimensión Innovación y la Norma ISO 9001	62
Tabla 13	Relación entre la dimensión seguridad alimentaria y la Norma ISO 9001	64
Tabla 14	Relación entre la dimensión trazabilidad y la Norma ISO 9001	66

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Sistema de Gestión alimentaria	55
Figura 2	Innovación	56
Figura 3	Seguridad alimentaria	57
Figura 4	Trazabilidad	58
Figura 5	Norma ISO 9001	59
Figura 6	Relación entre el Sistema de Gestión Alimentaria y la Norma ISO 9001	61
Figura 7	Relación entre la dimensión Innovación y la Norma ISO 9001	63
Figura 8	Relación entre la dimensión seguridad alimentaria y la Norma ISO 9001	65
Figura 9	Relación entre la dimensión trazabilidad y la Norma ISO 9001	67

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

La gestión de alimentos es el proceso de conservación, selección, preparación y presentación de alimentos; la gestión o administración de alimentos es un término que se utiliza para designar la labor de preparación de alimentos y administración de servicios alimentarios en hoteles o restaurantes.

Un gestor de alimentos es el encargado de revisar, seleccionar y garantizar la calidad de los alimentos en un restaurante o en un negocio similar. Los gestores de alimentos son los responsables de verificar que los clientes estén satisfechos con la preparación y el valor nutritivo de los alimentos y bebidas que consumen, logrando de esta manera alcanzar la garantía de un negocio rentable e impulsar el Turismo gastronómico.

La implantación de un Sistema de gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 en una empresa que fabrica, distribuye o comercializa alimentos u otros productos relacionados con la alimentación, es una plataforma ideal desde la que se pueden implantar otros sistemas de gestión como ISO 14001 de medio ambiente, OHSAS 18001 de prevención de riesgos, etc.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado en cinco capítulos. En el primer capítulo se describe la problemática respecto a la relación que existe entre el sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico respecto a las dos variables intervinientes en esta investigación: primero, todo lo relacionado con el sistema de gestión alimentaria y lo relacionado con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018, en el mismo tratamos todo lo relacionado a los antecedentes teóricos.

El capítulo III De la metodología, tratamos sobre el diseño metodológico, tipos y enfoques, la población y la muestra de estudio, la operacionalización de las variables,

la técnica de recolección de datos, así como las técnicas para el procesamiento y el análisis de datos.

El Capítulo IV asignado con el nombre de resultados de la investigación está destinado a explicar la presentación de los cuadros, gráficos, interpretaciones de datos. Así mismo en este mismo capítulo consignamos el proceso de la prueba de hipótesis.

Finalmente en el Capítulo V se consigna la discusión de los resultados obtenidos, las conclusiones a las que se ha arribado como resultado de tipo proceso de investigación, así como las recomendaciones pertinentes para el tratamiento de la problemática explicada y detallada en la presente tesis.

En esa perspectiva, los resultados de la presente investigación pretenden convertirse en conocimientos que, asumidos por los responsables de la acción gerencial directa, es decir, empleados y directivos de la empresa Agroimper, Huaura.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Descripción de la realidad problemática

ISO 9001 es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo. Pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad (junto con ISO 9004), y ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios.

Un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Como norma de gestión de la calidad de mayor reconocimiento en el mundo, así como el estándar de referencia, describe cómo alcanzar un desempeño y servicio consistentes.

Toda organización puede mejorar su manera de trabajar, lo cual significa un incremento de sus clientes y gestionar el riesgo de la mejor manera posible, reduciendo costes y mejorando la calidad del servicio ofrecido. La gestión de un sistema de calidad aporta el marco que se necesita para supervisar y mejorar la producción en el trabajo. Con mucha diferencia, en cuanto a calidad se refiere, la normativa más establecida y conocida es la ISO 9001, la cual establece una norma no sólo para la Gestión de Sistemas de Calidad sino para cualquier sistema en general. La ISO 9001 está ayudando a todo tipo de organizaciones a tener éxito, a través de un incremento de la satisfacción del cliente y de la motivación del departamento.

Los servicios de alimentos han existido hace cientos de años; desde los primeros restaurantes conocidos como hostales y posadas que ofrecían alimentos a los viajeros hasta los espacios que conocemos en la actualidad como: comedores industriales,¹ cafeterías, cocinas económicas, comedores

escolares, los servicios de alimentos en los hospitales, en asilos, guarderías, etc.

La implantación de un Sistema de gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 en una empresa que fabrica, distribuye o comercializa alimentos u otros productos relacionados con la alimentación, es una plataforma ideal desde la que se pueden implantar otros sistemas de gestión como ISO 14001 de medio ambiente, OHSAS 18001 de prevención de riesgos, etc.

La investigación se realizara en la empresa AgroInper, ubicada en la Av. Peralvillo N° 3320 Huaura- Panamericana Norte km 151.5. Es una empresa exportadora de espárragos verdes frescos, tiene varios años dedicándose a este tipo de mercado de exportación, Exportan a varios países, todo es producto verde fresco. Es una organización seria que trabaja con gente de la zona apoyando de manera social a fomentar el trabajo. Exporta en las presentaciones de 5 kilos y pedidos especiales para Europa, Asia y mercados que están entrando con nosotros para crear vínculos de trabajo.

Asimismo trabaja con un sistema de gestión de Calidad que es el sistema SQF en planta y en el campo GlobalG.A.p es una carta de presentación para exportar producto.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema general:

¿Qué relación existe entre el sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018?

1.1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre la dimensión Innovación del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad alimentaria del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión trazabilidad del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la dimensión Innovación del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión seguridad alimentaria del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión trazabilidad del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Tecnológica

Desde este punto de vista el avance vertiginoso de la ciencia y la tecnología, abre un mundo de posibilidades para el desarrollo de competencias, pues facilita el acceso a la información virtual, es decir, la comunicación en tiempo real, brindando diversas formas de interactuar en los textos, artículos y otros, que mejoran y desarrollan la educación inicial.

1.3.2. Pedagógica

Se justifica pedagógicamente porque el docente presenta nuevas estrategias para determinar la relación entre el sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

1.3.3. Técnica

Se justifica técnicamente porque es comúnmente aceptado el hecho de que las personas no interpretamos de igual modo todas las situaciones problemáticas y, precisamente, ese es el indicativo que determina el desarrollo de competencias, es decir, que podemos usar distintos tipos de estrategias dependiendo del objetivo que nos marquemos frente a un problema.

1.4. Delimitaciones del estudio.

. Disponibilidad de tiempo

Toda vez que la investigación debió ser desarrollada, aplicada e interpretada por el propio investigador, quien, a su vez, tenía que desempeñar un trabajo en un horario laboral rígido, generó que la disponibilidad de tiempo sea limitada. Sin embargo, la disposición a cumplir con la investigación hizo que se coordinaran horarios y espacios además de la ayuda de otros colegas para superar esta limitación.

. Limitados medios económicos

La ejecución de la investigación demandó una inversión económica que, dada su característica de autofinanciada por el propios investigador, tuvo ciertas limitaciones. A pesar de ello y, considerando la necesidad de aplicarla, se pudo costear los gastos asumiendo los gastos con ahorros personales.

1.5 Viabilidad del estudio.

1.5.1 Evaluación Técnica

En esta investigación de tesis se consideraron los elementos necesarios para su desarrollo, de acuerdo a lo establecido por la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

1.5.2 Evaluación Ambiental

Debido a su naturaleza de investigación descriptiva netamente académica, no ha generado impacto ambiental negativo en ninguno de los componentes del ecosistema.

1.5.3 Evaluación Financiera

El presupuesto de la investigación y su financiamiento estuvo debidamente garantizado por el investigador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes relacionados con la investigación

Rodríguez (2014) en su tesis “Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 Fundación Desayunitos-Año 2014”, Pontificia Universidad JAVERIANA de Bogotá, dice: La Fundación desayunitos es una institución sin ánimo de lucro la cual está a cargo de la Directora Cristina Ramírez y su Fundadora la señora Marta Patricia Giraldo. A través de sus procesos misionales; programa nutricional, programa pedagógico y escuela de padres tiene vinculada 40 niños de escasos recursos en el barrio las ferias, en donde se brinda alimentación adecuada a los niños, apoyo en sus labores académicas y guía a los padres en la educación y valores que deben brindar a los niños. El proyecto líder realizado se enfocó hacia el objetivo en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008, el cual se basa en la necesidad que existe en la fundación de estandarizar sus procesos, en la mejora a la atención a los niños, en la necesidad de buscar mejores benefactores y como resultado de todo estos tener una fundación que cumpla con los estándares requeridos y con procesos más eficaces para la ampliación de sus servicios y poder atender más niños. Durante el tiempo de la práctica se logró realizar una evaluación de la fundación frente a la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001, se hizo el levantamiento del manual de calidad, el ajuste del mapa de procesos, las caracterizaciones, los procedimientos, guías, acciones correctivas, preventivas y de mejora, teniendo en cuenta lo requerido por la norma y en pro de dar cumplimiento a la certificación. La metodología que se utilizó para la recolección de información y datos, fue por medio de las diferentes entrevistas realizadas a la fundadora y directora de la fundación, en estas se identificaron los documentos existentes en la fundación y los documentos faltantes, de igual forma con la metodología de las entrevistas se validó la necesidad que existe

en la fundación de certificarse en la ISO 9001:2008 y los objetivos relacionados con esta necesidad que son fundamentales para realizar este proyecto líder. Siguiendo el cronograma de actividades el cual fue la guía para el proyecto, se desarrollaron actividades de documentación, capacitación, seguimiento, levantamiento de información, reuniones con la dirección de la fundación, participación de actividades en la fundación y varios en pro de cumplir con los objetivos iniciales planteados en este proyecto líder. Las metas y objetivos planteados en este proyecto líder, se cumplieron en su totalidad entregando resultados positivos para la fundación y para el cumplimiento de la labor realizada en estos 6 meses del segundo semestre de 2014, como cumplimiento de la práctica social desarrollada en la fundación desayunitos, los objetivos propuestos desde el inicio del semestre se fueron desarrollando hasta culminar con el cumplimiento de cada uno de estos. Se concluye que se logró impactar de manera positiva dentro de la organización dejando la documentación del sistema de gestión de calidad al 100%, claridad en los procesos y mejoras de estos, acciones correctivas, preventivas y de mejora y la fundación preparada para una auditoria interna con intención de solicitar la externa y poder llegar a certificarse en la norma ISO 9001; 2008. Finalmente se creó un lazo importante con la fundación, en donde el trabajo desarrollado no termina aquí, la propuesta es seguir apoyando al practicante del próximo semestre y poder lograr la certificación que tanto anhela la fundación. (Pág. 13-14).

Narváez (2012), en la investigación de tesis para optar el grado de doctora en estudios del desarrollo, titulada “modelo para el estudio de la seguridad alimentaria caso Venezuela”, sustentada en la Universidad central de Venezuela – Centro de Estudios del Desarrollo, tuvo como objetivo El interés por el estudio de los factores de riesgo para la salud ha adquirido relevancia desde diferentes perspectivas, permitiendo identificar grupos vulnerables a partir de la determinación de sus necesidades, con fines de priorizar la atención y disminuir la morbilidad y la mortalidad en el mundo. Utilizando La teoría de la lógica difusa y por extensión, el concepto de conjuntos difusos, conjuntos borrosos o fuzzy sets fue propuesta por Zadeh en 1965 para el tratamiento de información que por su naturaleza y características no podía

ser clasificada con precisión. Siendo las conclusiones: Se concluye que para el avance de políticas eficientes en cuanto a la seguridad alimentaria en cualquier territorio, es necesario estudiar el problema con un enfoque teórico que permita vislumbrar distintas realidades, cuya complejidad requiere la conformación de equipos de trabajo con la participación de expertos que representen a los sectores vinculados. En este sentido, el trabajo de dichos equipos requiere estudiar el problema considerando la vulnerabilidad de la población y los riesgos que derivan de la inseguridad alimentaria. Dentro de sus conclusiones Narváez (2012) indico la necesidad de estudiar un problema con un enfoque que permita vislumbrar distintas realidades considerando la vulnerabilidad de la población por los riesgos que derivan de la inseguridad alimentaria. En ese sentido Plantea que dichos estudios deberían ser adoptados en la planificación de los programas sociales.

Vargas (2011) en la investigación de tesis para optar el grado de doctorado latinoamericano en educación, titulado: “Los programas de alimentación escolar (PAE) en américa latina: una propuesta de modernización para costa rica”. Sustentada en la Universidad Estatal a distancia – UNED, Escuela de Educación, sistemas de estudios de posgrado – SEP Programa Doctorado Latinoamericano en Educación – costa Rica, tuvo como objetivo: develar las condiciones de los programas de alimentación escolar (PAE) en América Latina. Siendo sus conclusiones: Sobre el objetivo específico: “Develar los principales componentes que poseen los PAE latinoamericanos” se concluye que: Estos programas poseen objetivos para estos programas, en la mayoría de los países que poco tienen que ver con la función esencial del Programa; Hay bastante irregularidad en los servicios de estos programas, tanto en días de atención, tamaño de raciones como condiciones higiénicas de preparación; En cuanto a los beneficios de estos programas, el más frecuente es el desayuno que por otra parte es el que tiene más evidencias de impacto en el proceso de aprendizaje.

