

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE  
GESTIÓN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA BASADO  
EN LA NORMA ISO 22000 PARA EL RESTAURANTE  
LA CABAÑA – HUACHO, 2017.**

**TESIS**

Para alcanzar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

**AUTOR:**

BACHILLER EBER MIGUEL PÉREZ GARCIA

**ASESOR:**

ING. ALDO MANUEL CANALES CHANGANAQUÍ

Reg. C.I.P N° 158627

**Huacho, Perú**

**2018**

**Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria  
basado en la Norma ISO: 22000 para el restaurante  
La Cabaña- Huacho, 2017.**

**PÉREZ GARCIA EBER MIGUEL**

**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Notas del autor:

Bachiller de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, presento una propuesta relacionada a la Norma ISO: 22000 con propósito de obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial, dicho análisis se expresa en la siguiente tesis la cual ha sido desarrollada y costado económicamente por el autor, también expreso el reconocimiento, dedicación y asesoría del Ing. Canales Changanquí Aldo Manuel quien con su contribución se desarrolló de manera viable mi proyecto de tesis.

**ASESOR Y MIEMBROS DEL JUDADO**

---

**PRESIDENTE**

**Mg. ALEJANDRO HIJAR TENA**

**C.I.P. N° 20456**

---

**SECRETARIO**

**Mg. LUIS ARSENIO RIVERA  
MORALES**

**C.I.P. N° 58358**

---

**VOCAL**

**Ing. ERLO WILFREDO  
LINO ESCOBAR**

**C.I.P. N° 31652**

---

**ASESOR**

**Ing. ALDO MANUEL CANALES  
CHANGANAQUI**

**C.I.P. N° 158627**

### **DEDICATORIA**

*Dicha investigación expresa el reconocimiento especialmente a Eusebio y Betti Luz mis padres porque ellos son mi soporte y fortaleza, gracias a sus esfuerzos del día a día me ha hecho una persona de bien y gracias a ello, estoy alcanzando mis metas.*

*Al amor de mi vida Mirsha con quien comparto una linda niña quienes me brindan su apoyo constante, por tanto, cariño que recibo de ellas, por ser lo mejor que tengo en la vida*

*A mis abuelos quien en vida fueron Máximo García Collantes y Encarnación Collantes Ramos por dedicar su vida a mi cuidado y enseñarme el significado de las palabras amor y sacrificio, su presencia ya no es tangible, pero vive en mí y este paso lo doy junto a ellos desde donde estén.*

Eber Pérez

## AGRADECIMIENTO

*A nuestro padre celestial por brindarme siempre su bendición y por estar presente en cada amanecer de cada día junto a mis seres queridos, por haberme dado todo lo que tengo y principalmente por enseñarme a luchar ante las difíciles mareas que se nos presentan y así haber llegado a fortalecerme como persona y profesional.*

*A mí querida familia por estar conmigo siempre en las buenas y en las malas brindándome su apoyo de manera incondicional.*

*Al Ing. Canales Changanaquí Aldo Manuel mi asesor quien con su apoyo brindado en cada momento, por los consejos y paciencia que tuvo para poder culminar una etapa muy importante en mi vida como estudiante y profesional.*

*A mis mejores amigos por estar siempre a mi lado y a todos los docentes de mi Universidad José Faustino Sanchez Carrión porque gracias a ellos soy un gran profesional.*

*A Carolain Apolinario Cubillas y Cristina Vásquez Silva por apoyarme en el transcurso de la realización de mi plan de tesis.*

*A mi hermano Ronald; por brindarme su cariño, por ser uno de mis motivadores para el logro de mis objetivos.*

Eber Pérez

## CONTENIDO

i.	PORTADA.....	i
ii.	CONTRAPORTADA .....	ii
iii.	AGRADECIMIENTO.....	v
iv.	CONTENIDO .....	v
v.	LISTA DE TABLAS.....	x
vi.	LISTA DE FIGURAS .....	xiii
vii.	LISTA DE ANEXOS .....	xiv
viii.	RESUMEN.....	xv
ix.	ABSTRACT .....	xvi
x.	INTRODUCCIÓN .....	xvii
xi.	CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1.	Descripción de la realidad problemática:.....	1
1.2.	Formulación del problema .....	3
1.3.	Objetivos de la investigación .....	4
1.4.	Justificación de la Investigación .....	5
xii.	CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	6
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	6
2.2.	Bases Teóricas .....	26
2.2.3.	Criterios de los procedimientos estandarizados de sanidad .....	37
2.2.6.	Modelo Servqual .....	44
2.3.	Definición de los términos .....	47

2.4.	Formulación de la hipótesis .....	49
2.4.1.	Hipótesis general .....	49
2.4.2.	Hipótesis específica.....	49
xiii.	CAPITULO III: METODOLOGÍA .....	50
3.1.	Diseño metodológico .....	50
3.1.1.	Diseño de investigación .....	50
3.1.2.	Tipos de investigación.....	51
3.1.3.	Enfoque .....	51
3.2.	Población y muestra.....	51
3.2.1.	Dueños del problema.....	51
3.2.2.	Población.....	52
3.2.3.	Muestra.....	52
3.3.	Operacionalización de variable e indicadores.....	52
3.4.	Técnica de recolección de datos e instrumentos .....	56
3.4.3.	Técnicas de cooperación con el procesamiento de la información .....	58
xiv.	CAPITULO IV: RESULTADOS.....	59
4.1.	Descripción del proceso para llegar a la solución del problema.....	59
4.2.	Diagnostico actual.....	59
4.3.	ETAPAS DEL PROCESO ACTUAL .....	60
4.4.	Evaluar el diagnostico de BPM (Actual) .....	61
4.5.	Análisis de diagnóstico de POES (Actual). .....	64

4.6.	Análisis del sistema HACPP (Actual) .....	66
4.7.	Pautas del proceso de implementación del sistema HACPP (Posterior). .....	66
4.7.1.	Realizar la formación integral del equipo H.A.C.C.P. ....	66
4.7.2.	Buenas prácticas de manufactura (B.P.M) y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento (P.O.E.S.).....	67
4.7.3.	Estándares de calidad y lista de proveedores .....	67
4.7.4.	Descripción del producto .....	73
4.7.5.	Recepción de la materia prima .....	74
4.7.6.	Diagrama del proceso.....	75
4.7.7.	Base de principios del sistema H.A.C.C.P. ....	76
4.7.8.	Principio N° 1 (Análisis de riesgo) .....	76
4.7.9.	Concluir los puntos críticos (PCC).....	82
4.7.10.	Establecimiento de verificación.....	90
4.7.11.	Procedimiento de los registros del sistema HACCP .....	90
4.7.12.	Sistema HACCP- Hoja maestra.....	94
4.8.	Diagnóstico del sistema HACCP- Norma ISO 22000 .....	98
4.9.	Calidad de Satisfacción del Cliente (Servqual) .....	104
4.9.1.	Expectativa (Postest) .....	109
4.9.2.	Percepción (Postest) .....	109
4.10.	Impacto de la mejora de la implementación de la ISO 22000 .....	111
4.11.	Resultados metodológicos .....	112
4.11.1.	Validez del Instrumento.....	112

4.11.2.	Confiabilidad del análisis del instrumento .....	113
4.11.3.	Modelo general sobre la investigación .....	114
4.11.4.	Contrastación de la hipótesis .....	118
xv.	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES...	127
5.1.	Discusión.....	127
5.2.	Conclusión .....	128
5.3.	Recomendación.....	129
xvi.	CAPITULO VI: FUENTE DE INFORMACIÓN.....	130
5.1.	Lista de Referencias Bibliográficas .....	130
xvii.	Bibliografía .....	130
5.2.	Lista de Referencias Electrónicas .....	131
xviii.	ANEXOS.....	133

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización .....	55
Tabla 2: Proceso del desarrollo de la investigación .....	59
Tabla 3: Check-List del cumplimiento de BPM .....	61
Tabla 4: Rendimiento de la evaluación BPM.....	63
Tabla 5: Check – list cumplimiento del POES.....	64
Tabla 6: Resultados del cumplimiento del POES .....	65
Tabla 7: Estándares y lista de proveedores - Abarrotes .....	68
Tabla 8: Estándares de calidad y proveedores -Lácteos.....	72
Tabla 9: Estándares de calidad y proveedores - Carnes .....	72
Tabla 10: Formato de recepción de materia prima.....	74
Tabla 11: Análisis de riesgo de la trucha a la plancha .....	77
Tabla 12: Análisis de la ensalada de palta .....	78
Tabla 13: Análisis de riesgo papas fritas.....	78
Tabla 14: Análisis de la trucha a la plancha.....	79
Tabla 15: Análisis de peligro de la ensalada de palta .....	80
Tabla 16: Análisis de peligro de papa frita .....	81
Tabla 17: Determinación de PCC- Trucha a la plancha.....	86
Tabla 18: Determinación de PCC- Ensalada de palta .....	87
Tabla 19: Determinación de PCC- Papa frita.....	89
Tabla 20: Determinación de PCC .....	90
Tabla 21: Determinación de PCC- Ensalada de Palta.....	91
Tabla 22: Determinación de PCC - Papa frita.....	93
Tabla 23: Sistema Haccp -Trucha a la plancha.....	95
Tabla 24: Tabla de verificación del sistema HACCP .....	98