Santiago (2008), realizó un trabajo de investigación denominado “Diagnostico para la implementación de un sistema de gestión de la calidad

ISO 9001:2000 al interior de la empresa Madereras de Yumbo Ltda.” en la que señala:

Con la llegada de la globalización y el libre comercio se ha hecho necesario implementar metodologías que permitan a las organizaciones ser más competitivas, no solamente a nivel nacional sino internacional, siendo de vital importancia la satisfacción del cliente en todos sus aspectos. Con la implementación de Sistemas de Calidad basados en la Norma ISO 9001 versión 2000 las empresas dan un paso adelante en el desarrollo de Sistemas Administrativos basados en la Gestión Integral, lo cual redundará a mediano y largo plazo en su supervivencia y crecimiento. La inclusión de las disposiciones necesarias para cumplir el requisito relacionado con los aspectos legales le da a la empresa una herramienta sólida para minimizar los riesgos de multas o castigos por incumplimientos legales causados por olvidos involuntarios. MADERAS DE YUMBO LTDA., consciente de esa necesidad se ha encaminado a la consecución de la calidad de su producto, siendo este trabajo una exposición del diagnóstico de la situación actual de la organización y de las actividades que se deben desarrollar para alcanzar la certificación de su sistema de gestión de la calidad de acuerdo a cada capítulo donde figuran los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000. Gracias a este diagnóstico, la alta dirección de MADERAS DE YUMBO LTDA., conoció todas las falencias y fortalezas que posee su organización y además recibió un plan a seguir, donde pueden desarrollar las estrategias planteadas para la consecución en un futuro de la certificación. Todas las recomendaciones aquí expuestas son primordiales y se ajustan a la realidad laboral y económica de la empresa MADERAS DE YUMBO LTDA. Las cuales facilitarán el desarrollo y crecimiento de la empresa en un medio cada vez más competitivo y hostil. (Pág. 1).

Herrera (2008) en la tesis de la Universidad Veracruzana - maestría en gestión de la calidad la tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa”, indica lo siguiente: Hoy en día en un mundo totalmente globalizado, concepto que de acuerdo con Guajardo (1996), comienza aparecer en los años sesenta en materia de comercio internacional, es el proceso por el que, la creciente comunicación e interdependencia entre

los distintos países del mundo unifica mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas, mismo proceso que señala la necesidad de incorporar en las estructuras de trabajo organizacionales, sistemas de calidad, que les permitan, ser más competitivas, obtener la fidelidad de los clientes, y asegurar la permanencia en el mercado principalmente. De acuerdo a estas circunstancias nace el interés de abordar en el siguiente trabajo de investigación, a la calidad, como estrategia y alternativa para conducir exitosamente a las organizaciones, así como enfrentar el mercado actual más competitivo. El tema de calidad, entonces se encuentra enfocando a la microempresa, por ser considerada como el segmento de la economía con mayor importancia, debido a los beneficios que aporta en la economía nacional, así como en la internacional. La microempresa es definitivamente un segmento, que requiere de mayor asistencia profesional, debido a las características y diversos problemas que enfrenta y que a través del tiempo han sido determinantes para la subsistencia en el mercado. Algunos de estos problemas son: falta de formación integral del empresario, deficiente administración, falta de capital y ausencia de un enfoque al cliente, entre otros aspectos. De acuerdo con Evans (2005), en el siglo XXI, las empresas que no se encuentren enfocadas a la plena satisfacción del cliente difícilmente sobrevivirán, en el mercado. A medida que se desarrolla el trabajo de investigación, se muestra la base documental compuesta por tres temas fundamentales, el primero se refiere al concepto de calidad, en la que se revisan los antecedentes, y la composición de los sistemas de gestión, el segundo tema está compuesto por la familia de normas ISO 9000, ya que para entrar en el ámbito de calidad es necesario que las empresas asuman normas de aceptación internacional, cuyo objetivo es el establecimiento de sistemas de aseguramiento de la calidad que garantizan la buena marcha de las empresas y la relación con los clientes. El tema incluye una visión general sobre la serie de estas normas, exponiendo precisamente las normas que la componen, sus beneficios y ventajas como es, el aumento de la productividad, la eliminación de errores y un mejoramiento en la calidad del producto o servicio que provoca una importante mejoría tanto para la empresa y sus clientes. Se describe también, la forma de aplicación y la implementación de las normas, específicamente la norma ISO 9001, principal

referencia para la elaboración de la propuesta final que incluye la creación de un sistema de gestión de la calidad. El tema final incluye aspectos generales de la empresa, clasificación, beneficios, problemática y oportunidades. Por último el trabajo de investigación, aborda la problemática de una microempresa, que incluye aspectos relacionados con el funcionamiento interno y comportamiento en las ventas, por tal motivo, se realizó un estudio exploratorio y descriptivo, mediante un diagnóstico, logrando detectar y concluir la necesidad de implantar un sistema de gestión de la calidad, presentado como propuesta y elaborado con base en la norma ISO 9001:2000, de esta manera se establecen las recomendaciones necesarias así como la conclusión del trabajo de investigación.(págs. 1,2)

Núñez (2016) en su tesis “Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera”, manifiesta: En el presente informe de tesis se investigó la intervención de la implementación de la norma ISO 9001:2008 en una empresa pesquera con el propósito de demostrar la variación en la eficiencia de los procesos productivos, expresado como mejora en indicadores de calidad y en rendimientos de producción de los productos que elabora como harina y aceite de pescado. La investigación se realizó primeramente, aplicando la lista de verificación de la norma ISO 9001:2008 como diagnóstico inicial de la empresa, además de determinar la eficiencia de la situación actual expresada en índices de calidad y rendimientos, luego se identificaron los procesos involucrados directamente con el giro del negocio, los que conforman el mapa de procesos, para después implementar y diseñar la documentación adecuada para el sistema de gestión de calidad, cubriendo los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 incluyendo el manual de calidad, procedimientos respectivos e indicadores para su seguimiento y control mediante auditorías internas, efectuándose posteriormente la evaluación del impacto en la eficiencia del proceso en la situación propuesta. Finalmente, se concluyó que la implementación de la norma ISO 9001:2008 incrementó la eficiencia de los procesos productivos en la empresa pesquera a niveles aproximados de 98% y 99% en harina y aceite de pescado respectivamente. Por tanto, para la compañía, fue creada una nueva

perspectiva bajo un sistema de gestión de calidad reconocido, asegurando mejoras continuas en su eficiencia mediante la óptima utilización de los recursos marinos. (Pág. vii)

Flores (2014), en la tesis “Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolida TED Group del Perú SAC.”, de la Universidad Privada Antenor Orrego, indica lo siguiente: El presente trabajo de investigación tiene como objetivo modelar el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad, según la Norma ISO 9001:2008 para mejorar y optimizar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. Este aporte constituye una oportunidad para que la empresa implemente y aplique una política sostenida de mejora continua en cada uno de los servicios que brinda, asegurando la satisfacción de cada uno de sus clientes. Para lograr este propósito, se ha utilizado como fuente primaria la unidad de análisis de cada uno de los procesos en los diferentes servicios administrativos que brinda la empresa y de un sistema de capacitación permanente a sus colaboradores. Como fuentes secundarias se utilizó algunos documentos del acervo documental como la Memoria Institucional, Manuales de gestión de la empresa, libros especializados y los resultados de investigaciones afines. Se aplicó la técnica de la entrevista con el análisis de resultados, para cuyos efectos se utilizó la guía modular de diagnóstico con los requisitos que establece la Norma y que debe cumplir cualquier tipo de organización, así como el diseño pre experimental “de una sola casilla”. Cumplidas estas etapas, la investigación ha permitido establecer el modelo de calidad, que servirá de soporte al sistema de gestión de calidad para la compañía; se ha elaborado el mapa de procesos mostrando la interacción que hay entre los requisitos que exige el cliente y los entregables de cada uno de los servicios que ofrece la compañía; y finalmente, se ha estimado el costo total que implica el proceso de certificación de la compañía por la Norma ISO 9001: 2008, el mismo que asciende a un monto de S/. 31,500.00 nuevos soles. Los resultados iniciales de la investigación, han permitido conocer el nivel de implementación y ajuste del que vienen siendo objeto los procesos, respecto

a la Norma ISO 9001: 2008, comprobándose que estos en promedio se aproximan al 25%. Asimismo y aún sin la opinión de ningún ente certificador, el diagnóstico realizado ha permitido obtener algunos beneficios, como por ejemplo una mejor coordinación en todas las etapas de la realización de la prestación de los servicios. (Págs. v, vi)

Medina (2013) en la tesis “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008”, que indica lo siguiente: En el presente trabajo se desarrolla la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 adecuados para una empresa de construcción. La importancia del trabajo radica en que brinda una mejora en la imagen de la empresa, la rentabilidad, la productividad y la competitividad de la organización en la cual es aplicada, siendo esto de vital importancia en el sector construcción, que es uno de los líderes de crecimiento económico del país, y que, por ende, es una de las mayores fuentes de empleo para trabajadores profesionales y no profesionales. En adición, la meta central de un Sistema de Gestión de Calidad es conseguir la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos. Considerando que el cliente puede ser interno (todo el personal que se encuentran organización) y externo (todos los proveedores y los consumidores), el lograr la satisfacción del cliente con el cumplimiento de sus requisitos es la mejor manera de posicionarse en el mercado nacional; para ello es necesario gestionar las actividades de la empresa de forma eficaz. Como parte del desarrollo de la propuesta, se crearon diagramas de flujo, organigramas, perfiles, programas, registros y procedimientos escritos requeridos por la Norma ISO 9001:2008, tomando como base del sistema el Círculo de Deming (PHVA) para establecer los plazos de avance de la implementación. Finalmente se demuestra que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, brinda importantes beneficios a la organización que lo justifica, como por ejemplo obtener una Tasa Interna de Retorno Económico igual a 39,34% y una Tasa Interna de Retorno Financiero igual a 27,47%, donde existe un Costo de Oportunidad de 20%. (pág. iii).

Ugaz (2012), en la tesis “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de legías”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, se tiene: El presente trabajo de tesis plantea el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en el estándar internacional ISO 9001:2008 en una empresa de fabricación de lejías. Con esta propuesta se busca responder a las exigencias del cliente, de la organización, y mejorar el desempeño global. El objetivo del trabajo es analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente. Para realizar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, la cual se revisó e interpretó cada uno de sus requisitos en los ocho capítulos que la conforman. A partir de ello se establecieron las bases para el diseño del sistema. En primer lugar se identificaron los procesos involucrados directamente con el giro del negocio, los que conforman el mapa de procesos. Seguidamente se realizó un exhaustivo análisis de la situación actual de la empresa, consiguiendo detectar las falencias existentes en sus procesos. Luego de haber identificado los principales procesos y establecido la línea base de la empresa, se rediseñaron aquellos procesos que lo requerían de forma que cumplieran con los requisitos de la norma, para ello se confeccionó el Manual de Calidad que tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de Calidad que incluye el alcance, la política de calidad y la estructura organizacional. Con el Manual de Calidad diseñado, se procede a presentar el plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad donde se exponen las actividades a realizar con sus respectivos responsables, el cronograma de implementación, y el programa de auditoría para el mantenimiento del sistema. Finalmente, se expondrán las conclusiones referentes al trabajo realizado en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y las recomendaciones para mantener dicho sistema funcionando apropiadamente y acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. (Ugaz Flores, 2012, pág. 0)

2.2. Bases gnoseológicas o científicas

2.2.1. Sistema de Gestión Alimentaria

La gestión de alimentos es el proceso de conservación, selección, preparación y presentación de alimentos; la gestión o administración de alimentos es un término que se utiliza para designar la labor de preparación de alimentos y administración de servicios alimentarios en hoteles o restaurantes.

Un gestor de alimentos es el encargado de revisar, seleccionar y garantizar la calidad de los alimentos en un restaurante o en un negocio similar. Los gestores de alimentos son los responsables de verificar que los clientes estén satisfechos con la preparación y el valor nutritivo de los alimentos y bebidas que consumen, logrando de esta manera alcanzar la garantía de un negocio rentable e impulsar el Turismo gastronómico.

Analizando la situación actual, Briz Escribano (2003) destaca que la Cadena alimentaria se enfrenta a tres tipos de problemas:

- Un desequilibrio en el proceso negociador que sucesivamente ha ido pasando del productor al industrial y más recientemente al distribuidor. En muchos países ha sido evidente este fenómeno, que se viene acentuando por el proceso de concentración de la distribución a través de grandes empresas de hipermercados y grandes superficies, controladas por capital extranjero en la mayoría de los casos.
- La mayor complejidad de la cadena comercial, que puede llevar a una ineficiente estructural y organizativa, con un mayor coste operativo que repercute, como en el primer caso, en unos márgenes comerciales excesivos. La competitividad puede resolver en ciertos casos parte de estas ineficiencias.
- Una falta de transparencia en las operaciones comerciales, lo que va en detrimento de los menos informados que, por otro lado, sufren una deficiente transmisión en el mecanismo del mercado. Así, los agricultores se ven desorientados al recibir una comunicación errónea sobre el comportamiento de los consumidores

La agricultura se ha venido enfocando habitualmente hacia la producción, por su ligazón al elemento tierra y los apoyos administrativos (precios de garantía) independientemente de la existencia de demanda. Así, ha existido la "orientación productivista" que supone, o bien la existencia de una demanda insaciable donde todo lo que produzcamos se va a vender, o bien una agricultura de autoconsumo. La nueva orientación es más hacia el consumidor. "Producir lo que se pueda vender, en lugar de vender lo que se produce".

La información a lo largo de la Cadena Alimentaria es un aspecto esencial para su funcionamiento y para el logro de un mercado transparente y competitivo. Hay dos tipos de flujos de la información: la dirigida a los productores y elaboradores del producto y la dirigida a los consumidores finales. La información hacia los abastecedores es condición necesaria para que puedan responder adecuadamente al mercado. Existen instituciones y empresas capaces de lograr determinados datos e informes, pero su elevado coste los hace inaccesibles a las pequeñas y medianas empresas.

En el otro extremo de la cadena tenemos el reto de los cambios en la demanda alimentaria. En las últimas décadas los consumidores están experimentando unos cambios sustanciales por una serie de factores, debidos al fenómeno de globalización de hábitos y costumbres.

La formación del mundo empresarial tiene su piedra angular en lograr una calidad adecuada de los productos para el mercado, mientras que, para el consumidor, su formación se centra en la capacidad de apreciar dicha calidad.

Un reto importante es conocer las percepciones del consumidor sobre la calidad, las estrategias desarrolladas por las empresas y las políticas administrativas. El consumidor final es el punto de partida. Se ha venido diciendo que "el consumidor es el rey, pero hay una serie de cortesanos (empresarios, comerciantes) que con sus halagos tratan de influir en sus decisiones". Se trata por consiguiente de convertir las percepciones del consumidor en objetivos mensurables, en atributos del producto que puedan,

en cierta medida, ser controlados en el proceso productivo. Es la base de la investigación de mercados (Briz Escribano, 2003).

Dimensiones de la gestión alimentaria

A. Innovación

Las empresas alimentarias son uno de los pilares importantes en los que se apoya el bienestar económico de los países por lo que resulta necesario, propiciar las condiciones favorables para que prosperen. Y entre estas condiciones fundamentales, según Ramírez (2003), la innovación en materia alimentaria se nos antoja que, desemboca en un inherente aumento de la productividad y la rentabilidad industrial.

Según Ramírez (2003):

- La innovación como condición indispensable para la supervivencia y viabilidad de las empresas.
- Captación de la evolución del consumidor hacia productos nuevos y satisfacer sus necesidades.
- Desarrollar productos que respondan a carencias manifiestas en el sector.
- Dotarse de un sistema estructurado para desarrollar rápidamente los nuevos productos demandados por el mercado.

b. Seguridad Alimentaria

La definición más adecuada para Seguridad Alimentaria (SA) procede del Codex Alimentarius y ha sido asimilada por la Confederación de Industrias Agroalimentarias de la UE (CIAA), que dice: "Seguridad Alimentaria es la garantía de que el consumo de un alimento no causará daño al consumidor, cuando se prepara y consume de acuerdo al uso a que se destina" (Ballester, 2004).

Añade además el Codex que la "idoneidad" (que hace equivalente a "salud alimentaria") comprende:

- El concepto de salubridad y buen estado.
- Solamente los aspectos relacionados con la higiene no incluyendo por tanto las cuestiones relacionadas con la calidad alimentaria, la calidad comercial ni el cumplimiento de las normas de identidad.

A principios del año 2000, y tras las situaciones acaecidas en la UE, la Comisión definió un nuevo marco jurídico para la Seguridad Alimentaria con el objetivo de velar por los más elevados niveles de seguridad de los productos alimenticios, a raíz de este nuevo escenario la Comisión desarrolló un plan estratégico que recogía 84 medidas legislativas que recogió en el Libro Blanco de la Seguridad Alimentaria. Una de las principales medidas fue la creación de EFSA.

El "Reglamento (CE) N° 178/2002, del Parlamento Europeo y del Consejo", de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) y se fijan los procedimientos relativos a la seguridad alimentaria, se define factor de peligro como: "todo agente biológico, químico o físico, presente en un alimento o en un pienso, en toda condición biológica, química o física de un alimento o un pienso, que pueda causar un efecto perjudicial para la salud".

La definición de "Seguridad Alimentaria" del Codex se refiere a garantizar que no exista este "factor de peligro" en el alimento de que se trate (Ballester, 2004).

Entre los objetivos prioritarios de la EFSA destacan los de convertirse en el referente científico de la evaluación de riesgos, ofrecer una mayor transparencia en la seguridad alimentaria y contribuir a un aumento de confianza del consumidor.

En la Unión Europea existe un conjunto de normas, comunitarias y nacionales, que actúan como estándares mínimos de calidad obligatorios y conforman la política de seguridad alimentaria europea. Estas normas, según Compás López (2002) son:

- Las que establecen una lista de sustancias autorizadas, como es el caso de los aditivos.
- Las que establecen límites máximos para algunos productos contaminantes y dioxinas, como ocurre con la fijación de límites máximos de residuos (LMR) de pesticidas, que han sido armonizadas recientemente.
- Las que establecen condiciones para diseñar el proceso productivo, como pasa con la higiene de los alimentos.
- Finalmente, las que regulan la comunicación de información de las empresas a los consumidores, el etiquetado, la presentación y la publicidad.

La gestión empresarial en el amplio y muy heterogéneo sector de la industria alimentaria, incluyendo la distribución comercial, está incorporando aceleradamente el factor seguridad como un elemento relevante de la gestión, a la altura de componentes como los comerciales, financieros o laborales. No se trata, por supuesto, de que esté descubriendo por primera vez la relación de su actividad -producir o comercializar alimentos- con la salud de sus clientes, pues este aspecto, en diferentes grados según su tamaño y según su ámbito, les resulta familiar. A lo que Polledo, J.J.F. (2002) se refiere es a la integración, dentro de sus mecanismos de toma de decisión, de tres realidades directamente vinculadas entre sí:

- 1) Generar episodios de inseguridad es incompatible con la rentabilidad de la compañía a medio plazo.
- 2) La seguridad no es el espontáneo fruto de hacer lo obvio, sino la meritoria consecuencia de planificar un resultado.
- 3) La seguridad tiene un coste marginal creciente y su falta de visualización por el consumidor dificulta su incorporación al precio final del producto.

c. Trazabilidad

Se han usado términos como "trazabilidad" o "rastreadabilidad" para traducir del inglés "traceability". Queda definido trazabilidad según AENOR como: ""Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración". Al considerar un producto, la trazabilidad puede estar relacionada con: el origen de los materiales y las partes; la historia del procesamiento y la distribución y localización del producto después de su entrega.

Según el Codex Alimentarius. "Trazabilidad es la capacidad para seguir el movimiento de un alimento a través de etapa(s) especificada(s) de la producción, transformación y distribución".

Desde el estricto punto de vista de la seguridad alimentaria, la trazabilidad, descriptivamente considerada, de acuerdo con la definición que ha asumido, en 2002, AECOC (Asociación Española de Codificación Comercial) son: "aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas". Es decir, serían un conjunto de técnicas y prácticas organizativas que permitirían que, en cada fase de la producción transformación de un alimento, se conociesen aspectos relevantes de todos los ingredientes que lo componen, constituyéndose no sólo en un instrumento para "reproducir itinerarios", sino también para describir qué ha sucedido en cada una de las fases del mismo (Polledo, J.J.F., 2002).

Teniendo en cuenta la definición expuesta, AECOC (2004) describe los dos ámbitos de trazabilidad existentes:

- Trazabilidad descendente o aguas abajo o suministrada (es decir, saber de forma precisa dónde están los lotes de productos a lo largo de la cadena de suministros) para fabricantes.
- Trazabilidad ascendente o aguas arriba o absorbida (es decir, poder seguir exactamente el origen de la mercancía y los procesos por los que ha pasado antes de llegar al punto final) para distribuidores

Dado que el ámbito de la trazabilidad es el de la cadena de suministros global y no el de un actor individual de la cadena, para poder llevar a cabo

una iniciativa de trazabilidad, se considera necesaria la intervención y colaboración entre todos los agentes de la cadena. La solución de trazabilidad aplicada debe ser estándar y entendible por todos los agentes de la cadena de suministros. Y, al mismo tiempo, y con el ánimo de conseguir la máxima eficiencia, debe facilitar la automatización de los procesos de captura, registro y transmisión de la información necesaria. Desde el punto de vista de la gestión de la información, la trazabilidad consiste en asociar sistemáticamente un flujo de información a un flujo físico de mercancías de manera que se pueda recuperar en un instante determinado la información requerida relativa a los lotes o grupos de productos determinados.

2.2.2 Norma ISO 9001

La American Society of Quality (2017) lo determina como un conjunto de normas a nivel internacional que abarca temas de gestión de calidad y de su aseguramiento, aplicado a las compañías, para que estas logren un sistema de calidad eficaz, vale agregar que estos estándares se gestaron gracias a la Organización Internacional de Normalización.

ISO (International Standard Organization) significa Organización Internacional de Normalización, es un organismo independiente y no gubernamental que surge tras la necesidad de reactivar el comercio a nivel internacional, luego del fin de la segunda guerra mundial. Estas normas se publican cada 5 años, tiempo en el cual, estas son revisadas y mejoradas. La familia de las Normas ISO 9000, están compuestas por:

- ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos
- ISO 9004: 2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización.- Enfoque de gestión de la calidad
- ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión

Los beneficios de la aplicación de la norma se traducen en la capacidad de dar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales

y reglamentarios aplicables; incrementa las oportunidades de satisfacer al cliente; considera los riesgos y oportunidades del contexto y los objetivos y por último muestra la conformidad de los requisitos del sistema de gestión especificado.

Origen y evolución de la Norma ISO 9001

La constante búsqueda de la calidad de los productos y servicios dio origen a la estructuración de ciertos requisitos que permitan certificar la calidad de éstos, con la cual dan nacimiento a las normas ISO 9001, cuya reseña de su evolución en el tiempo lo detalla con amplitud la empresa Gestión de la calidad Normas ISO 9000.com (2017), señalando:

Evolución de la norma ISO 9001

1987

La Norma ISO 9001 fue publicada por primera vez en el año 1987, y desde entonces ha sido utilizada por organizaciones alrededor del mundo para demostrar que pueden ofrecer, de forma consistente, productos y servicios de buena calidad, así como también que pueden optimizar sus procedimientos y ser más eficientes.

1994

Cambios muy prescriptivos, se centraron mucho en empresas a gran escala de la industria de la fabricación.

2000

La norma pasó a ser una norma de gestión de a calidad y no de control de calidad únicamente. Se introdujo al Enfoque de Procesos, dónde el objetivo central era gestionar procesos para alcanzar los resultados previstos de esos procesos y también de documentar dichos procesos en la medida necesaria para poder gestionarlos.

2008

En esta versión de la norma se pone al cliente en el centro: el proveedor debe definir claramente su rol para poder identificar sus clientes (y sobre todo quienes no son sus clientes) y de esta manera poder definir sus necesidades

reales. Esta certificación garantiza la calidad de los productos y servicios así como también la imagen de la organización.

2015

Da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación. Las principales mejoras de la nueva versión son:

- Va más allá del cliente, se interesa también en los usuarios finales, los consumidores, los organismos reguladores, etc.
- El objetivo siempre sigue siendo el velar por la conformidad de los productos y servicios para responder a las necesidades y expectativas de los clientes.
- El enfoque en procesos sigue representando una parte importante de la norma. Aplicando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar dentro de un marco general que llamamos Enfoque de Riesgos reconociendo así que no todos los procesos tienen el mismo impacto en la capacidad de la organización en la entrega de productos o servicios conformes.
- La versión 2015 no recomienda un procedimiento específico de documentación. Lo que representa mayor flexibilidad en cuanto a documentación. Esto deja a la discreción de la organización – por supuesto tomando siempre en cuenta las exigencias del cliente y el marco reglamentario dentro del que opera – el determinar sus propias necesidades en cuanto a documentación se refiere para gestionar sus procesos.

Definición La empresa, Gestión de la calidad Normas ISO 9000.com (2017), define la norma ISO 9001, de la forma siguiente:

La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las

exigencias internas y externas de la organización. Hoy por hoy, la norma ISO 9001 es la norma de mayor renombre y la más utilizada alrededor del mundo (Más de un millón de organizaciones en el mundo están certificadas ISO 9001, fuente: ISO www.iso.org).

Principios de gestión de calidad

1. Enfoque al cliente

Comprender las necesidades del cliente y de las partes interesada, es la pieza fundamental para cumplir y superar sus expectativas.

Beneficios clave:

- Aumenta y fideliza la satisfacción del cliente
- Mejora el prestigio, la ganancia y la cuota de mercado
- Aumenta el valor para el cliente y repite el negocio más veces.

Aplicación al Proyecto de Investigación:

- Identificar a los clientes directos e indirectos, entender sus necesidades y expectativas, relacionarlo con los objetivos y comunicar a la organización.
- Gestionar la organización para brindar y cumplir con los requerimientos del cliente
- Monitoreo y control de resultados a través de indicadores

2. Liderazgo

Los líderes de todo nivel, fundan unidades de propósito y dirección, para generar un ambiente que involucre a las personas al logro de objetivos de calidad.

Beneficios clave:

- Incrementa la eficacia y eficiencia al cumplirse con los objetivos de calidad
- La coordinación de procesos, comunicación a todo nivel / función y la capacidad de la empresa y recursos humanos, mejora la entrega de resultados y cumplimiento de objetivos.

Aplicación al Proyecto de Investigación:

- Generar y sostener un clima y cultura organizacional adecuado
- Fomentar el compromiso con la calidad, mediante el ejemplo desde los líderes hacia todo el personal.
- Dar a conocer la organización, recursos, formación y autoridad para que pueda desempeñar bien su función y poder reconocer su aporte.

3. Compromiso de las personas

Se genera valor cuando existen personas reconocidas, empoderadas, comprometidas y competentes, esto ocurre cuando se implica a toda la organización correctamente.

Beneficios clave:

- La comprensión de los objetivos de calidad, participación y motivación aumenta para alcanzar lo trazado
- La iniciativa, creatividad, confianza y colaboración de las personas en la empresa mejora y crece
- La buena cultura organizacional y sus valores, se ve reflejado en el incremento de satisfacción de las personas.

Aplicación al Proyecto de Investigación:

- Atribuirle la importancia que merece el aporte de cada persona y dárselo a conocer y reconociéndolas.
- Incentivar la colaboración, eliminar barreras que impidan el dialogo y compartir conocimientos y experiencias
- Empoderar y promover la iniciativa a comunicar sin miedo las causas que afectan el desempeño de las personas.