Tabla 25: Datos estadísticos HACCP .....	103
Tabla 26: Escala de Likert interpretación de la satisfacción del cliente .....	105
Tabla 27: Plan de actividad sobre el cuestionario restaurante la cabaña .....	105
Tabla 28: Expectativa esperada.....	106
Tabla 29: Promedio de la percepción real.....	106
Tabla 30: Índice de calidad del servicio.....	108
Tabla 31: Expectativa.....	109
Tabla 32: Percepción.....	109
Tabla 33: Impacto de la ISO 22000 propuesto.....	111
Tabla 34: Resultado obtenido de los expertos.....	112
Tabla 35: Escala de validez del instrumento.....	113
Tabla 36: Alpha de Cronbach .....	113
Tabla 37: Escala de confiabilidad .....	114
Tabla 38: Modelamiento de la investigación .....	114
Tabla 39: Escala de correlación .....	115
Tabla 40: Resumen del modelamiento de la ISO 22000 - Satisfacción del cliente .....	115
Tabla 41: Coeficiente de la Norma ISO 22000-Satisfacción del cliente.....	116
Tabla 42: Modelo de buenas prácticas - Satisfacción del cliente.....	116
Tabla 43: Coeficiente de BPM- Satisfacción del cliente.....	117
Tabla 44: Resumen del modelo del POES-Satisfacción del cliente.....	117
Tabla 45: Coeficiente del modelo del POES- Satisfacción del cliente .....	117
Tabla 46 Modelamiento de los PCC- Satisfacción del cliente.....	118
Tabla 47: Resumen del modelamiento de los PCC-Satisfacción del cliente.....	118
Tabla 48: Contingencia y frecuencia esperada (X-Y).....	120
Tabla 49: Chi cuadrada (ISO 22000 – Satisfacción del cliente) .....	120

Tabla 50: Contingencia y frecuencia esperada (D1-Y).....	123
Tabla 51: Chi cuadrada (BPM) – satisfacción del cliente.....	123
Tabla 52: Contingencia y frecuencia esperada (D2-Y).....	124
Tabla 53: Chi cuadrada (POES – satisfacción cliente) .....	124
Tabla 54 : Contingencia y frecuencia esperada (D3-Y).....	125
Tabla 55: Chi cuadrada (PCC – satisfacción del cliente).....	126

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Aplicación ISO 22000 .....	28
Figura 2: Pirámide de la Seguridad Alimentaria.....	29
Figura 3: Buenas prácticas de manufactura .....	30
Figura 4: Proceso de elaboración .....	34
Figura 5: Modelo Servqual.....	45
Figura 6 : Servqual .....	46
Figura 7 : Diseño correlacional .....	50
Figura 8: Representación del cumplimiento de BPM .....	63
Figura 9: Grafico del cumplimiento del POES .....	65
Figura 10: Formación del equipo HACCP .....	66
Figura 11: Diagrama de proceso .....	76
Figura 12: Árbol de decisiones .....	83
Figura 13: Etapas de PCC .....	84
Figura 14: Puntos críticos de la trucha a la plancha.....	85
Figura 15: Puntos críticos de la ensalada .....	85
Figura 16: Puntos críticos de las papas fritas .....	86
Figura 17: Grafica representativa del cumplimiento (Propuesto) .....	104
Figura 18: Grafica del índice de percepción del cliente.....	107
Figura 19: Representación de las expectativas y percepciones.....	107
Figura 20: Indice de calidad de satisfacción general .....	108
Figura 21: Percepción real vs percepción esperada .....	110
Figura 22: Indice de calidad de satisfacción del cliente.....	110

**LISTA DE ANEXOS**

Anexo 1: Juicio de experto.....	134
Anexo 2: Instrumento de investigación.....	135
Anexo 3: Matriz de consistencia .....	138
Anexo 4: Expectativas de los usuarios.....	139
Anexo 5: Percepción de los usuarios .....	140
Anexo 6: Base de datos en SPSS .....	141
Anexo 7: Tabla de distribución ( chi cuadrado).....	142
Anexo 8: Base de datos para la prueba de hipótesis en SPSS.....	143
Anexo 9: Análisis de Operaciones en SPSS .....	144
Anexo 10: Buenas prácticas de manufactura prueba de hipótesis .....	145
Anexo 11: Procedimiento estandarizado prueba de hipótesis.....	146
Anexo 12: Ordenanza Municipal Provincial de Huaura .....	147

**Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la Norma ISO: 22000 para el restaurante La Cabaña- Huacho, 2017.**

**RESUMEN**

**Objetivo:** Llegar a determinar cómo influye la norma de seguridad alimentaria ISO 22000, en la determinación de la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña-Huacho, 2017-2018. **Métodos:** La población de estudio fue 212 clientes mediante el muestreo, se empleó la escala de Likert como instrumento de medición. Para obtener la medición de la Satisfacción del cliente se utilizó el método SERVQUAL. Considerando como dimensiones: Buenas prácticas de manufactura, Procedimiento operativo estandarizado de saneamiento y los Puntos críticos de control.

**Resultados:** El instrumento de validación logro obtener una confiabilidad con el coeficiente de 1 alfa de Cronbach de 0,871. Se realizó el modelamiento de las dimensiones entre las Buenas prácticas de manufactura y la Satisfacción del cliente obteniendo 78.3% siendo considerada como una correlación alta, el Procedimiento operativo estandarizado de saneamiento y la satisfacción del cliente se obtuvo como correlación de 71.7% considerado también dentro del rango como alta y la dimensión de los Puntos críticos de control con relación de la satisfacción del cliente se logró obtener una correlación 76.5 % estableciéndose dentro del rango como alta. **Conclusión:** La norma ISO: 22000 relacionada al sistema de seguridad alimentaria, influye en la mejora de la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017-2018. Debería implementarse el cuarto punto del sistema denominado puntos críticos de control para mejorar el cuidado en los puntos que son deficientes que nos ayudarían a tener nuevos clientes y ser reconocidos a nivel nacional e internacional.

**Palabras claves:** Satisfacción, Puntos críticos de control, Procedimiento operativo estandarizado de saneamiento, Buenas prácticas de manufactura.

**Proposed implementation of a food safety management system based on the ISO  
22000 standard for the restaurant the cabaña-Huacho, 2017.**

**ABSTRACT**

**Objective:** To determine the influence of the proposal of a food safety management system based on the ISO 22000 standard, on customer satisfaction at the Cabaña - Huacho Restaurant, 2017-2018. **Methods:** The study population was 212 clients through sampling, the measuring instrument was used with the Likert scale. The SERVQUAL method was used to determine customer satisfaction. Considering as dimensions Good Manufacturing Practices, Standardized Operating Procedures for Sanitation and Critical Control Points.

**Results:** The reliability of the instruments was validated by Cronbach's alpha coefficient of 0.871. The dimensions were modeled between Good Manufacturing Practices and Customer Satisfaction obtaining 78.3% being considered as a high correlation, standardized operating procedures for sanitation and customer satisfaction was obtained as a correlation of 71.7% considered also within the range as high and the dimension of critical control points with customer satisfaction a correlation of 76.5% was obtained, establishing itself within the range as high. **Conclusion:** The food safety management system based on the ISO 22000 standard, influences the improvement of customer satisfaction in the Restaurant Cabaña - Huacho, 2017-2018. The system of critical control points should be implemented to take better care of the points that are deficient that would help us to have new clients and be recognized nationally and internationally.

**Keywords:** Satisfaction, critical control points, standardized sanitation operating procedures, good manufacturing practices.

## INTRODUCCIÓN

En el siglo XIX, el control sanitario sobre los alimentos tenía un único objetivo que se basaba en garantizar la ausencia de fraudes y microorganismos patógenos, la toxicidad no se evaluaba el control de calidad solo se basaban en ver, oler y palpar.

Ya por la segunda revolución del ámbito industrial, se preocupa por la salud pública en la cual se tiene un control de Higiene, Inspección y control Alimenticio para asegurar la inocuidad del producto ya que en ese año se desarrolló los compuestos químicos dirigidos para la actividad agrícola.

En el año 1962 la comisión denominada Codex alimentarius, formo normas alimentarias internacionales en conjunto con la FAO y el organismo de la Salud para desarrollar medidas de protección a favor de los consumidores y así poder garantizar una correcta practica en comercio de los alimentos.

En 1971 se presenta el H.A.C.C.P. pudiéndose aplicar en todas las industrias incluido la industria alimentaria los riesgos microbiológicos, evita riesgos biológicos, físicos y químicos en la industria alimentaria. En nuestra actualidad en 2005 se crea la ISO 22000 derivada de la ISO 9001 norma de gestión enfocada a la inocuidad de los productos o servicios, hoy en día la calidad es muy exigidas ya que abarca todo el proceso de cualquier empresa en el ámbito que se encuentre, tan importante como para darle valor final al producto y así obtener más utilidades de las ventas de los productos; estas ganancias que se manifiestan aumentan más en las entidades que se encuentran involucradas en la industria alimentaria, etc. ya que en esta parte del sector es algo cotidiano la comercialización de los productos que se ofrecen aquí la calidad tiene un papel muy importante que es garantizar que el producto se encuentre inocuo esto quiere decir que no le causará ningún efecto a la salud de quien lo consume en algunos casos puede darse enfermedades muy graves y hasta provocar la muerte si no se

tienen conocimientos de las BPM y POES que son los debidos cuidados al momento de llevar a cabo los procesos de elaboración.

Lo que mi persona pretende con el desarrollo de esta investigación, es aplicar lo aprendido en mi desarrollo profesional utilizando los conocimientos brindados en mi formación como Ing. Industrial; La propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO: 22000 para el Restaurante la Cabaña-Huacho, 2017. Con el objetivo que tiene la norma de satisfacer al cliente y así tomar un posicionamiento en el ámbito local, nacional y crear un lazo de fidelidad cliente-empresa.

Este trabajo está conformado por los siguientes capítulos:

En el desarrollo del Capítulo I abarca el problema principal y específicos, objetivos principales y específicos por último expresa la justificación de la investigación.

El Capítulo II aborda aspectos teóricos relacionados a las variables del desarrollo de la investigación con sus respectivas dimensiones e indicadores, los dueños del problema y también las hipótesis.

En el desarrollo del Capítulo III contiene la metodología, matriz de operacionalización, también se presenta las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.

El capítulo IV aborda todo lo relacionado a los resultados, se aplicó la herramienta de SERVQUAL, que nos ayudó a verificar el nivel de satisfacción del cliente mediante un cuestionario donde se plasmó afirmaciones basadas en sus indicadores.

En el Apartado V contiene la discusión, a la vez los resultados y su respectiva interpretación , conjuntamente con la presentación de las conclusiones y su respectiva recomendaciones al finalizar la investigación.

El Apartado VI, nos muestra las fuentes del desarrollo de la tesis, tanto bibliográficas y fuentes electrónicas. En capítulo VII se encuentra los anexos que complementan la investigación.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática:**

La gastronomía en nuestro país hoy representa un apogeo no solo nacional sino que también internacional y es admirada a nivel mundial, pero una de nuestras debilidades es que la atención que se brindamos no es la adecuada. Muchos pequeños empresarios se desarrollan en el giro de restaurantes, por otra parte muchos de ellos llegan a fracasar perdiendo así parte de su capital. Esto con lleva a que no tomamos conciencia del factor del servicio, la cual es una pieza importante en la calidad, limpieza, amabilidad, todo ello con la buena atención que se debe brindar. De esta manera se podrá tener clientes satisfechos y un lazo de fidelidad al negocio.

En nuestros días, los clientes son los que nos recomiendan y generan así un marketing, ante ello, los restaurantes deberían reforzar como satisfacer a los clientes. Hoy en la actualidad a la gran mayoría de los clientes les gusta ser muy exigentes y calificadores en cuanto al servicio, muchos de ellos se llevan buenas expectativas pero también dejan sugerencia en el libro de cada institución.

La seguridad que se da en los alimentos parte del análisis de la microbiología en conjunto con cada proceso que se desarrolle en el área de la calidad donde se analizan algunas muestras para determinar si es dañino o no, y así garantizar a los comensales productos en las mejores condiciones. Por lo tanto, al analizar y llegar a la conclusión era necesario que se pueda garantizar la inocuidad de cada alimento que se realizó su respectivo análisis. Es de esta forma, como se originó el desarrollo del sistema HACCP que nos ayuda prevenir los riesgos y peligros que se puedan originar dentro de proceso de elaboración de los platos que se brinda a los clientes.

Cuando comenzamos hacer bien las cosas en la práctica y respetando estándares de sanidad, se refleja mucho en la felicidad del cliente. El restaurante “La Cabaña”, se encuentra

ubicado en el centro de Plaza mayor de la ciudad de Huacho, queremos elevar la seguridad alimentaria y la satisfacción del cliente para obtener que otras empresas del mismo rubro sigan nuestro ejemplo de implementación de la ISO 22000, así lograr la fidelidad y promocionar al restaurante, pero en dicha empresa se puede observar un conjunto de problemas, los cuales se enumera a continuación:

- 1) *Mala Administración:* Esto surge porque el almacén de productos en donde se depositan los alimentos para su posterior preparación de acuerdo a lo requerido por el consumidor, se encuentra en los congeladores y la repisa de abarrotes, pero no tienen un orden establecido y eso produce que se demoren al momento de realizar la preparación.
- 2) *Muchos Competidores:* En lugar que se trabaja es un lugar céntrico en la cual hay muchos competidores y esto nos ocasiona un bajo o moderado porcentaje de clientes durante la semana laborable.
- 3) *Utensilios Deteriorados:* Este problema es ocasionado por el bajo financiamiento que se da en la renovación de utensilios, como lo son los platos, cubiertos, etc.
- 4) *Infraestructura Inadecuada:* El lugar es alquilado ya trabajando 5 años en la ciudad de huacho y para una mayor administración queda muy pequeño algunas áreas como el almacén de productos y espacios reducidos en la cocina.
- 5) *Satisfacción del servicio:* Es lo más importante en todo restaurante que debe tener como objetivo y al mismo tiempo velar por la salud del consumidor y debe contar con algunas certificaciones de inocuidad y cumpliendo las normas. El trabajo de investigación que se plantó responde a una gran necesidad, ya que busca tener satisfecho a nuestro cliente por ello el estudio se centró en desarrollar la propuesta de la norma ISO 22000 ya que agrupa varios aspectos con respecto a la satisfacción dentro de la inocuidad de los productos.

## 1.2. Formulación del problema

Dado las causas de los inconvenientes que presenta el restaurante la cabaña ubicada en la Av. Echenique N° 211 se plantea como solución la norma ISO 22000 y satisfacción del cliente, producto de ello surgen las siguientes formulaciones:

### 1.2.1. Problema general

¿De qué manera la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO: 22000, influye en la mejora de la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña- Huacho, 2017?

### 1.2.2. Problemas específicos

Los siguientes problemas específicos describen el desarrollo de las dimensiones de la norma ISO 22000 tales como las buenas prácticas de manufactura, procedimiento estandarizado de sanidad y el sistema Haccp la cual nos lleva a las siguientes formulaciones:

- ✓ ¿De qué manera las buenas prácticas de manufactura en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO : 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017?
- ✓ ¿De qué manera el procedimiento operativo estandarizado de saneamiento en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO: 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña – Huacho, 2017?
- ✓ ¿De qué manera los puntos críticos de control en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO: 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

Realizando la argumentación correspondiente a cada problema formulado para la satisfacción del cliente planteando la norma ISO: 22000 , el objetivo general es la primera respuesta al problema general del restaurante la cabaña .

#### **1.3.1. Objetivo general**

La ISO 22000 nos permite analizar las actividades del Restaurante la Cabaña-Huacho, para lo cual la investigación describe como objetivo general mencionando lo siguiente:

Determinar la influencia de la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña- Huacho, 2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- ✓ Determinar la influencia de las buenas prácticas de manufactura en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO: 22000, en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña- Huacho, 2017.
- ✓ Determinar la influencia de los procedimientos operativos estandarizado de saneamiento en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO: 22000, en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña- Huacho, 2017.
- ✓ Determinar la influencia de los puntos críticos de control en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO: 22000, en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

#### **1.4. Justificación de la Investigación**

El propósito que se busca con la norma ISO: 22000 es disminuir los incidentes de enfermedades por causa de los alimentos, se da por no tener buenas prácticas de manufactura, ya que se pueden transmitir enfermedades como: Cólera, Salmonela, Listeria, Teniasis, Cisticercosis, E-Coli e Intoxicación Alimentaria entre otras a los consumidores finales, sean nacionales o del exterior del país y ganar un nombre como empresa y como ciudad; el estado ha planificado en relación a la seguridad alimentaria y también el factor con el que el país impulsa día tras día la nutrición teniendo una duración desde el año 2015 hasta 2021 se sostiene con la visión y los objetivos planteados en la ENSAN así mismo que se plantean estrategias o reformas como medidas de acción para garantizar la llamada seguridad alimentaria a toda la población de nuestro querido Perú.

La propuesta que desarrollamos referente a la norma ISO: 22000 para el restaurante la Cabaña con el propósito de cumplir con uno de los estándares mas importantes para nuestra gastronomía, recalando que estas medidas seguridad o de salubridad son mucho mas efectivas en los países mas desarrollados y también donde las empresas son mas competitivas y buscan satisfacer a los consumidores o clientes.

Una vez concluido el desarrollo de cómo implementar el rubro de restaurantes se podrá aplicar a las diferentes empresas desde las micros y grandes empresas como hoteles, bares, etc. También es importante resaltar que estos tipos de empresa ya mencionados cumplen los estándares mínimos que piden las municipalidades de su jurisdicción basados a las condiciones básicas que se deben de tener. En tal sentido espero que con esta investigación ayude a muchos empresarios a desarrollarse cumplir sus expectativas de los clientes lograr una marca y desarrollarse en el ámbito nacional e internacional contribuyendo con la calidad de nuestro servicio.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes de los restaurantes en el mundo

El comer y beber han sido primordiales y van de la mano con las necesidades inseparables del ser humano, desde cuando los seres humanos tenían razón de ser, el hombre primitivo se pasaba la mayor parte del tiempo recolectando para luego estar masticando cuanta comida tenía a su alcance, por diferentes motivos como son: temor a no encontrarla, más tarde el desconocimiento de cómo conservarla. Estos alimentos estaban representados por hojas, frutos, hierbas, raíces, granos, semillas y carne de fauna variada.