4. Enfoque a procesos

El sistema de gestión de calidad, alberga procesos que interactúan entre sí, al entenderlos y gestionarlos, funcionan coherentemente entre sí, obteniéndose resultados eficientes y eficaces.

Beneficios clave:

- Los procesos clave representan oportunidades de mejora
- Procesos alineados, debido a resultados coherentes y probables
- Minimización de barreras entre disciplinas, gestión eficaz del proceso y el uso eficiente de recursos, optimiza el desempeño y genera confianza en partes interesadas.

Aplicación al Proyecto de Investigación

- Definir los objetivos del sistema y del proceso, asignar responsabilidades y funciones en la gestión de procesos.
- Entender, delimitar, determinar y analizar los procesos y el sistema como uno solo.
- Gestionar los procesos de manera eficiente y eficaz, y a su vez gestionar los riesgos que pueden impactar negativamente.

5. Mejora

La mejora mantiene los niveles de desempeño y genera oportunidades, convirtiéndose en el objetivo de toda organización para ser exitoso.

Beneficios clave

- Incentiva la innovación, el aprendizaje y atención, mejorando el desempeño, capacidad y satisfacción del cliente.
- Agudiza la detección de riesgos, oportunidades y la capacidad de anticiparse.
- Mejora el enfoque de investigación, la causa-raíz, la prevención y acciones correctivas.

Aplicación al Proyecto de Investigación

- Promueve, educa y forma a todos sobre la aplicación de herramientas básicas y metodologías para lograr la mejora continua.
- Reconoce y admite planes de mejora
- Gestiona e implementa proyectos de mejora

6. Toma de decisiones basada en la evidencia

Los hechos, evidencias y datos otorgan objetividad y confianza, ofreciendo probabilidades mayores al cumplimiento de resultados estimados.

Beneficios clave

- La toma de decisiones es mejor, al igual que la evaluación del desempeño del proceso y la capacidad de alcanzar objetivos.
- La eficiencia y eficacia operativa mejoran
- Aumento de la capacidad de eficacia en la demostración de las decisiones iniciales, así como la revisión, cuestionamiento y variación de opiniones y decisiones.

Aplicación al Proyecto de Investigación

- Asegurar que la información y los datos son exactos y confiables
- Brindar la información a las personas indicadas todos los datos necesarios.
- Elegir decisiones y tomar acciones basadas en las pruebas, mediante la percepción y el expertis.

7. Gestión de las relaciones

La relación entre las partes interesadas pertinentes (socios y proveedores) y la organización, es beneficiosa, porque influye en el desempeño y éxito de la organización

Beneficios clave

- Al entender sus objetivos, valores de cada parte interesada y dar respuesta, frente a una oportunidad o restricción, incrementa el desempeño de la empresa y de las partes interesadas
- Compartir recursos, competencia y gestión de riesgos en la calidad, incrementa la capacidad de crear valor para las partes interesadas
- Gestión adecuada de la cadena de suministro

Aplicación al Proyecto de Investigación

- Establecer las partes interesadas y su relación con la organización y determinar aquellas que deben ser prioridad y es conveniente gestionar.
- Equilibrar las ganancias a corto plazo y consideraciones a largo plazo con las partes interesadas
- Compartir junto a las partes interesadas pertinente información, recursos y expertis.
- Construir actividades de desarrollo y mejora colaborativa entre la organización y las partes interesadas
- Reconocer e incentivar sus mejoras y triunfos.

Beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad

- Le permitirá convertirse en un competidor más consistente en el mercado
- Mejorará la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes
- Tendrá métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos
- Mejorará su desempeño operativo, lo cual reducirá errores y aumentará los beneficios
- Motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes
- Aumentará el número de clientes valiosos a través de un mejor servicio de atención al cliente
- Ampliará las oportunidades de negocio demostrando conformidad con las normas.

Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria

La ISO 22000 es una norma internacional sobre Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria para la cadena de suministro, que va desde los

agricultores y ganaderos; procesadores y envasado hasta el transporte y punto de venta. Esta norma se puede extender hasta los proveedores de productos no alimenticios, como la limpieza y los fabricantes de los equipos. La ISO 22000 puede ser utilizada en organizaciones de cualquier tamaño, además especifica todos los requisitos para un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria lo que genera que se lleve a cabo una comunicación interactiva, la gestión del sistema y de los programas. La norma ISO 22000 se centra en asegurar la cadena de suministro, presenta principios para los sistemas de gestión integrados y se encuentra alineada con los principios del APPCCC del Codex Alimentarius.

El estándar internacional ISO 22000 se ha diseñado para que sea implantado en cualquier tipo de organización, de forma independiente del tipo de empresa, del tamaño, el sector y la ubicación geográfica que tenga.

La norma ISO 22000 se encuentra reconocida en toda la cadena alimenticia mundial y la certificación es una forma de convertirse en un proveedor a elegir por las organizaciones. La certificación bajo la norma ISO 22000 ofrece un compromiso con la seguridad alimentaria por parte de la organización certificada. Está basada en buenas prácticas de vanguardia y se diseña para:

- Establecer la confianza con las partes interesadas
- Identificar, gestionar y mitigar los riesgos de seguridad alimentaria.
- Reducir y eliminar la retirada de productos y reclamaciones
- Proteger la marca de la organización

El estándar ISO 22000 se encuentra alineada con otras normas ISO, por lo que resulta bastante fácil integrar la gestión de la seguridad alimentaria con la gestión de la calidad, el medio ambiente o la seguridad y salud en el trabajo. Además cuando se encuentran normas combinadas con las especificaciones técnicas de los programas de prerrequisitos específicos del sector como puede ser ISO/TS 22002-1 y PAS 223/ISO/TS 22002-4 generar una base para la FSSC 22000. Una gran preocupación por parte de la sociedad es garantizar

que la comida se mantiene segura mediante la cadena alimentaria, ya que los productos en muchas ocasiones cruzan varias fronteras antes de llegar a ser consumido.

Desde que se publicó por primera vez la norma ISO 22000 sobre Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria en 2005, todas las personas que tienen relación con la cadena alimentaria, bien sean fabricantes, consumidores o gobiernos, se enfrentan a los diferentes requisitos de seguridad alimentaria.

La reunión del grupo de trabajo de la ISO, la ISO/TC34/SC17/WG8, se encarga de la revisión de la mano de la Autoridad de Estándares Nacionales de Irlanda (NSAI), siendo miembro de la ISO para el país, y este grupo se reunió el 23 y 25 de febrero de 2015 en la ciudad de Dublín para discutir las mejoras que resultan necesarias para la norma ISO 22000. Una consulta realizada el año pasado entre todos los usuarios de la norma ISO 22000 fue lo que generó la duda sobre la versión actual de la norma. Los términos utilizados son realmente confusos: se repiten innecesariamente y existen conceptos que necesitan ser aclarados.

Por otra parte, las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) no se encuentran lo suficientemente integradas con la norma y necesitan que se mejore la comprensión durante la evaluación de riesgos. Por estos puntos se comenzará el proceso de revisión de la ISO 22000.

Ventajas de las normas ISO en seguridad alimentaria

Producir o comercializar alimentos suele ser una labor que implica tareas secundarias que se van encadenando una tras otra. El producto final, pues, es el resultado de varias etapas intermedias que añaden valor al proceso.

Las compañías que han recibido cualquiera de las certificaciones ISO sobre inocuidad alimentaria tienen a su favor un mayor control de sus procedimientos, tanto si son de carácter interno como externo. De este aspecto se derivan otras ventajas:

- Mayor confianza hacia proveedores y terceros agentes. Existen mercados en donde las personas o compañías que asumen este rol exigen condiciones mínimas de calidad. Una empresa que cumpla con

dichos estándares no sólo generará una imagen favorable; también atraerá el interés de eventuales socios.

- Actualización permanente de sistemas. Las mejoras no son estáticas. De hecho, los procesos tienden a la actualización, la innovación y el desarrollo de nuevas ideas.
- Genera transparencia y responsabilidad. En cuanto los procesos de gestión de la calidad se han adherido a la filosofía de la empresa, sus miembros los asumen como tal y se esfuerzan por alcanzar los objetivos trazados.
- Disminución de costes añadidos. Al aumentar la supervisión y el control en cada etapa de la cadena de suministros, los costes de producción son menores. De paso, se administran mejor los recursos.

Una desventaja: las normas ISO y el GFSI

La GFSI, siglas de Global Food Safety Initiative, es un organismo creado en el año 2000 con el objetivo de proporcionar transparencia en todos los eslabones de la cadena alimentaria y reducir los riesgos de la inocuidad alimentaria.

Desde ese momento, grandes industrias y redes de distribución de alimentos, bebidas y embalajes se han alineado con los criterios establecidos por el GFSI.

En la actualidad, las principales normas reconocidas por este organismo son: el FSSC 22000, basado en las normas ISO; el BRC Global Estándar; el IFS Food Version; el SQF Code; el GRMS; el CanadaGAP y el GlobalGAP, entre otros.

Sin embargo, en dicha lista no se incluye la normativa ISO sobre inocuidad alimentaria. El GFSI aún no reconoce estos estándares de calidad. Las empresas que ya cuentan con una certificación ISO deben superar una auditoría adicional para adherirse del todo al criterio establecido por el GFSI.

El principal argumento para que esto sea así está en el apartado de prerrequisitos, que en el caso de las normas ISO se consideran incompletos.

De esta manera es como ha surgido la normativa PAS 220, que fue elaborada por cuatro empresas que conforman el denominado grupo G4 del sector de los alimentos: Nestlé, Danone, Kraft y Unilever. Su objetivo no fue otro que complementar los postulados de ISO y describir procesos que hasta ese momento estaban sólo enunciados.

Cómo implantar ISO 9001:2015 en tu empresa alimentaria desde cero

Actualmente estamos inmersos en la década de la CALIDAD, todos estamos familiarizados con el término Sistema de Gestión de la Calidad, y ante las demandas de los consumidores, cualquier empresa alimentaria ha tenido que adoptar una política de calidad, que de forma práctica se traduce en:

1-Calidad obligada por el Ministerio de Sanidad y Consumo: Actualmente todas las empresas que participan en la cadena alimentaria deben tener OBLIGATORIAMENTE implantado en su empresa un sistema de control de calidad, denominado SISTEMA APPCC o Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos.

2- Calidad voluntaria, exigida por los actores del mercado actual. Consiste en que la empresa agroalimentaria tenga implantadas Normas de Calidad de reconocido prestigio, bien por demanda de sus clientes o como elemento competitivo. Entre las normas más extendidas en el sector están IFS – International Featured Standards, BRC – Norma Mundial de Seguridad Alimentaria, Global G.A.P. para cultivos, Norma ISO 22000, Norma ISO 14000, y Norma ISO 9001:2015.

Si analizamos el concepto aplicado a la industria alimentaria de la palabra calidad a través de la HISTORIA, podemos ver su evolución hasta la actualidad:

En sus orígenes, Calidad era igual a INSPECCIÓN: Se inspeccionaba según la CONFORMIDAD A LA ESPECIFICACIÓN MARCADA POR la LEGISLACIÓN o el cliente del producto final.

En segundo lugar, Calidad era igual al Aseguramiento de la Calidad: Se aseguraba la calidad cuando el producto era APTO PARA EL USO. Las empresas debían elaborar un manual de calidad, gestionar los costes de calidad y establecer acciones correctivas. En esta fase, se pueden definir como acciones realizadas sistemáticamente para asegurar que el producto / servicio satisface los requisitos de Calidad.

Actualmente, Calidad se relaciona con la GESTIÓN DE LA CALIDAD: La Calidad se puede definir como el cumplimiento por parte de cualquier trabajador de la empresa alimentaria para realizar una tarea o actividad, según las especificaciones escritas. El trabajador tiene una cultura de querer realizar el trabajo según dichas especificaciones y una predisposición para mejorar su trabajo en el día.

La Gestión de la Calidad Total (abreviada TQM, del inglés Total Quality Management) es una estrategia de gestión desarrollada en las décadas de 1950 y 1960 por las industrias japonesas, a partir de las prácticas promovidas por el experto en materia de control de calidad W. Edwards Deming, impulsor en Japón de los círculos de calidad, también conocidos, en ese país, como «círculos de Deming».

La TQM está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios. Se le denomina total porque concierne tanto a la organización de la empresa globalmente considerada como a las personas que trabajan en ella.

La Norma ISO 9001:2015 Tiene como prioridad máxima la SATISFACCIÓN del producto PARA EL CLIENTE. Es decir, se establece un cambio cultural en la industria que tiene implantada esta norma.

¿Qué requisitos hay que cumplir para implantar la nueva versión ISO 9001:2015?

Los procedimientos mínimos que debe tener implantados la empresa para ISO 9001:2015 son:

En la nueva versión del año 2015, el Manual de Calidad no es un requisito documental obligatorio, pero desde Ifyda Consultores aconsejamos que se desarrolle e implante en la empresa, ya que es el documento desde el que nace todos los procesos, cultura y documentos a implantar en la empresa que se certifica en ISO 9001:2015.