A continuación, se realizó una breve reseña historia de los establecimientos de alimentos y bebidas divididos por edades.

##### 2.1.1.1. *Edad Antigua (470 a.c)*

Es probable que las tabernas ya existieran en el año de 1700 a.C. Estos lugares eran establecimientos que se ubicaban a orillas de los caminos, donde se ofrecía pan y vino a los viajeros. Después en el antiguo Egipto, hacia 512 a.C., se tiene noticias de que existía un comedor público, el cual contaba con una carta de platos limitados, con un costo muy bajo, aunque contaban con un menú especial para ricos, que incluía ganso asado, carne y trufas (Fuller, 1985), lo cual ejemplifica que la división social se encuentra hasta en la comida.

##### 2.1.1.2. *Periodo Moderno (1600-1800)*

Para su estudio los autores, Fuller John Knigh B. Salter Charles A. en su libro *The Professional Chef's guide to kitchen management*, lo dividieron en dos etapas:

Primer periodo Moderno (1600-1800).

En Inglaterra en el Siglo. XVII surge el primer establecimiento para la venta de café denominado Ordinario, con servicio todos los días, decretándose que cada comunidad tuviera su propio Ordinario con servicio de comida a un costo de 6 centavos, donde se podía comer: salmón, aves, carnes, servidos con vegetales, vino de Madeira y budín como postre.

En 1803 - 1900 esta etapa surgen los grandes chefs como:

- Antonin Careme, quien fue chef de un ministro de Francia, lo que le permitió tener contacto con los grandes líderes europeos de la época. Trabajó como maître del chef en “The Carton House” en Londres.
- Jules Gouffé, ganó fama por ser el chef del Jockey Club en París, escribió su libro de cocina que influenció en muchos países europeos.

El termino restaurante proviene del país de Norteamérica, Estados Unidos aproximadamente en los años 1974, el termino lo acuño un francés de nombre Jean Baptiste quien fue la primera persona que instalo el primer restaurante en dicho país, con venta de alimentos y bebidas, llamado “Julien´s Restorato”, donde algunos de los platillos especiales eran, fondues de papa y queso, o las llamadas trufas conocidas por aquel entonces. Se evidencia la gran importancia de los franceses en la cocina.

### **2.1.1.3. Época actual 1940-1998**

En 1940 surgen los restaurantes de comida rápida de los hermanos Mc Donald´s, en San Bernardini, California. Aproximadamente al término de la segunda guerra mundial donde nacen los llamados restaurantes étnicos donde se ofrecían comida: griega, china hindú, entre otras.

En 1952, surge el primer Kentucky Fried Chicken en Salt Lake City, fundado por coronel Harland Sanders. En 1957, inicia operaciones Burger King, en Miami Florida, principal competidor de Mc Donald's (Lundberg, 1986). Realizar el servido del plato de manera caliente y rápida no es muy novedoso pues antiguos romanos como Herculano, otros sistemas como el hoy llamado delivery se realizaba en New York. Iniciaron aproximadamente en la década de los 60 cuando el boom de la comida rápida se apoderaba de los restaurantes y crecían de manera agigantada. (Nueva Enciclopedia Práctica del Turismo, Hoteles y Restaurantes, Barcelona, 1999), en los que la hamburguesa era el platillo clave, Burger King y Mc Donald's, comparten el primer lugar en Estados Unidos en ventas y publicidad televisiva.

Debido al acelerado ritmo de vida algunos restaurantes de comida rápida incluyen servicio de automóvil o comida para llevar.

### **2.1.2. Antecedentes de implementación de la Norma ISO 22000**

En cuanto a los antecedentes del tema de la propuesta de la implantación de la norma ISO 22000 dentro de las empresas que tienen un giro con manipulación de alimentos en el mundo y a nivel nacional investigando se obtuvo las siguientes tesis:

#### **2.1.2.1. Antecedentes internacionales.**

- i. (Solano Cuna, 2008) con la tesis: *Implementación del sistema HACCP-ISO 22000 caso práctico Restaurante Vatel, realizada en la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional, México.*

Plantea el siguiente objetivo: Implementar el Hazard analysis and critical control point en su siglas HACCP- ISO 22000, en el restaurante Vatel.

Concluye diciendo:

La ISO 22000 es distinguido por el organismo mundial de la salud OMS como un mecanismo que se enfatiza en el control de los procesos por los que atraviesan los alimentos en sus diferentes etapas, concentrándose en los puntos críticos de la preparación de los productos para que salgan inocuos y de calidad para el consumo del hombre, la pieza fundamental es el análisis de la comunicación entre los integrantes de la empresa y la inspección minuciosa que se realiza. Dicho análisis nos ayuda a prevenir es a la vez una herramienta potente para identificar los riesgos biológicos, físicos y químicos y se llegan a aplicar en los siguientes puntos:

- La agricultura convencional
- En el proceso de la industrial.
- En la cadena de suministros hasta el cliente.
- Giros de empresas como (Restaurantes, bufets, Karaoques, comida rápidas, etc.).

La indagación de la presente investigación describió y comprobó que el Restaurante Vatel aplica las llamadas buenas prácticas de manufactura en cuanto a:

- Estándares de calidad para abarrotes, alimentos perecederos y semi perecederos.
- Catálogo de proveedores.
- Área para la recepción de mercancía con horario para la entrega de alimentos sobre todo los perecederos

ii. (Avendaño, Paniagua & Rivera, 2013), con su proyecto: *Modelo de sistema de gestión de inocuidad alimentaria basado en ISO 22000: 2005*

*Para las Pymes del rubro de restaurantes de El Salvador, realizada en la Universidad del Salvador, El Salvador.*

Plantea con el objetivo:

El diseño de un sistema relacionado con la inocuidad de los alimentos, establecidos los principios en la norma ISO 22000:2005N donde el modelo propones que pueda ser flexible a los restaurantes y también que se puedan adaptar de la mejor manera con las PYMES de El Salvador , llevado a cabo este modelo nos permitirá implementar detectar algunas mejoras dentro de las prácticas relacionas a la inocuidad de cada etapa del proceso, la elaboración de los procedimientos deben ejecutarse en la cadena de suministro con lo que se podrán beneficiar tanto en l parte económica y prestigio social.

Concluye diciendo:

En tanto la norma ISO 22000, se puede expresar de una manera de pirámide donde se aprecian los programas pre-requisitos, cada pilar contiene los pasos básicos a seguir para ejecutarlo de la mejor manera.

Como uno de los resultados importantes se pudo tomar el punto de las auditorias que se llevaron a cabo en las PYMES, obteniendo así como resultado promedio 3.3 con un máximo de nota de 10, a pesar de las evaluaciones se obtuvo como nota más alta un 5.6 y la más baja de 1.7 estableciéndose así una brecha de cumplimiento entre los restaurantes y la norma ISO 22000: 2005 obteniendo un 68%.

Este modelo que se diseña para la gestión alimentaria utilizando como matriz la norma internacional ISO 22000, se pudo construir para lograr la garantía de que los productos sean inocuos en cada eslabón del proceso,

operaciones que realizan de manera frecuente en los restaurantes las PYMES, han elaborado un sistema de formatos e instructivos, que sirve de apoyo al momento de generar evidencia del funcionamiento del sistema de gestión.

La gestión de inocuidad brinda un marco de trabajo para los Restaurantes PYMES de El Salvador donde se expresa el desempeño de satisfacción de los clientes tanto de forma nacional o externo a la jurisdicción, los mas importante busca satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores.

- iii. (Tista Quec, 2012), con la tesis: *Propuesta de una implementación de un sistema de Gestión de seguridad alimentaria para garantizar la salud humana en el consumo de alimentos procesados en el restaurante de la escuela del instituto técnico de capacitación y productividad ( INTECAP) de la sede central mediante norma ISO 22000, llevándose a cabo en la Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.*

Tista plantea el siguiente objetivo:

Lograr presentar una de las mas grandes propuestas sobre implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria mediante la Norma ISO 22000, que se llevará a cabo en el Restaurante del Instituto Técnico de capacitaciones y productividad (INTECAP) de la sede central.

Concluye diciendo:

La seguridad alimentaria se ve fortalecida gracias al sistema HACCP, ya que este busca encontrar los puntos de control, en diversos etapas de la cadena que se maneja el restaurante Escuela y controlarlos por medio de límites críticos establecidos; al momento de que un límite crítico sea

sobrepasado, se debe buscar una acción correctiva para este problema y darle un seguimiento hasta que el punto esté bajo control, y no sea un factor potencial de contaminación.

Después de implementar las la base de la buenas prácticas y los planes de identificación de peligros , se puede optar a la certificación de la Norma ISO 22000:2005, y por medio de esta garantizar que se lleva a cabo el funcionamiento de la norma en cuanto al momento que se prepare los platillos en el restaurante; de esta manera se le da la confianza al consumidor que el sistema de seguridad alimentaria cumple con ítems básicos que nos exige dicha norma y así lograr garantizar la inocuidad de dichos alimentos y así no generar daño a la salud de todas las personas.

- iv. (Tellez Javier, 2009) con su tesis: *Implementación de un sistema de Gestión de Inocuidad en una empresa de alimentos en Polvo, realizada en la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México D.F, México.*

Plantea con el objetivo:

Realizar un propuesta de tal forma pueda aplicarse en el sistema de gestión alimentaria tomando como línea base la norma internacional ISO 22000 : 2005 el cual plasma los requisitos de manera sostenible y de forma internacional que es una de las medidas del área de aseguramiento de la calidad y de esta manera aportando el valor agregado hacia el cliente.

Concluye diciendo:

Que al finalizar este proyecto de aplicación del sistema de gestión de inocuidad alimentaria ( SGIA) , aporta un valor positivo en relación con el

cliente , llegando de una manera a concluir que se pudo cumplir el objetivo y se indago algunos incidentes:

Por otra parte al considerarse una empresa pequeña y resaltando el valor humano , al comienzo del proyecto se verifico la inversión de costo de poder , done de proyectaba las formas de defensa del trabajo en relación con la persona porque dentro del interior de la empresa se pensaba que el responsable era solamente calidad sobre los productos de mala calidad pero de acuerdo a la investigación se plantea trabajar de forma grupal y así logara la norma ISO 22000.

- v. (Villacís Guerrero, 2015), con su tesis: *Diseño y propuesta de un sistema de inocuidad alimentaria basado en BPM (Buenas prácticas de manufactura) para Destiny Hotel de la ciudad de Baños, realizada en la Universidad Central del Ecuador, Ecuador.*

Plantea con el objetivo:

Realizar la investigación con respecto al D.E 3253 como base de los requisitos a implementar lo relacionado a las Buenas prácticas de manufactura cuando se procese alimentos, de esta manera generar una base del sistema de inocuidad alimentaria en Destiny Hotel de la ciudad de Baños.

Concluye diciendo:

La forma como se llevó a cabo fue a traes de la pirámide , dirigida a prevenir de forma necesaria la contaminación, aplicando sistema de limpieza y sanidad verificando la validación , al realizar monitoreos higiénicos de los alimentos cuando se realizaba la manipulación en la elaboración y transporte de la materia prima , productos terminados, de

una forma óptima poder estandarizar los procesos , para asegurar la calidad e inocuidad de los productos alimenticios.

- vi. (Juárez Montoya, 2010), con su tesis: *Diagnostico de una implementación de un sistema de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000:2005 para una Planta procesadora de Pollo, llevado a cabo en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.*

Se Plantea como objetivo:

Para iniciar la implementación primero se debe de analizar el diagnóstico de cómo se encuentra la empresa procesadora de pollo de acuerdo con los principios que se plasma en la norma ISO 22000: 2005.

Termina diciendo:

Que la empresa de pollo cumple un 63.775 % que comprende dichos requisitos plasmados en la norma ISO 22000:2005. Analizando por otra parte las debilidades que son establecida como no conformidad el no tener política y objetivos relacionados a inocuidad, de la misma forma no se evidencia la revisión por parte de la dirección, no hay aprobado una estrategia de mejora continua.

El proceso de concluir dicha implementación en la empresa de pollo se necesita un año de gestión.

La parte económica que se necesita en la gestión es de un costo de 80,000.00 incluido las capacitaciones y gestiones de asesoría.

- vii. ( Ortiz Rovayo, 2008), con su tesis: *Implementación del sistema de Gestión de Calidad, Inocuidad y Seguridad de los Alimentos en una Empresa Agroindustrial Ecuatoriana, realizada en la Universidad San Francisco de Quito, Cuenca, Ecuador.*

Plantea con el objetivo: Al determinar los fundamentos necesarios en el proceso de la implementación nos genera un mecanismo de perfeccionismo en calidad, inocuidad en la empresa ecuatoriana .

Concluye diciendo:

El SGCISA se desarrolla con los fundamentos de países europeos tanto como para determinar los puntos críticos que se relacionan por la interacción las personas, también comprende los materiales, infraestructura, máquinas y las diferentes etapas del proceso.

Al realizar el sondeo relacionado a las empresas que implementan o se encuentran en el proceso en sector agroindustrial se evidencia que el 100% lo hace, también se dedujo que el 43% ya cuenta con un sistema de gestión de la ISO 22000.

Se recomienda que el perfil de puesto cuente con dos años de experiencia en el ámbito de la calidad porque será la persona capaz de realizar de una forma eficaz, eficiente además que desarrollara y lograra sus objetivos planeados , a la vez generara a la empresa la optimización de los costos.

viii. (Briones Vinuesa, 2009), con su tesis: *Preparación de los requerimientos de la norma ISO 22000: 2005 a ser aplicados en una empacadora de camarón, llevado a cabo en la Escuela Superior Politécnica, Guayaquil, Ecuador.*

Plantea con el objetivo: Establecer los requerimientos que se debe cumplir en todo el proceso de la cadena de suministros implantando la seguridad alimentaria con relación a la norma ISO 22000.

Concluye diciendo:

Que la producción de camarón en el Ecuador se desarrolla en las tierras de Litopenaus Vanamei siendo considerado el 90% de los llamados camarón blancos, además un 10% de la producción general es recepcionados de las aguas del Pacífico. Profundizando en tema de las exportaciones nuestra espécimen bandera se ha desarrollado en las dos últimas décadas, llegando a lograr un importante ingreso económico para Ecuador, siendo el primer lugar dentro del Ecuador, verificando los antecedentes de crecimiento que tiene este producto nos indica que los países internacionales nos comienzan a pedir como requisitos los documentos para la certificación en un corto tiempo sobre la Norma ISO 22000: 2005.

Comenzar por la parte documentaria que nos exige la norma en el la actividad de exportación de camarón nos conlleva a determinar que a través de la mejora continua, podemos realizar la identificación de los peligros y riesgos en toda la cadena de los procesos. Los puntos de riesgo que se determinan en el proceso de la implantación deben de ser monitoreados de manera continua y personas especialistas. En la determinación de peligros tiene que desarrollarse con la participación de todos los trabajadores ya que son las personas idóneas ya que conocen mucho del tema junto con otro especialista en el ámbito de los riesgos biológicos en el análisis de los productos.

- ix. (Carranza & Carranza, 2012), con su tesis: *Sistema de Gestión de Calidad ISO – 22000 para la Sociedad Cooperativa Yutathui R.L Sistema de., realizado en la Universidad El Salvador, El Salvador.*

Plantea con el objetivo:

Realizar un modelo relacionado con el sistema de gestión de Calidad tomando como referencia la norma ISO 22000 que es la herramienta que nos garantiza la inocuidad en cada punto de los procesos finales que se encuentran en la Cooperativa Yutathui , con la cual nos ayuda a desarrollar unos lineamientos internacionales en cuanto a nuestros productos lácteos.

Concluye diciendo:

Con los criterio adecuados del análisis de su línea base se pudo establece el nivel de cumplimiento con la cual se llegó a evidenciar que la empresa Yutathui cumple con un 28.9% en relación a los puntos tomados en la norma ISO 22000, estableciendo así una brecha en relación a la norma que un 71% es el porcentaje para lograr un certificación , estableciendo también el cumplimiento de la norma pudiendo a reducir un 14%, obteniendo así de forma eficaz un cumplimiento de 86% con respecto al modelo de la calidad.

Con este sistema que planteamos optimizaremos los productos defectuosos que generemos , la cual ayudara a la empresa a mejorar la economía y de igual manera en la inversión para el sistema, también nos beneficiara de forma anual , el proceso de cancelación de infracciones que se tienen de acuerdo a la ley del consumidor. Tras llevar una exhaustivo criterio económico sobre la ejecución de la norma ISO 22000 para la Cooperativa Yutathu, se llegó a la conclusión que dicho sistema es viable

teniendo una proyección de 5 años como tiempo de recuperación , para lo cual se plantea que la Cooperativa implemente el sistema ya que de acuerdo al análisis de costo – beneficio se obtendrá una ganancia de \$5.62 por hora .

- x. (Vásquez & Estrella, 2009), con su tesis: *Elaboración del manual de pre-requisitos para la obtención de los productos cárnicos, realizado en la Universidad de San Francisco de Quito, Ecuador.*

Plantea con el objetivo:

Desarrollar un material que contenga el criterio básico de formatos como guía de una empresa de productos cárnicos.

Concluye diciendo:

- Se lleva a cabo la recopilación de material relacionado con calidad la cual nos genera la elaboración de un manual con los criterios de la ISO 22000. Este compendio debe contener registros en tema de inocuidad, instructivos necesarios que sirvan como guía para la mejora continua en la empresa de cárnicos.
- El principio guía que realiza un análisis exhaustivo en cuanto a determinar peligros y riesgos que se puedan encontrar dentro del proceso es el Haccp la cual permite que sea la columna vertebral del proceso cárnico.
- Un compendio de aseguramiento de la calidad dentro del proceso de planta de cárnico la cual contiene un conocimiento de los expertos para aplicación en este rubro el cual también pueda ser aplicado en los diferentes sistemas que tengan compatibilidad o como guía del sistema.