BLOQUE 0: MANUAL DE CALIDAD (OPCIONAL): Organigrama, mapa de procesos

BLOQUE 1- CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

BLOQUE 2- DIRECCIÓN- COMUNICACIÓN- RRHH

BLOQUE 3- RIESGOS

BLOQUE 4- PRODUCCIÓN

BLOQUE 5- CLIENTES / PROVEEDORES

BLOQUE 6- GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.3. Definiciones conceptuales

- **Cadena alimenticia.** “La cadena alimenticia es el conjunto de operaciones y procesos que afectan a los alimentos y que va desde el campo a la mesa. Cada eslabón de la cadena tiene un papel y una responsabilidad para conseguir la seguridad alimentaria” (Armendáriz, 2012 pág. 2).
- **Calidad enfocada en el proceso.** San Miguel Pablo (2010), la calidad enfocados en el proceso se centra la atención en cada una de las tareas o actividades que se realizan en cada proceso, para conseguir que la organización logre la calidad en los procesos pueden seguir los siguientes pasos: la identificación y secuencia de los procesos, la descripción de cada uno de los procesos, el seguimiento y la medición para conocer los resultados que obtienen y la mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizada.
- **Capacitación del personal.** Caballero Ángel (2008), todo personal deberá tener claro cuál es su función y responsabilidades, los manipuladores de alimentos deberán de tener conocimientos y aptitudes para mantener las condiciones de higiene e inocuidad de los alimentos, las capacitaciones son de vital importancia

por ello se debe buscar que cada trabajador adquiera conocimientos y capacidades para lograr que cada una de sus funciones sean desempeñadas de manera que todos los alimentos sean seguros e inocuos para el consumo, se deben tener en cuenta ciertos factores de evaluación del nivel de capacitación necesaria: la naturaleza de los alimentos, el grado de descomposición, manera de manipular los alimentos, probabilidades de contaminación, condiciones para el almacenamiento y el tiempo antes de su consumo.

- **Eficiencia.** “Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”. (Humberto, 2014 pág. 20). Decenzo David y Stephen Robbins (2014) Se entiende por eficiencia realizar las tareas adecuadamente teniendo en cuenta la relación entre los insumos y productos, es decir obtener mayor cantidad de productos con la misma cantidad de insumos.
- **Higiene personal.** ”Toda persona que esté de servicio en una zona de manipulación de alimentos deberá mantener una esmerada higiene personal y en todo momento durante el trabajo deberá llevar ropa protectora, calzado adecuado y cubre cabeza”, (Folgar, 2015 pág. 85).
- **Impacto social del control de los alimentos.** “La prevalencia de las enfermedades transmitidas por los alimentos es significativamente mayor entre los más pobres debido a la falta de higiene del entorno, la necesidad de consumir habitualmente alimentos de venta callejera de procedencia y calidad dudosas, y a la falta de educación sobre la manipulación adecuada de los alimentos”. (VIALE, 2008 pág. 9)
- **Inocuidad alimentaria.** La inocuidad alimentaria se puede entender también como la implementación de medidas que reducen los riesgos, provenientes de estresores tanto biológicos como químicos. (Diaz, y otros, 2009 pág. 10). Considerado como lo contrario al peligro alimentario, ya que intervienen todas aquellas acciones que garanticen la seguridad de los alimentos.
- **Insumos.** Render, Barry & Heizzer, Jay (2009), nos da a conocer que hay dos clases de productividad, la primera es productividad de un solo factor en el cual se interviene un solo recurso de entrada para medir la productividad, sin embargo al productividad de multiples factores (productividad de factor total) es la cual incluye todos los insumos o entredas. Se puede entender que insumos

son todas las entradas que intervienen en el proceso productivo, ejemplo de ello el autor nos señala: la mano de obra, materiales, energía, capital, etc.

- **Manipulador de alimentos.** Díaz Alejandra & Uría Rosario (2009), se le denomina manipulador de alimentos a toda persona que está en contacto directo con los alimentos, equipos, utensilios o superficies que entren en contacto con los alimentos, estas personas deben cumplir con todos los requisitos de higiene.
- **Peligros alimentarios.** ASQ Food, Drug & Cosmetic Division (2006), Se entiende como peligro a todo agente físico, químico o biológico presente en el alimento que puede causar daño a la salud.
- **Proceso.** “Proceso es una secuencia de tareas o actividades interrelacionadas que tiene como fin producir un determinado resultado (producto o servicio) a partir de unos elementos de entrada y que se vale para ello de unos ciertos recursos”. (San Miguel, 2010 pág. 90).
- **Productividad.** Gutiérrez Humberto (2014), Tiene que ver con resultados obtenidos en un determinado proceso, logrando mejorarlos al incrementar la producción con los recursos empleados. Render, Barry & Heizzer, Jay (2009) se entiende que la productividad es la relación entre la salida (bienes y servicios) y las entradas (recursos como el trabajo o el capital). Donde el director de operaciones tiene como objetivo mejorar esta relación entre las salidas y entradas (insumos). Por ende la mejora de la productividad significa mejorar la eficiencia. “La productividad es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida” (García, 2010 pág. 21)
- **Sistema de vigilancia.** Couto Luis (2008) Comprende establecer acciones formativas, estableciendo la frecuencia y periodicidad conforme la planificación, donde se debe designar la persona responsable de la planificación, vigilancia y evaluación del plan. El plan resulta eficaz y eficiente si se cumplen con los buenos hábitos de higiene, respetar los procedimientos de capacitación y tomar conciencia de ello.

- **Seguridad alimentaria.** “Existe seguridad alimentaria si se dan cuatro condiciones; una oferta y disponibilidad de alimentos adecuados, una estabilidad de la oferta sin fluctuaciones sin escases en función de la estación del año, el acceso a los alimentos o la capacidad para adquirirlos, buena calidad e inocuidad de los mismos”, (Armendáriz, 2012 pág. 2).
- **Riesgos alimentarios.** ASQ Food, Drug & Cosmetic Division (2006), es la probabilidad que suceda algún tipo de peligro alimentario los cuales pueden causar algún daño al consumidor en caso se produzca el incidente.

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

El sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La dimensión Innovación del sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.
- La dimensión seguridad alimentaria del sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.
- La dimensión trazabilidad del sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

2.4.3. Variables y su operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Condición indispensable para la supervivencia y viabilidad de las empresas. • Evolución del consumidor 	5	Bajo	5 -9
			Medio	10 -14
			Alto	15 -20
Seguridad alimentaria	<ul style="list-style-type: none"> • Salubridad y buen estado 	3	Bajo	3 -5
			Medio	6 -8
			Alto	9 -12
Trazabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para seguir el movimiento de un alimento • Procedimientos preestablecidos y autosuficientes. 	5	Bajo	5 -9
			Medio	10 -14
			Alto	15 -20
Sistema de gestión alimentaria		13	Bajo	13 -25
			Medio	26 -38
			Alto	39 -52

Tabla 2

Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	Indicadores	Categorías	Intervalos
Ámbito	<ul style="list-style-type: none"> • Campo de aplicación • Distribución de entidades 		
Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de las normas • Flexibilidad 		
Requisitos del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad cumple • Los procesos están identificados 		
Gestión de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de recursos humanos • Recursos económicos 	Bajo	24 -47
		Medio	48 -71
		Alto	72 -96
Realización del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del procedimiento • Seguimiento y control 		
Medición, análisis y mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Acciones correctivas 		
Normas ISO 9001			

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Estrategias Metodológicas

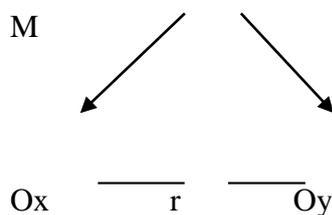
3.1. Tipo y Nivel de Investigación.

El diseño de la investigación es No Experimental, ya que no existe manipulación activa de alguna variable. Además, se trata de un diseño de investigación transversal (en el tiempo).

3.1.2 Diseño de Investigación

Sabino, (1979) señala que “El diseño es un método específico, una serie de actividades sucesivas y organizadas, que deben adaptarse a las particularidades de cada investigación” (p.64) Es entonces una estrategia que determina el investigador que orienta las etapas de la investigación. Más adelante agrega Sabino (op.cit) que “ los dos diseños más recomendados son: diseños bibliográficos y diseños de campo,...” (p.72).

A su vez, esta investigación corresponde al correlacional porque lo que en esta investigación buscamos es analizar las relaciones existentes entre las variables de estudio. Las variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema:



M = Representa la muestra de estudio

Ox = Representa los datos de las variable sistema de gestión alimentaria

Oy = Representa los datos de la variable Norma ISO 9001

r = Indica el grado de correlación entre ambas variables.

3.2.3 Población y Muestra

Población

Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Así mismo la define Balestrini Acuña (1998) como “Un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes” (p.123).

El lugar elegido para la presente investigación Empresa Agroimper, Huaura 2018, con un total de población de 110 trabajadores distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 3.

Población de estudio

Trabajadores	Cantidad
Gerente general	1
Profesionales	9
Técnicos Administrativos	5
Auxiliar administrativo	25
Operarios	70
Total	110

Fuente: Agroimper 2018.

Muestra

La muestra será censal, es decir solo se consideran a toda la población

Tabla 4

Muestra de estudio

Trabajadores	Cantidad
Gerente general	1
Profesionales	9
Técnicos Administrativos	5
Auxiliar administrativo	25
Operarios	70
Total	110

Fuente: Agroimper 2018

3.2.4 Método de investigación

El método empleado en este estudio fue el deductivo, porque se realizó una construcción teórica del objeto de estudio, asimismo, el diseño descriptivo - correlacional, la operacionalización de las variables y la discusión de los resultados fueron determinados por la construcción realizada sobre los datos recogidos por los instrumentos, sin olvidar que estos datos se presentaron en forma sistematizada en tablas estadísticas, figuras y sus respectivos análisis interpretativos que posibilitaron la validación de las hipótesis con los estadísticos pertinentes. (Hernández et al, 2010).

3.2.5 Técnicas de recolección de datos

Instrumentos utilizados

La técnica empleada en el desarrollo del presente estudio fue la observación y el instrumento aplicado fue la Ficha de observación

Para medir la variable Sistema de gestión alimentaria, se consideró el siguiente cuestionario:

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

Para medir la variable Norma ISO 9001, se consideró el siguiente cuestionario:

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

a) Validez del instrumento

Validez del cuestionario sobre la variable sistema de gestión alimentaria, será sometidas a criterio de un grupo de Jueces Expertos, integrado por profesores entre Magíster y Doctores en Educación que laboran en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, quienes en función a sus conocimientos y experiencia en investigación educativa juzgaran en forma

independiente la bondad de los ítems del instrumento, en base a la relevancia o congruencia de contenido, la claridad de la redacción y su sesgo e informarán acerca de la aplicabilidad del cuestionario de la presente investigación

Tabla 5

Validación de expertos

Juicio de expertos

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Experto 1	Hay Suficiencia	Es aplicable
Experto 2	Hay Suficiencia	Es aplicable
Experto 3	Hay Suficiencia	Es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.2.6. Forma de tratamiento y análisis de datos

El procesamiento de la información consiste en desarrollar una estadística descriptiva e inferencial con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación.

a. Descriptiva

Permitirá recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los estudiantes que constituyeron la muestra de población. Se empleará las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 22.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios

- Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

b. Inferencial

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La Hipótesis Central
- La Hipótesis específicas

Se hallará el **Coefficiente de correlación de Spearman**, ρ (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivo de las variables

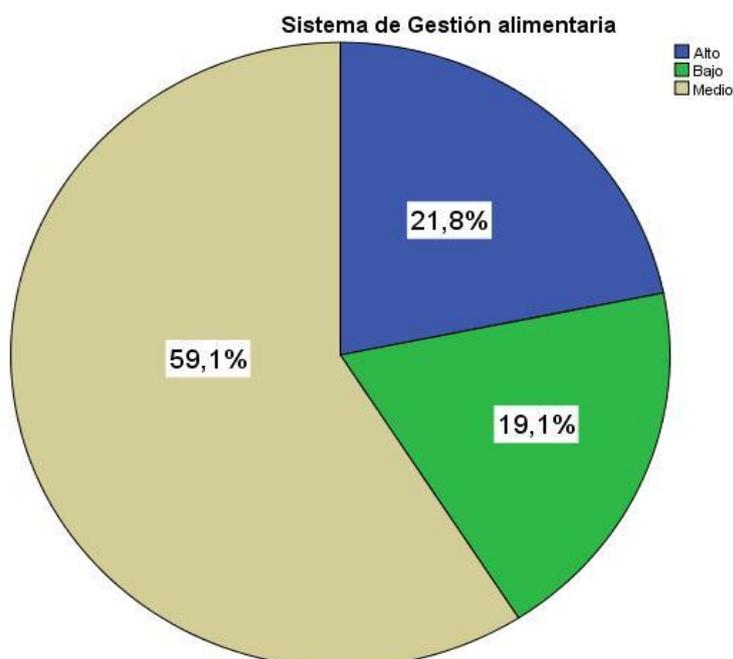
TABLA 6

Sistema de Gestión alimentaria					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	24	21,8	21,8	21,8
	Bajo	21	19,1	19,1	40,9
	Medio	65	59,1	59,1	100,0
Total		110	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Empresa Agroimper, Huaura 2018

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 1



De la fig. 1, un 59,1% de trabajadores de la Empresa Agroimper, Huaura 2018 alcanzaron un nivel medio en la variable Sistema de Gestión Alimentaria, un 21,8% consiguieron un nivel alto y un 19,1% obtuvieron un nivel bajo.