### 2.1.2.2. *Antecedentes Nacionales*

Para indagar más sobre cómo se llevaron diferentes implementaciones con la norma ISO 22000 pero aplicados en el Perú se obtuvo las siguientes:

- i. (Silva Janampa, 2009), con su investigación: *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 22000:2005 en una empresa del sector alimentario, realizada en centro de estudios superiores de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.*

Plantea con el objetivo: Presentar el desarrollo del Diseño de un sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 22000: 2006 en una de las empresas del sector alimentario.

Concluye diciendo:

- El diseño que se elaboró nos ayudara a las empresas del sector alimenticio a prevenir y controlar los riesgos potenciales presentes muchas veces a través de la contaminación de los alimentos.
- Desarrollado e implementado de la mejor forma nos conllevara a lograr la anhelada certificación que nos abrirá muchas puertas a nivel nacional como internacional, siendo nuestro primer objetivo generar confianza con nuestros clientes.
- Otro punto de demostrar los beneficios que se tienen es que las empresas que implementan generan mas utilidades , lo cual refuerza La reducción de los costos totales de producción permitirán que la empresa aumente su margen de utilidad por

pedido, lo cual favorecerá a la rentabilización y mantenimiento del sistema de calidad.

- La ISO: 22000 es una forma de crecer de las empresas por que te abre puertas a nivel nacional e internacional, y es una gran oportunidad de posicionarte en el mercado.
- Se puede determinar que la ejecución del diseño nos genera muchos beneficios y mejoras los mas importante nos creamos una marca y reconocimiento de éxito a nivel mundial.

ii. (Gastón Acurio, 2006)), *con su tema: Subsector de Gastronomía Peruana*

#### MISIÓN:

Garantizar en todas las operaciones de Lima y Provincia cuando se encuentren en manipulación de alimentos – ya sea en recepción, almacenamiento, y contacto con la materia prima , sean inocuos y aptos para el consumo de nuestros clientes.

#### OBJETIVOS:

Elaborar, Implementar, Capacitar y Dar seguimiento a los procedimientos establecidos para cumplir con los requisitos de las exigencia del país relacionada con los restaurantes ( R.M. 363- 2005 / MINSA) y controlar riesgos en intoxicaciones alimentarias en todas nuestras unidades.

La importancia para Gastón lo relaciona en 5 pilares fundamentales para cuidar la inocuidad de los productos que se brindan a los consumidores y muchas veces también a los consumidores:

- Pilar 1: Mantener los ambientes limpios.

- Pilar 2: Poder realizar la clasificación de productos crudos o cocinados.
- Pilar 3: Realizar la cocción de acuerdo a lo estipulado en la receta.
- Pilar 4: Contar con un sistema de frío que mantenga las temperaturas.
- Pilar 5: Elaborar los productos con agua e insumos inocuos.

### **2.1.3. Antecedentes de satisfacción del cliente**

Para los antecedentes de nuestra segunda variable (Satisfacción del cliente), se indagó en el ámbito nacional e internacional, se logró encontrar investigaciones tesis similares:

- i. (INDECOPI, 2006) (Rosa & Reyes, 2010) (Pérez Ríos, 2014) *La satisfacción del cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre S.A.C - realizado en la Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.*

Se propuso como objetivo principal: Medir la satisfacción del cliente para obtener mejor rendimiento económico- financiero para la empresa Restaurante Campestre.

Lo cual concluyó argumentando:

Mediante esta investigación en el área de la satisfacción se pudo verificar que la empresa ofrece un servicio considerado bueno, las necesidades que tienen los clientes son consideradas para las mejoras, uno de los puntos enfocados a mejorar es sobre los requerimientos que se tienen que muchas veces se demoran, lo motivador es que mejorando nuestro servicio se obtendrá mejores ganancias económicas.

- ii. Lascirain (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de satisfacción del cliente en la empresa de unidades de energía eléctrica, desarrollado en la Universidad Iberoamericana, México D.F.*

Desarrollo como objetivo principal: Evaluar cuáles son los principales factores que determinan la influencia sobre la satisfacción del cliente en la empresa de energía con el fin de incrementar la satisfacción y lealtad de los clientes.

Concluyó diciendo:

Que el estudio realizado contuvo algunas implicancia en el desarrollo que fueron factores de mejora. Mucho de los clientes a quienes se lo consulto no mostraron interés, uno de los factores fue la extensa entrevista a las que tuvieron que ser sometidas una hora aproximadamente, algunos en ese momento no veían su beneficio, a pesar de estos inconvenientes el grupo de personas que decidió que le realicemos las preguntas en relación a la satisfacción fueron personas que les interesaba mucho el tema la cual fueron muy abiertos al responder.

- iii. Sandoval (2002). *La satisfacción del cliente, es una ventaja competitiva para la empresa, realizada en la Universidad Tecnológica de la Mixteca, México.*

Se planteó como objetivo principal: Realizar una contribución beneficiosa hacia el servicio que se presta al cliente por las empresas en la ciudad de Huajuapán.

Concluyó diciendo:

Cuando se llevó acaba la investigación in-situ se encontró falencias no se constató que haya a una cultura empresarial en nuestra ciudad de

Huajuapán, como resultado se obtuvo una satisfacción baja. Los empresarios se desarrollaron de forma natural sin estudio y ese es una de las razones no conoce el significado de empresa, falta de estudios de cómo mejorar una empresa.

- iv. Rodríguez (2004). *Satisfacción del cliente en una industria química, realizado en la Universidad de Veracruz, México.*

Se propuso como objetivo principal: Vislumbrar la importancia de la satisfacción del cliente, el beneficio que genera un excelente servicio y determinar las expectativas que tienen los clientes.

Concluyó mencionando:

Se utilizó la aplicación Cydsa para la evaluación del satisfacción del cliente, donde nos tomó realizar el cuestionario en una año donde determinamos que es el tiempo prudente para el análisis, eso no nos quita las ganas de seguir mejorando de forma continua por eso pensamos realizar otros monitoreos mensual a fin de mejorar.

- v. Vila & Zavaleta (2014). *Influencia de la satisfacción del cliente relacionada a las venta de tiendas de Claro- Tottus –Mall, realizada en la Universidad privada Antenor Orego, Trujillo, Perú.*

El objetivo principal: Realizar la investigación como influye la calidad de servicio y el nivel de ventas en la cadena trasnacional de Claro- Tottus en el Mall de la ciudad de Trujillo.

Lo cual concluyeron mencionando:

Al finalizar la investigación que se realizó nos arrojó como resultado en la evaluación de la satisfacción del cliente de las tiendas de Claro y Tottus,

influye de forma que las ventas pueden subir o bajar de acuerdo a la satisfacción y con ello se logró determinar que su relación es muy buena.

- vi. Mariño (2007). *Diagnóstico de la satisfacción del cliente en la empresa denominada centro de atención al cliente de la empresa B.O.C Gases de Venezuela, realizada en la Universidad Centro Occidental Alvarado, Venezuela.*

Formulo el siguiente objetivo principal: Diagnosticar la satisfacción del cliente en la empresa B.O.C Gases de Venezuela C.A

Concluyó diciendo:

El aspecto más relevante y determinante de la c satisfacción del cliente de la empresa, durante la clasificación del personal hay personas que no se encuentran a la altura para cumplir con la política de la empresa, la gerencia teniendo conocimiento de esto no se vio involucrada en buscar una persona idónea que pueda generar un mejor servicio y atención a nuestros clientes que nos visitan día a día.

- vii. Carrasco (2010). Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería Karen en la ciudad del Guano, realizado en la Escuela superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.

Se plantea el siguiente Objetivo General: Realizar la evaluación de la atención del cliente con la calidad de servicio en la hostería Karen Estefanía en la ciudad del Guano, en la provincia de Chimborazo.

Concluye con lo siguiente:

Que las personas que más le gusta según la encuesta son las mujeres quienes pasan unos días en grupos de amigas siendo las entrevistadas un 55%, mientras que los varones solamente hacen deporte individuales .

- viii. Roldán, Balbuena, & Muñoz (2010). *Calidad del servicio y fiabilidad en la compra del consumidor en los supermercados limeños, desarrollada en la Universidad Pontificia Católica del Perú.*

Tuvo como objetivo general: Buscar el grado de correlación entre la calidad de servicio que se desea recibir y así lograr la lealtad de los consumidores en los supermercados de Lima.

Lo cual concluyeron diciendo:

La investigación que se llevó a cabo concluyo que se puede evidenciar una correlación muy fuerte en cuanto a la calidad de servicio de acuerdo a la percepción de cada compra, un problema fue que no se ejecutó para cada supermercado limeño, por las características de las muestras.

- ix. Arrué (2013-2014). *Prueba minuciosa de la calidad del servicio que se brinda en la oficina desconcentrada de Osiptel- Loreto desde la percepción del cliente, realizada en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.*

Se planteó como objetivo principal: Realizar la investigación con relación a la forma de atención que recibe el usuario en la Oficina de Osiptel- Loreto.

Concluyó mencionando:

La contribución de la investigación , que nos arrojó como dato de las estadísticas procesadas obtuvimos un 62% considerado como bajo, este análisis del punto del usuario podría considerarse como adecuado, pero para empresa Osiptel es un factor que podrá mejorar para realizar la mejor atención dentro de su jurisdicción.