TABLA 7

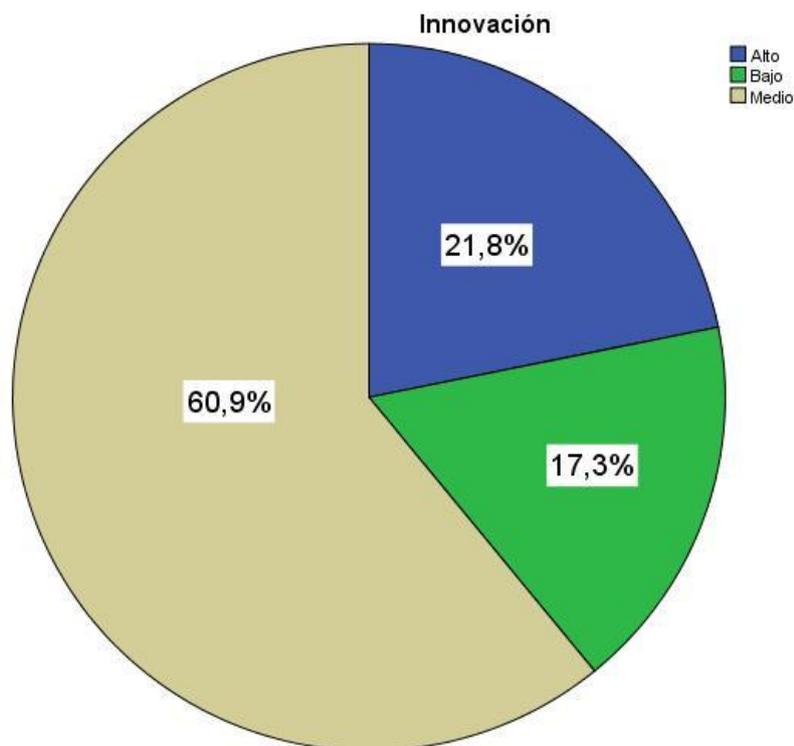
Innovación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	24	21,8	21,8	21,8
	Bajo	19	17,3	17,3	39,1
	Medio	67	60,9	60,9	100,0
Total		110	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Empresa Agroimper, Huaura 2018

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 2



De la fig. 2, un 60,9% de trabajadores de la Empresa Agroimper, Huaura 2018 alcanzaron un nivel medio en la dimensión Innovación del Sistema de Gestión Alimentaria, un 21,8% consiguieron un nivel alto y un 17,3% obtuvieron un nivel bajo.

TABLA 8

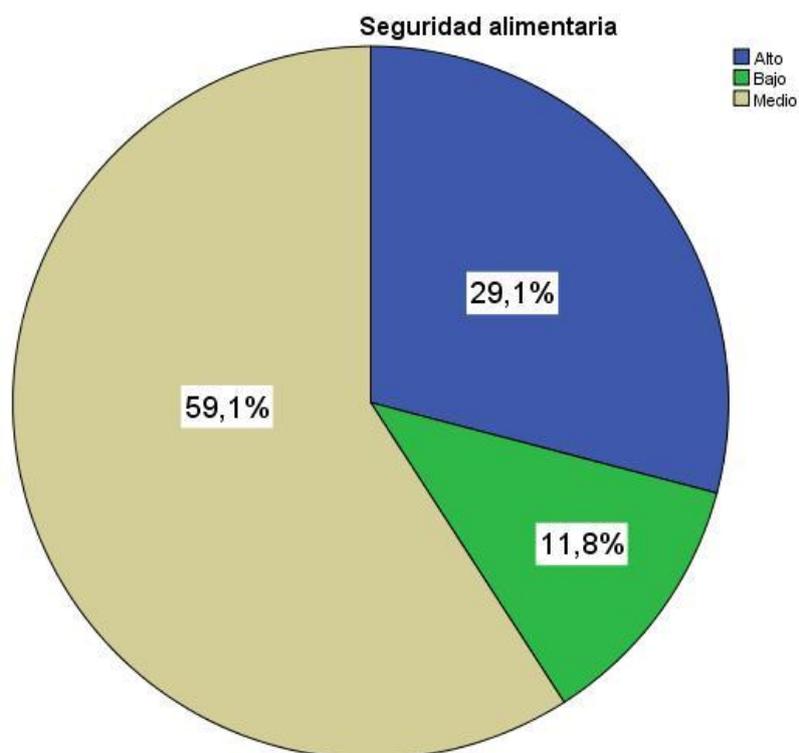
Seguridad alimentaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	32	29,1	29,1	29,1
	Bajo	13	11,8	11,8	40,9
	Medio	65	59,1	59,1	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Empresa Agroimper, Huaura 2018

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 3



De la fig. 3, un 59,1% de trabajadores de la Empresa Agroimper, Huaura 2018 alcanzaron un nivel medio en la dimensión Seguridad alimentaria, un 29,1% consiguieron un nivel alto y un 11,8% obtuvieron un nivel bajo.

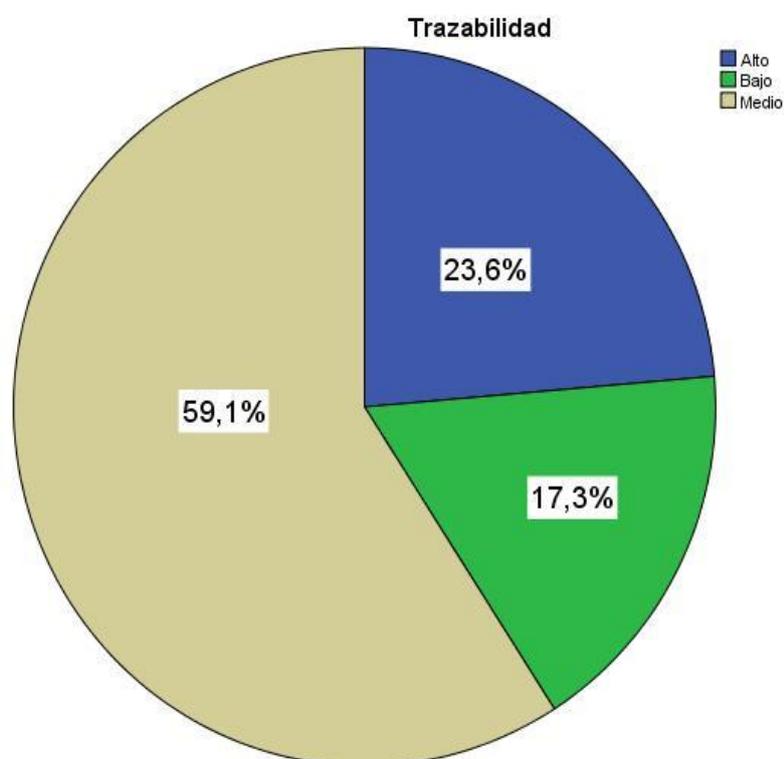
TABLA 9**Trazabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	26	23,6	23,6	23,6
	Bajo	19	17,3	17,3	40,9
	Medio	65	59,1	59,1	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Empresa Agroimper, Huaura 2018

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 4



De la fig. 4, un 59,1% de trabajadores de la Empresa Agroimper, Huaura 2018 alcanzaron un nivel medio en la dimensión trazabilidad, un 23,6% consiguieron un nivel alto y un 17,3% obtuvieron un nivel bajo.

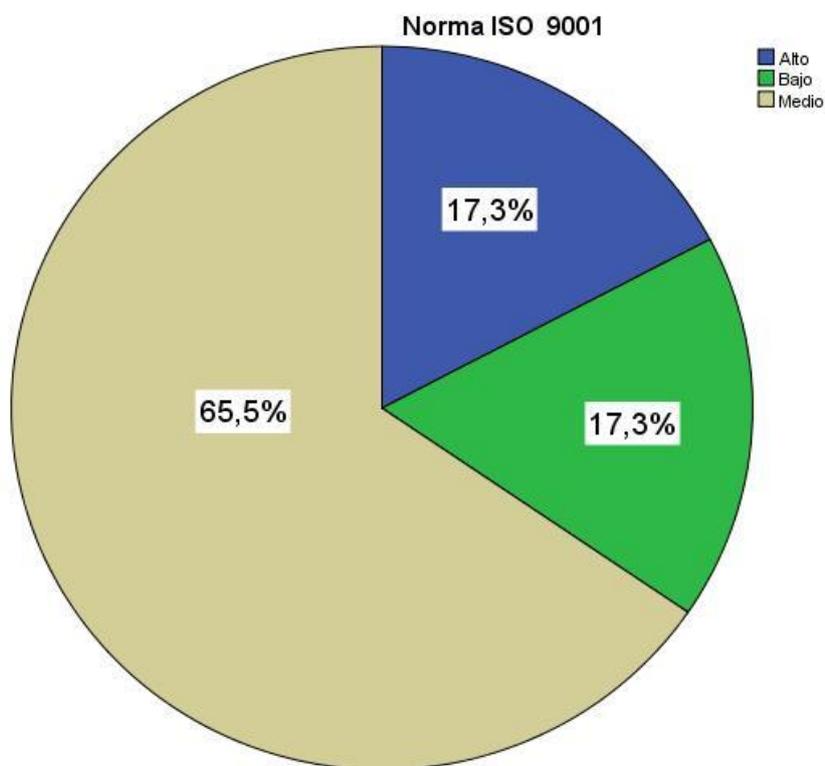
TABLA 10
Norma ISO 9001

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	19	17,3	17,3	17,3
	Bajo	19	17,3	17,3	34,5
	Medio	72	65,5	65,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Empresa Agroimper, Huaura 2018

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 5



De la fig. 5, un 65,5% de trabajadores de la Empresa Agroimper, Huaura 2018 alcanzaron un nivel medio en la variable Norma ISO 9001, un 17,3% consiguieron un nivel alto y un 17,3% obtuvieron un nivel bajo.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa **H_a**: El sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Hipótesis nula **H₀**: El sistema de gestión alimentaria no se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Tabla 11

Relación entre el Sistema de Gestión Alimentaria y la Norma ISO 9001

Correlaciones				
			Sistema de Gestión alimentaria	Norma ISO 9001
Rho de Spearman	Sistema de Gestión alimentaria	Coefficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Norma ISO 9001	Coefficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,869$, con una $p=0.000(p<.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación entre el sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

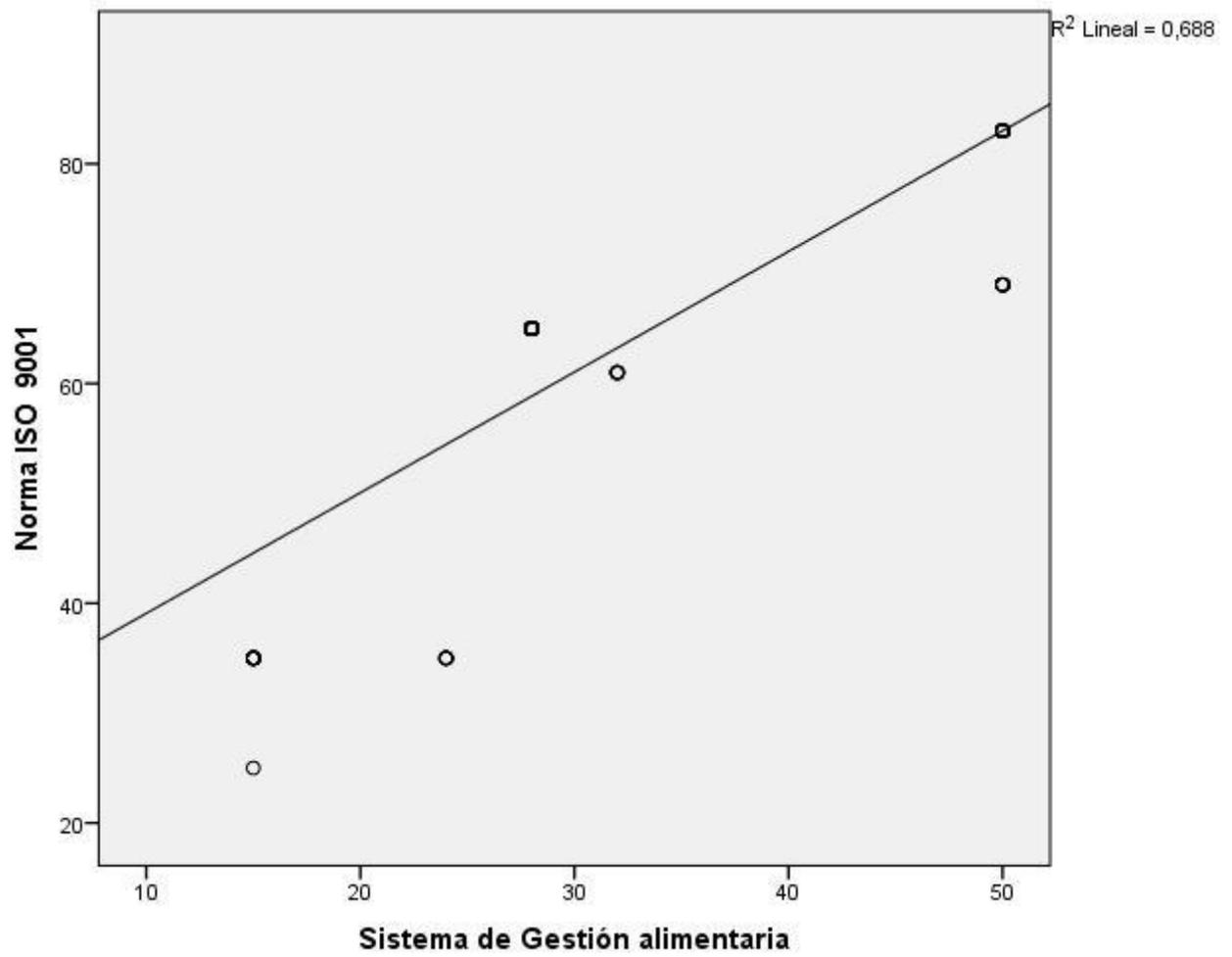


Figura 6. El Sistema de Gestión Alimentaria y la Norma ISO 9001

Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa **H_a**: La dimensión Innovación del sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Hipótesis nula **H₀**: La dimensión Innovación del sistema de gestión alimentaria no se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Tabla 12

Relación entre la dimensión Innovación y la Norma ISO 9001

Correlaciones				
			Innovación	Norma ISO 9001
Rho de Spearman	Innovación	Coefficiente de correlación	1,000	,870**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Norma ISO 9001	Coefficiente de correlación	,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,870$, con una $p=0.000(p<.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación entre la dimensión Innovación del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