- x. Moreira (2012-2013). *Exigencia de promocionar capacitación al personal administrativo en la Universidad Cristiana Latinoamericana para lograr la satisfacción del cliente. Desarrollada en Guayaquil, Ecuador.*

Tuvo como objetivo principal: Realizar un compendio práctico y programas de capacitación de modo de actualización al personal administrativo.

Lo cual concluyó diciendo:

Al finalizar la investigación se obtuvo como resultado a las encuestas que el 90% de los profesores y alumnos manifestaban que la atención que se brinda es muy débil.

## **2.2. Bases Teóricas**

Para tener una idea más clara de lo que es la implantación de la ISO 22000:2005 indagamos sobre una base que nos manifieste el proceso o referencia de la implementación en la empresa la cual queremos realizar, en nuestro caso nos basaremos en lo que es solo La ISO 22000, que específicamente se desarrolló en empresas y se plantea como propuesta.

### **2.2.1. Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria ISO: 22000.**

La ISO 22000 es la herramienta en el cual se ha indagado en relación a la seguridad alimentaria abarcando todo los procesos que tiene la cadena de suministros de cada producto alimenticio, llevar acabo todo el proceso de gestión (Lloyds Register Quality Assurance Limited, s.f.)

La Dirección Nacional de Alimento argumenta que tanto la ISO 9001 y la ISO 22000, son estándares internacionales en el caso de la ISO 22000 abarca a las empresas alimentarias con los pre-requisitos en conjunto con el principio de Peligros y puntos críticos.

También Lloyds nos manifiesta y nos nombra los 3 requisitos basados en la seguridad de los alimentos:

- Llevar a cabo el sistema H.A.C.C.P.
- Implementar B.P.M.
- Desarrollar los procedimientos estandarizados.

La importancia que muchas empresas u organizaciones requieren de la certificación de la ISO 22000 , que dicho proceso consiste en contar con una auditoria para verificar los puntos obligatorios , funcionamiento y compromiso de las organizaciones para resaltar el cumplimiento de los requisitos.( Perigo)

#### **2.2.1.1. *Enfoque de la aplicación***

El campo de la ISO 22000: 2005 abarca y aplica a todas aquellas empresas que tengan dentro de sus proceso la cadena de suministro, que puede generarse desde el ingreso de la materia prima , insumos, etc. También es implementado en empresas que generan servicios como restaurantes, limpieza, almacenamientos, alimentos, agroindustrial, azucareras, etc. Dichos servicios para implementar dicha norma debe generarse manipulación de alimento.( Lloyds)

El BRG Global propone que la norma también sea aplicable a otras empresas como de tipo manufacturero, restaurantes, aerolíneas, embarcaciones, centros comerciales, fabricante de utensilios y sectores agroindustriales, etc.



Figura 1: Aplicación ISO 22000

Fuente: <http://ingertec.com/iso-22000/>

### 2.2.1.2. Normas legales

Las normas que nos ayudan como guía en este proceso se manifiestan a continuación:

- La ISO 22003 relacionada a la condición de los requisitos alimentarios.
- La ISO 22004, guía básica de implementación de la ISO 22000: 2005.
- La ISO 9000, como guía de las definiciones de la ISO 22000.

También demos de resaltar las normas nacionales vigentes y disponibles en nuestro país, respetándolas y aplicándolas de acuerdo a rubro que se maneje , uno de que vigila la salud de las personas es la entidad de DIGESA quien vela la vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas D.S. 007-98-S.A-1998 y su modificatoria la R.M 449-2006/ MINSA.

Respetando los lineamientos de DIGESA también debemos de cumplir con lo estipulado en Codex que es la base para exigir la inocuidad de los alimentos y control de aditivos e inspección de productos, de a cualquier empresa manufacturera.

### 2.2.1.3. *Requisitos obligatorios*

Silva, (2009) Que toda entidad debe de documentar e implementar un sistema optimo en relación a la salubridad de los alimentos y cumpliendo sus requisitos.

- La organización debe de hacer prevalecer sus compromisos plasmados en la política de salubridad
- Cumplir el principio de prevención identificando los riesgos y colocando controles para asegurar la inocuidad de los alimentos.

La ISO 22000 contiene de manera tajante los siguientes fundamentos que se dividen en 3 requisitos:

- Prevalecer los principios del Codex.
- Realizar el análisis H.A.C.C.P.
- Establecer un programa B.P.M.

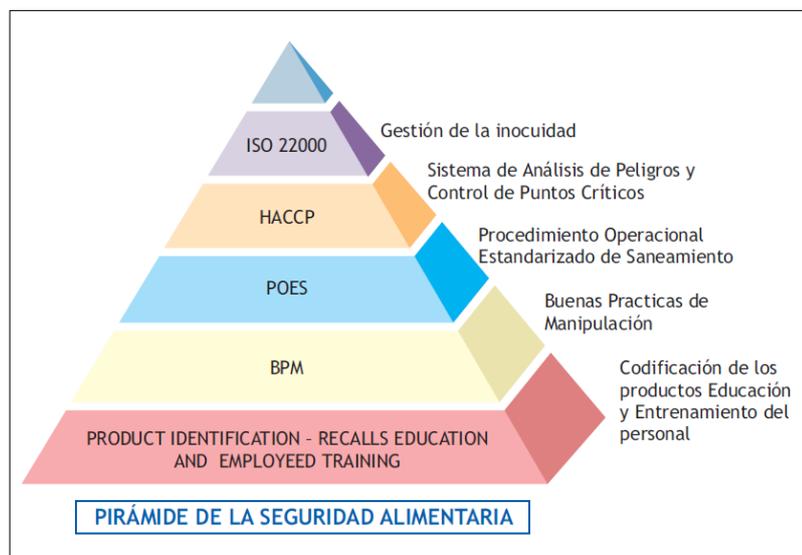


Figura 2: Pirámide de la Seguridad Alimentaria

Fuente: <https://eqsgrupo.com/ventajas-implementacion-haccp-restaurante.html>

### 2.2.2. Requisito de Buenas prácticas de manufactura (BPM)

Está conformado por un conglomerado de pasos que ayuda a los empresarios que manipulan alimento a implementar cronogramas, procedimientos relacionados a la inocuidad. Esta documentación es obligatoria de acuerdo a los requisitos básicos, se aplica en cada proceso de las empresas mayor énfasis en las empresas productos de alimentos como agroexportadoras. (Salgado, M y Castro, K; 2007).



**Figura 3: Buenas prácticas de manufactura**

**Fuente: Elaboración**

BPM en cada jurisdicción como la Municipalidad Provincial de Huaura lo hacen a través del cumplimiento de la Resolución Ministerial 363-2005/MINSA donde esta las medidas para restaurantes o afines.

#### 2.2.2.1. *Higiene del personal*

Todo personal que realiza manipulación a los alimentos de obtener su carnet de sanidad como programa del ETA, nos ayuda a detectar enfermedades que se pueden transmitir y ocasionar infecciones, aplicando

medidas cuando se detecte alguna infracción que genere contaminación como el cabello, fosas nasales. (Zapata, M., 2009)

Para realizar el lavado de manos se debe realizar en estos puntos:

- 1) Cuando te diriges al baño
- 2) Cuando manipularas alimentos
- 3) Cuando toses o estas con gripe.
- 4) Despues de fumar.

El personal que labora debe ser consiente sobre su aseo aplicar POES que esta relacionado a la limpieza . Bañarse antes del trabajo, colocarse tocas o resillas para el cabello, guantes cuando manipulen alimentos estos puntos son vitales para mantener un cultura de higiene.( Ocapo & Reyes, 2004)

En cuanto a lo estipulado en las reglas de DIGESA se debe de respetar de manera obligarotia como no beber, fumar, etc. Cuando se realice una actividad de servicio de alimentos.( Ledeza,2007)

#### **2.2.2.2. Instalaciones**

Cuando hablamos instalaciones está enfocado a como fue elaborado nuestro local ya que se basa en la limpieza de la estructura. Verificado si resiste a la absorción de grasa en el caso de cocinas o calderas (Asociación Nacional de Restaurantes, 2002).

1. Los pisos del local tienen que cumplir unos requisitos como acabados muy bien perfilados, donde no se pueda acumular la suciedad.
2. El color de las paredes claras para la percepción de la limpieza, y de fácil mantenimiento.

3. Los techos no tienen que ser corrugados, o con presencia de deterioro, en la cual no se desarrollen mohos que puedan ocasionar alguna enfermedad.
4. Las puertas, ventanas lisas fáciles de limpiar o desinfección
5. Contar con un sistema de seguridad como luces de emergencia, campanas extractoras, botiquín, señalizaciones de evacuación.

Dentro de las instalaciones sanitarias se debe contar con los siguientes puntos:

- ✓ El servicio del agua debe ser potable que tenga presión y nos abastezca durante el día, el cual también debe considerarse que dicha red del alcantarillado presente calidad y que de esa manera podremos cumplir las necesidades de desinfección en la elaboración de alimentos. ( Food & Drug , 1999)
- ✓ Otro punto importante es el complemento de papel higiénico, jabón desinfectante que debe contener el sistema de baño.
- ✓ La iluminación que se debe presentar en los ambientes puede ser artificial o natural, implementar medidas de seguridad en los focos para prevenir caídas o cortes por los objetos dentro de los alimentos.
- ✓ Aplicar las 5S en el sistema de las basuras como los tachos.