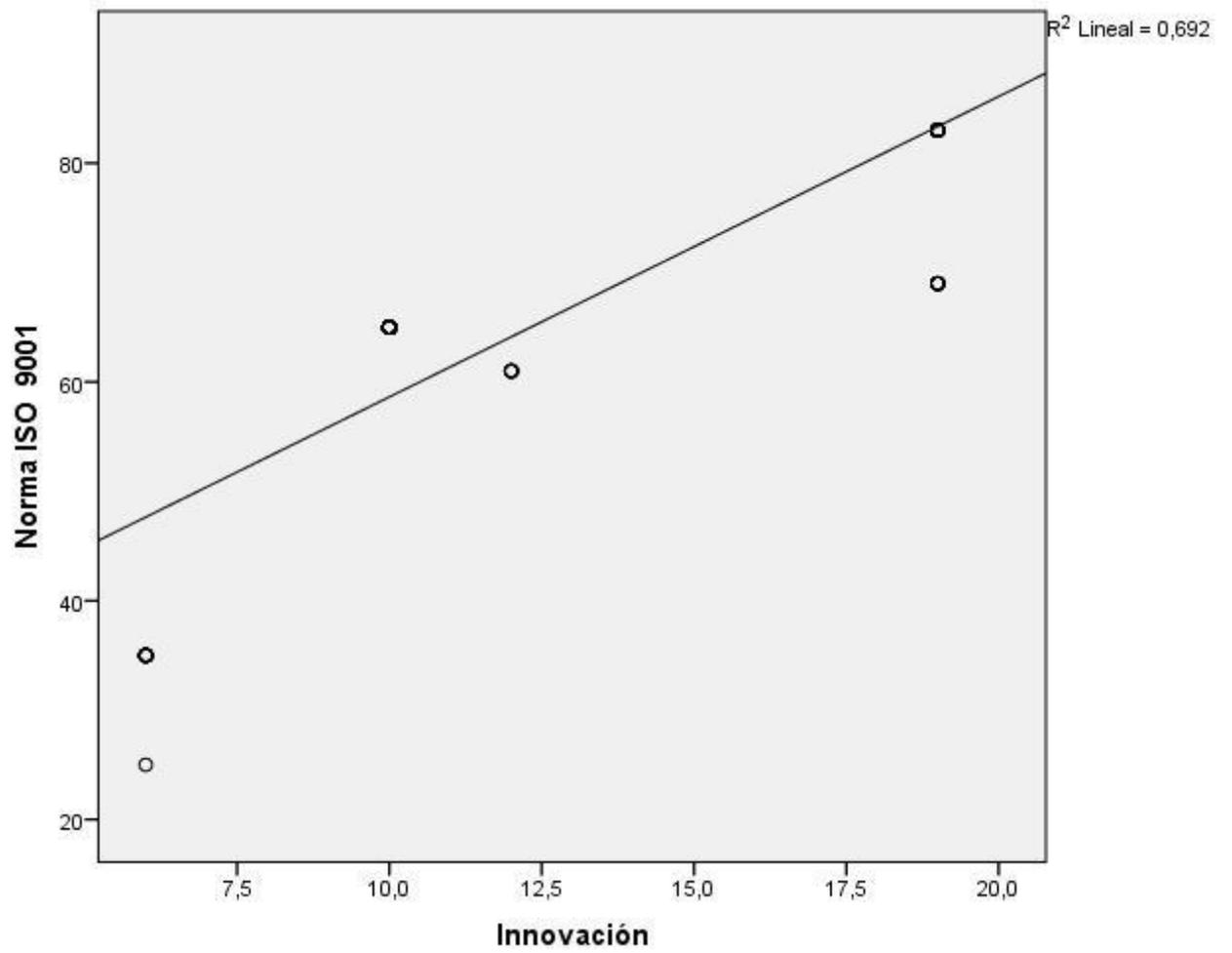


Figura 7. La dimensión Innovación y la Norma ISO 9001

Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa **H_a**: La dimensión seguridad alimentaria del sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Hipótesis nula **H₀**: La dimensión seguridad alimentaria del sistema de gestión alimentaria no se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Tabla 13

Relación entre la dimensión seguridad alimentaria y la Norma ISO 9001

Correlaciones				
			Seguridad alimentaria	Norma ISO 9001
Rho de Spearman	Seguridad alimentaria	Coefficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Norma ISO 9001	Coefficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,710$, con una $p = 0,000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación entre la dimensión seguridad alimentaria del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

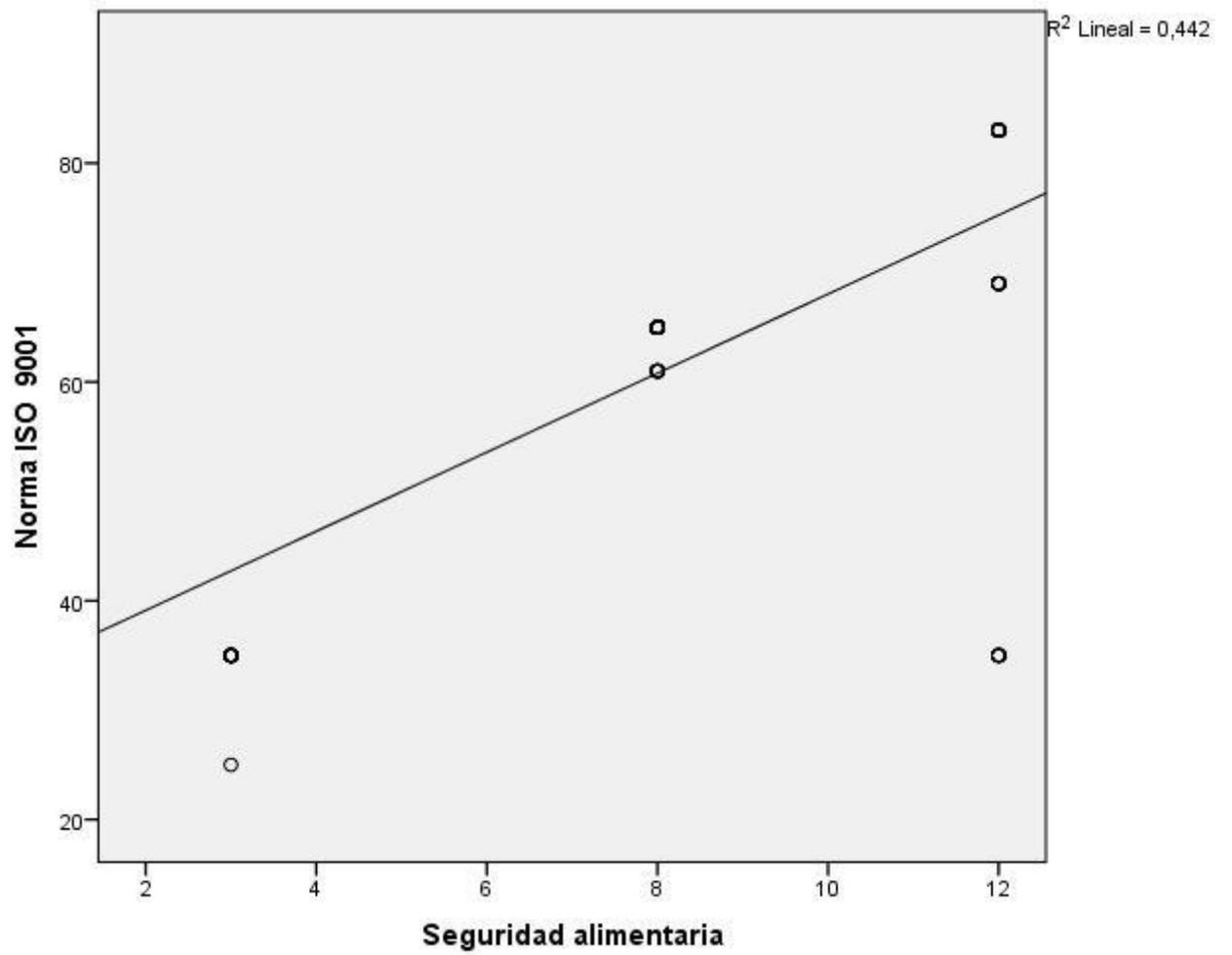


Figura 8. La dimensión seguridad alimentaria y la Norma ISO 9001

Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa **H_a**: La dimensión trazabilidad del sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Hipótesis nula **H₀**: La dimensión trazabilidad del sistema de gestión alimentaria no se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Tabla 14

Relación entre la dimensión trazabilidad y la Norma ISO 9001

Correlaciones				
		Trazabilidad		Norma ISO 9001
Rho de Spearman	Trazabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,870**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Norma ISO 9001	Coefficiente de correlación	,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,870$, con una $p=0.000(p<.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación entre la dimensión trazabilidad del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **muy buena**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

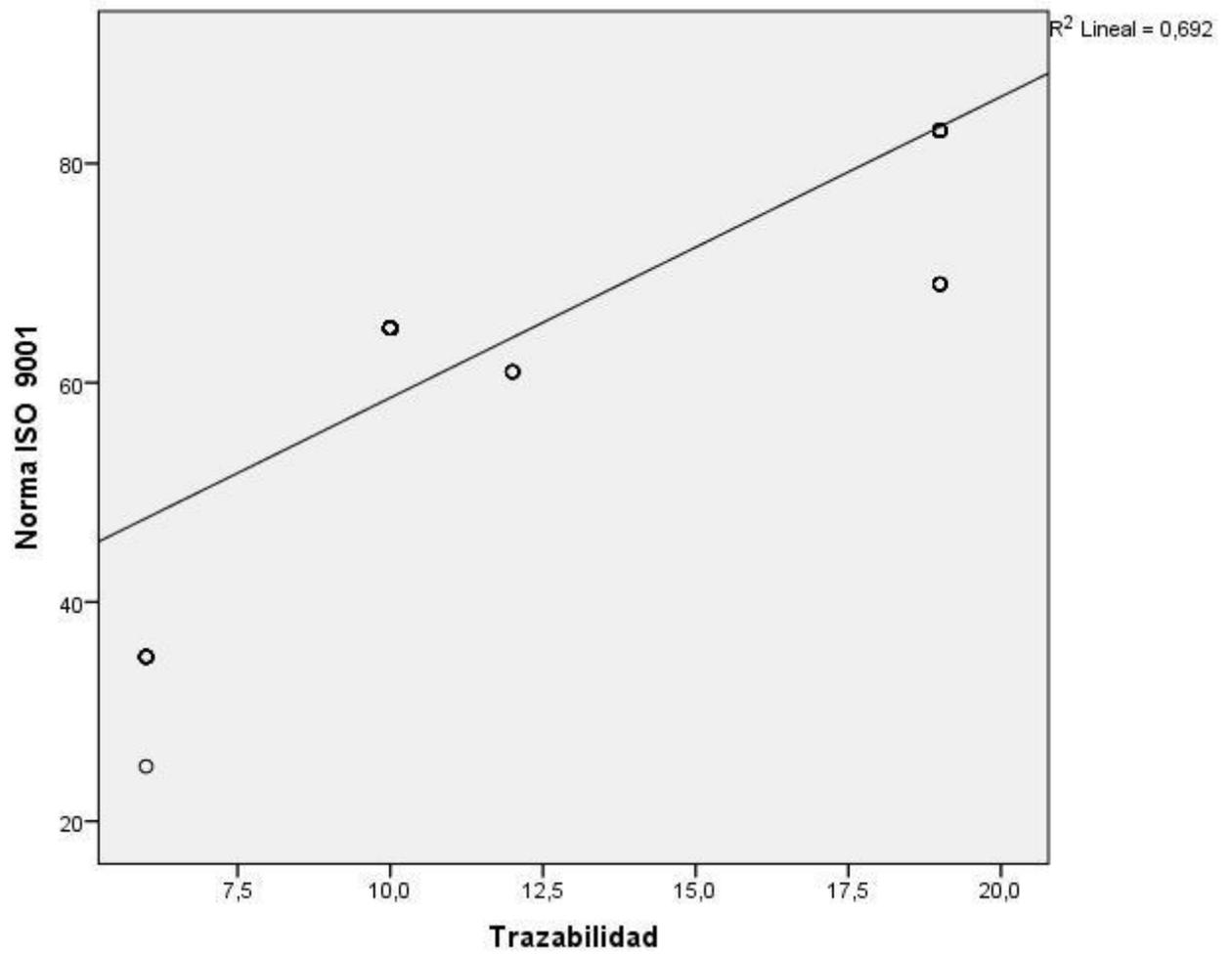


Figura 9. La dimensión trazabilidad y la Norma ISO 9001

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

DISCUSIÓN

La constante búsqueda de la calidad de los productos y servicios dio origen a la estructuración de ciertos requisitos que permitan certificar la calidad de éstos, con la cual dan nacimiento a las normas ISO 9001, cuya reseña de su evolución en el tiempo lo detalla con amplitud la empresa Gestión de la calidad Normas ISO 9000.com (2017).

La norma ISO 9001 es aplicable a cualquier organización – independientemente de su tamaño y ubicación geográfica. Una de las principales fortalezas de la norma ISO 9001 es su gran atractivo para todo tipo de organizaciones. Al centrarse en los procesos y en la satisfacción del cliente en lugar de en procedimientos, es igualmente aplicable tanto a proveedores de servicios como a fabricantes.

Los sistemas de gestión están cada vez más vinculados con el éxito y supervivencia de las organizaciones. De forma paralela, directores generales y gerentes de todo el mundo enfatizan la importancia que tienen las auditorías independientes para ayudar a asegurar que los sistemas de gestión alcanzan sus objetivos.

Habiéndose realizado la contrastación de las hipótesis se evidencia que existe relación entre el sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.869, representando una muy buena asociación. Iguales resultados se hallan en los trabajos de Rodríguez (2014) en su tesis “Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 Fundación Desayunitos-Año 2014”, A través de sus procesos misionales; programa nutricional, programa pedagógico y escuela de padres tiene vinculada 40 niños de escasos recursos en el barrio las ferias, en donde se brinda alimentación adecuada a los niños, apoyo en sus labores académicas y guía a los padres en la educación y valores que deben brindar a los niños. El proyecto líder realizado se enfocó hacia el objetivo en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008, el cual se basa en la necesidad que existe en la fundación de estandarizar sus procesos, en la mejora a la atención a los niños, en la necesidad de buscar mejores benefactores y como resultado de

todo estos tener una fundación que cumpla con los estándares requeridos y con procesos más eficaces para la ampliación de sus servicios y poder atender más niños. Durante el tiempo de la práctica se logró realizar una evaluación de la fundación frente a la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001, se hizo el levantamiento del manual de calidad, el ajuste del mapa de procesos, las caracterizaciones, los procedimientos, guías, acciones correctivas, preventivas y de mejora, teniendo en cuenta lo requerido por la norma y en pro de dar cumplimiento a la certificación. La metodología que se utilizó para la recolección de información y datos, fue por medio de las diferentes entrevistas realizadas a la fundadora y directora de la fundación, en estas se identificaron los documentos existentes en la fundación y los documentos faltantes, de igual forma con la metodología de las entrevistas se validó la necesidad que existe en la fundación de certificarse en la ISO 9001:2008 y los objetivos relacionados con esta necesidad que son fundamentales para realizar este proyecto líder. Y el trabajo de Herrera (2008) en la tesis de la Universidad Veracruzana - maestría en gestión de la calidad la tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa”, indica lo siguiente: Hoy en día en un mundo totalmente globalizado, concepto que de acuerdo con Guajardo (1996), comienza aparecer en los años sesenta en materia de comercio internacional, es el proceso por el que, la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unifica mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas, mismo proceso que señala la necesidad de incorporar en las estructuras de trabajo organizacionales, sistemas de calidad, que les permitan, ser más competitivas, obtener la fidelidad de los clientes, y asegurar la permanencia en el mercado principalmente. A medida que se desarrolla el trabajo de investigación, se muestra la base documental compuesta por tres temas fundamentales, el primero se refiere al concepto de calidad, en la que se revisan los antecedentes, y la composición de los sistemas de gestión, el segundo tema está compuesto por la familia de normas ISO 9000, ya que para entrar en el ámbito de calidad es necesario que las empresas asuman normas de aceptación internacional, cuyo objetivo es el establecimiento de sistemas de aseguramiento de la calidad que garantizan la buena marcha de las empresas y la relación con los clientes.. Se describe también, la forma de aplicación y la implementación de las normas, específicamente la norma ISO 9001, principal referencia para la elaboración de la propuesta final que incluye la creación de un sistema de gestión de la calidad. El tema final incluye aspectos generales de la empresa, clasificación, beneficios, problemática y oportunidades. Por último el trabajo de

investigación, aborda la problemática de una microempresa, que incluye aspectos relacionados con el funcionamiento interno y comportamiento en las ventas, por tal motivo, se realizó un estudio exploratorio y descriptivo, mediante un diagnóstico, logrando detectar y concluir la necesidad de implantar un sistema de gestión de la calidad, presentado como propuesta y elaborado con base en la norma ISO 9001:2000, de esta manera se establecen las recomendaciones necesarias así como la conclusión del trabajo de investigación.

Por expuesto, sostenemos que la Norma ISO 9001 es considerada como un referente mundial, fija principios fundamentales de gestión de calidad que ayudan a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirlos hacia la eficiencia, la excelencia de sus productos y la optimización de su servicio al cliente. Estos principios son: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en los procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en la toma de decisiones y las buenas relaciones con el proveedor.

CONCLUSIONES

De las pruebas realizadas podemos concluir:

- **Primera:** Existe relación entre el sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.869, representando una **muy buena** asociación.
- **Segunda:** Existe relación entre la dimensión Innovación del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,870, representando una **muy buena** asociación.
- **Tercera:** Existe relación entre la dimensión seguridad alimentaria del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018. La correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.710, representando una **buena** asociación.
- **Cuarta:** Existe relación entre la dimensión trazabilidad del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018., debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,870, representando una **muy buena** asociación.

RECOMENDACIONES

- **Primera:** La Empresa Agroimper se les aconseja promover la producción de investigaciones complementarias a través de las cuales se determine datos referentes a la Seguridad Alimentaria de la población de los diferentes distritos de la región Lima, a fin de contar con una muestra representativa que contribuya con la toma de decisiones inmediatas de las autoridades.
- **Segunda:** Promover y realizar programas de capacitación para el personal y la generación de nuevas oportunidades de desarrollo permitirán la promoción de la mejora continua en la organización y de la seguridad alimentaria.
- **Tercera:** El alcance global del sistema de gestión ISO 9001 facultará a la empresa Agroimper de credibilidad y permitirá que esté en capacidad de acceder a nuevos mercados en los ámbitos nacional e internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bisquerra Alzina, R. (2010). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: La Muralla.
- Blogs EOI - Escuela de Organización industrial. (24 de octubre de 2017). Blogs EOI - Escuela de Organización industrial. Obtenido de www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/
- Bracho, Y. (2007). Gestión de Calidad en la Empresa del Sector Azucarero del Occidente de Venezuela. Maracaibo-Venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chacín.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). Gestión de la Calidad. Madrid - España: Pearson Educación.
- Deming, E. W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad - La Salida de la Crisis. Madrid: Díaz Santos S.A.
- Díaz Vasquez, S. L. (2017). Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016. Iquitos-Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Flores Cruz, G. (2014). Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolida TED Group del Perú SAC. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008. Malaga - España: EUMED.
- García Llontop, J. A. (2012). Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros 2011. Lima-Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Gestión de la calidad Normas ISO 9000.com. (18/10/2017 de Octubre de 2017). Gestión de la calidad Normas ISO 9000.com. Obtenido de <https://www.normas9000.com>

Griful Ponsati, E., & Canela Campos, M. (2005). Gestión de la Calidad. Barcelona: UPC.

Gutierrez F., N. (2008). Propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad para la Mejora de las Competencias Técnicas del Talento Humano de las Empresas del Sector de Telecomunicaciones. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Heredia Álvaro, J. (2001). Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Valencia-España: Universitat Jaume I.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SISTEMA DE GESTIÓN ALIMENTARIA Y SU RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9001 EN LA EMPRESA AGROIMPER, HUAURA – 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p><u>Problema General</u> ¿Qué relación existe entre el sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018?</p> <p><u>Problema específicos</u> ¿Qué relación existe entre la dimensión Innovación del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad alimentaria del sistema de gestión alimentaria y la</p>	<p><u>Objetivo General</u> Determinar la relación que existe entre el sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Determinar la relación que existe entre la dimensión Innovación del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión seguridad alimentaria del</p>	<p><u>Hipótesis General</u> El sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> La dimensión Innovación del sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.</p> <p>La dimensión seguridad alimentaria del sistema de gestión alimentaria se</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Sistema de Gestión Alimentaria					
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INDICES		
			Innovación	<ul style="list-style-type: none"> Condición indispensable para la supervivencia y viabilidad de las empresas. Evolución del consumidor 	5	Nunca A veces Casi siempre Siempre		
			Seguridad alimentaria	<ul style="list-style-type: none"> Salubridad y buen estado 	5			
			Trazabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad para seguir el movimiento de un alimento Procedimientos preestablecidos y autosuficientes. 	5			
			TOTAL		15			
			VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Normas ISO 9001					
			DIMENSIONES	INDICADORES		INDICES		
			Ámbito	<ul style="list-style-type: none"> Campo de aplicación Distribución de entidades 		Nunca A veces		

<p>Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión trazabilidad del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018?</p>	<p>sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión trazabilidad del sistema de gestión alimentaria y la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.</p>	<p>relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.</p> <p>La dimensión trazabilidad del sistema de gestión alimentaria se relaciona significativamente con la Norma ISO 9001 en la empresa Agroimper, Huaura 2018.</p>	Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de las normas • Flexibilidad 	<p>1 - 24</p>	<p>Casi siempre Siempre</p>
			Requisitos del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad cumple • Los procesos están identificados 		
			Gestión de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de recursos humanos • Recursos económicos 		
			Realización del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del procedimiento • Seguimiento y control 		
			Medición, análisis y mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Acciones correctivas 		

TABLA DE DATOS

Codigo	Sistema de Gestión alimentaria																V1	Norma ISO 9001																								ST2	V2							
	Innovación					Seguridad alimentaria					Trazabilidad							ST1																																
	1	2	3	4	5	S1	D1	6	7	8	S2	D2	9	10	11	12			13	S3	D3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			21	22	23	24			
1	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
2	3	4	4	4	4	19	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	50	Alto	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	83	Alto			
3	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	3	Bajo	2	1	1	1	1	6	Bajo	15	Bajo	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	Bajo	
4	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
5	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
6	3	4	4	4	4	19	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	50	Alto	4	4	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	69	Medio	
7	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
8	3	4	4	4	4	19	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	50	Alto	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	83	Alto		
9	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
10	2	1	1	1	1	6	Bajo	4	4	4	12	Alto	2	1	1	1	1	6	Bajo	24	Bajo	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	35	Bajo	
11	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
12	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	3	Bajo	2	1	1	1	1	6	Bajo	15	Bajo	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	35	Bajo
13	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
14	4	2	2	2	2	12	Medio	3	3	2	8	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	32	Medio	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	61	Medio		
15	3	4	4	4	4	19	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	50	Alto	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	83	Alto		
16	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
17	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	3	Bajo	2	1	1	1	1	6	Bajo	15	Bajo	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	35	Bajo	
18	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
19	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
20	3	4	4	4	4	19	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	50	Alto	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	83	Alto		
21	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
22	3	4	4	4	4	19	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	50	Alto	4	4	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	69	Medio	
23	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
24	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
25	3	4	4	4	4	19	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	50	Alto	4	4	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	69	Medio	
26	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
27	3	4	4	4	4	19	Alto	4	4	4	12	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	50	Alto	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	83	Alto		
28	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
29	2	1	1	1	1	6	Bajo	4	4	4	12	Alto	2	1	1	1	1	6	Bajo	24	Bajo	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	35	Bajo
30	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			
31	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	3	Bajo	2	1	1	1	1	6	Bajo	15	Bajo	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	35	Bajo
32	2	2	2	2	2	10	Medio	3	2	3	8	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	28	Medio	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	65	Medio			



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE EDUCACION**

VARIABLE SISTEMA DE GESTION ALIMENTARIA

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

ITEMS		4	3	2	1
Innovación					
1.	La sostenibilidad de la mejora continua en una gestión de calidad				
2.	La implementación de la mejora continua permite gestionar la innovación				
3.	La política de mejora continua garantiza la innovación incremental en los procesos de supervisión				
4.	La implementación del sistema de gestión de calidad determina que la Entidad sea de calidad				
5.	La información que generan los órganos involucrados en el proceso administrativo sancionador, es garantía para una gestión de calidad				
Seguridad alimentaria		4	3	2	1
6.	La determinación del precio de los servicios está en función a la mejora de la calidad de éstas				
7.	El enfoque integrado de la política de seguridad alimentaria se basa en el principio: “Del campo a la mesa”				
8.	El sistema de Análisis de Peligrosos y Puntos de Control Crítico (APPCC) es un sistema destino a garantizar la seguridad de los alimentos basándose en la identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a la producción y manipulación de los alimentos.				
Trazabilidad		4	3	2	1
9.	La trazabilidad del servicio de supervisión que ejercita Agroimper está orientada a la mejora de la calidad de los servicios.				
10.	La satisfacción de los clientes tiene relación con la mejora de la calidad de los servicios				
11.	La mejora continua permanece en el tiempo gracias a la retroalimentación				
12.	Uno de los aspectos destacables del sistema de trazabilidad en la empresa alimentaria es: Recopilar y cotejar la información				
13.	Para llevar a cabo una buena trazabilidad es necesario implantar una tecnología con soporte informático				



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE EDUCACION**

CUESTIONARIO

VARIABLE NORMA ISO 9001

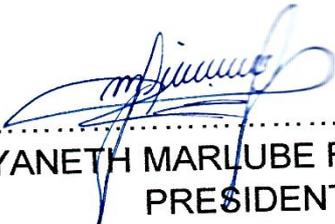
Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Nº	ITEMS	4	3	2	1
1.	La entidad de servicios ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad				
2.	Se identifican los procesos y las interacciones				
3.	Se usan todos los criterios y métodos que garantizan que son eficientes todos los procesos y controles				
4.	Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos.				
5.	Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos				
6.	Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos				
7.	Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad				
8.	La entidad posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001				
9.	Se establecen todos los procedimientos documentados que definan los controles necesarios para poder a disposición los registros y los documentos				
10.	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos				
11.	La gerencia de la organización proporciona alguna evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad				
12.	Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos				
13.	Se comunica a todas personas que integran la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes				
14.	Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad				
15.	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen				

16.	La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación				
17.	La alta dirección mantiene el registro de revisiones				
18.	La alta dirección asegura que se establecen todos los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización				
19.	Existe algún responsable de calidad que dependa de la alta dirección				
20.	La organización lleva a cabo algún procedimiento para el manejo de bienes a sus clientes.				
21.	Se controla la prestación del servicio				
22.	Se controlan los dispositivos de seguimiento y medición				
23.	La organización identifica los servicios que realiza en su trazabilidad				
24.	Se validan los procesos de prestación de servicios				

MIEMBROS DEL JURADO DE TESIS



.....
Dra. YANETH MARLUBE RIVERA MINAYA
PRESIDENTE



.....
Mg. CARMEN DEL PILAR ALVAREZ QUINTEROS
SECRETARIO



.....
Dra. GLADYS MARGOT GAVEDIA GARCIA
VOCAL



.....
Mg. ADRIANA MARIA CASTILLO CORZO
ASESORA