#### **2.2.2.3. Equipos manuales**

Los equipos manuales como los utensilios tienen que ser de material inoxidable que se pueda lavar sin corroerse. El material por el que está fabricado no debe generar malos olores o fermentación de los alimentos, es recomendable tener acceso a la guía de composición de material para tener un mejor criterio en la compra. ( Muguruza, 2008)

Los utensilios de madera o de plástico no son recomendables porque de a diere la suciedad en los poros de dicho material contribuyendo a que se genere una infección. Se debe realizar un mantenimiento al sistema de campanas extractoras cada tres meses. (Ugarte, 1998).

La forma de los armarios para colocar los diferentes objetos deben ser prácticos para realizar la limpieza esto quiere decir que también puedan ser desarmables, cada puesto que tengan los trabajadores y los objetos que utilicen deben de dejarlo limpio.

#### **2.2.2.4. Controles sanitarios**

- Monitoreo de plagas.- Los roedores insectos que se propaguen por las instalaciones de alimentos son un gran peligro por ellos son vectores de transmisión de enfermedades. Para lograr prevenir dichos eventos se debe plasmar con las área un programa de fumigación que los pueda exterminar para que no nos genere enfermedades es importante aplicar dicho programa. (Muñoz, 2000).
- Controles sanitarios.- Los sanitarios como los servicios higiénicos, tachos de residuos, se debe ejecutar un programa para lograr minimizar el microorganismo que se pueden generar. (Ugarte, 1998).
- En cuanto a las herramientas de trabajo y los alimentos ambos deben de recepcionarse en diferentes lugares para no generar una contaminación cruzada. Deben estar rotulados los productos químicos para identificarlo también anexado su MSDS para ver qué tan peligroso resulta y tomar las medidas de seguridad.

#### **2.2.2.5. Proceso**

En el desarrollo de cada etapa de fabricación o elaboración se debe exigir el manejo de buenas prácticas de manufactura las cuales deben ir de la mano con la higiene industrial.( Arrito, 2003)



**Figura 4: Proceso de elaboración**

**Fuente: Elaboración**

- a) **Acopio de Materia Prima.-** Las principales características que debemos percibir, oler de los alimentos cuando ingresan a nuestra instalación por primera vez , es ver su fecha de caducidad, ver las botellas o latas que no están abolladas( Montenegro, 2008)

Puntos que se deben considerar:

- ❖ Las verificaciones que se realice a la materia prima tiene que ser rápida, pero que se pueda observar toda su estructura , se exige que la mercadería que ingresa sea fresca y guardarlo en ambientes adecuados para que no se malogre de manera acelerada y perjudique en lo económico al empresario.
- ❖ Los alimentos nunca se deben de dejar al aire libre por que acelera su descomposición.

- ❖ En cuanto a los recipientes de metal que se encuentre con partes oxidadas se deben de descartar de inmediato porque puede ser perjudicial para el comensal como el que lo utiliza.
- ❖ Hay que tener en cuenta la trazabilidad y verificar la fecha de vencimiento.
- ❖ Las legumbres, vegetales que se encuentren con muestra de pudrición, picaduras de gusanos deben de desecharse por que pueden contraer enfermedad como en caso de mordida de ratas, etc también pueden a traer a otros animales.
- ❖ Por medidas del Haccp cuando se compre animales marinos se deben de trasladar en recipientes de vidrio y hielo , de modo que se conserve de la mejor manera para su preparación.

**b) Tipo de almacén**

Son establecimiento de melanina que muestre forma seca donde se pueda colocar los productos enlatados con temperatura adecuada. (Canal, 2007).

Se colocara parihuelas de 25cm de alto para colocar los sacos de harina, azúcar, etc.

Hay que establecer un flujo de recepción y almacenamiento de producto para tener en cuenta al momento de utilizarlo es el producto que ingreso primero para que dicho producto no se pase o se venza y así no ocasionar una perdida. (Canal, 2007).

**c) Elaboración**

- ✓ Los tubérculos, vegetales deben de ser desinfectados con abundante agua.
- ✓ Cuando se realice la desinfección hay que utilizar abundante agua hervida fría, con una malla para sacar la suciedad de cada pieza de alimento como limones, papas, etc. Cuando se trate de lechugas, espinaca, perejil lavar las hojas hasta conseguir que salga toda la suciedad así se debe aplicar a cada tipo de vegetales. ( Smiter, 2002).
- ✓ Los alimentos marinos como los pescados realizar un buen escamado, y sacar la viseras y lavarlo con agua a presión con el fin de dejarlo limpio para su posterior fileteo.
- ✓ Cuando uno de nuestro platos sea un menú que no necesite cocción a altas temperaturas como es el caso de la causa o el ceviche es de vital importancia tener una desinfección adecuada de la materia a utilizar, garantizando así la eliminación de microorganismos.( Smiter, 2002).
- ✓ Cada etapa del proceso debe de contar con cuchillo inoxidable, tabla de plastico, exprimidor de acero inoxidable, etc con el fin de evitar contaminación cruzada.
- ✓ Al cocinar los productos como frituras, sancochados deben de estar a una temperatura adecuada con el fin que cada producto que entra en cocción se pueda cocinar bien así

evitar malestares gastrointestinales, al finalizar el proceso los utensilios utilizados deben de estar bien lavados.

**d) Atención**

Los mozos o las personas que salen a atender deben reflejar pulcrisidad de las uñas, el pelo recogido, demostrando sus hábitos de higiene personal.

**2.2.3. Criterios de los procedimientos estandarizados de sanidad**

El P.O.E.S es un conglomerado de pasos que deben de implementarse en las áreas con el propósito de asegurar la calidad de los productos. Son de mayor beneficio si se aplica los procedimientos de manera formal y estandarizado con lo cual nos ayudan a remodelar las infraestructuras y en la inocuidad de los alimentos.

La forma correcta de aplicar de manera eficaz es llevar a la realidad todo lo plasmado en los procedimientos , capacitando así a los trabajadores colocando instructivos de manejo en cada área la cual ayuda que el trabajador realice las cosas de forma correcta.

Los procedimientos que se elaboran en condiciones de cada empresa deben de ejecutarse antes, durante y después de cada proceso.

Procedimientos mínimos que debe tener el POES:

- ✓ Saneamiento de manos.
- ✓ Sanear M.P, centro de acopio.
- ✓ Procedimiento para las congeladoras, refrigeradores y heladeras.
- ✓ Procedimiento de las estructuras de lavado.
- ✓ Procedimiento de lavado de la infraestructura de todas las instalaciones como pisos, pared, etc.

#### **2.2.4. HACCP**

La herramienta del H.A.C.C.P es aplicable en toda la cadena de suministro hasta la atención de cliente como punto final, el análisis que se debe tener es de manera profunda en cuanto a los peligros que puede generar a la vida humana . Con este requisito de mejora un 70% la inocuidad de los productos también cuenta con ventajas competitivas a nivel de otras empresas del mismo rubro pues garantiza la buena atención y ganas un reconocimiento a nivel ya que este proceso es reconocido en otros países ( Senasa, 2014).

Aplicación del método Haccp lo propone la R.M 449-2006/MINSA (Anexo N°3) las cuales constan de 12 pasos que se mencionan a continuación.

##### **2.2.4.1. *Inicio del equipo H.A.C.C.P***

La organización la cual implementa el proceso con el análisis H.A.C.C.P debe contar con personal capacitado y competente en ejecutar A.P.P.C.C con el fin de llevar a cabo los planes establecidos.

##### **2.2.4.2. *Ingredientes del producto***

Cuando nos basamos en el producto primero debemos de ver sus características por ejemplo , de que está elaborado el producto, que insumos contiene, a que temperatura se debe de mantener , estipular la fecha de vencimiento .

##### **2.2.4.3. *Determinación de uso***

El uso del producto que puede ser tanto de conservas de alimentos como servicios se debe establecer cuál será el consumidor final. Por ejemplo alimentación para colegios, platos exclusivos para adultos, o productos destinados para población con anemia.

#### **2.2.4.4. Ejecución del diagrama de flujo**

Una vez conformado el equipo H.A.C.C.P deberá realizar la elaboración del flujo. En este punto debe recepcionar todas las fases de operación que necesita cada producto. El cual podrá servir de plantilla para otros productos similares. Cuando se aplique el H.A.C.C.P se debe de considerar los análisis anteriores y posteriores con el propósito de generar una mejora continua en los proceso.

#### **2.2.4.5. Verificación in situ**

Este es la etapa en cual los inspectores del área tienen que hacer cumplir lo establecido en los flujos de cada proceso y dar el visto bueno del avance de acuerdo a la ejecución de cada operario. El inspector que verificara debe ser la persona profesional encargada o con conocimiento de la misma y los años de experiencia que se requiere.

#### **2.2.4.6. Análisis de riesgo y control**

Para determinar los peligros en cada etapa hay que considerar cuales son los factores que llegan a ocasionar dichos riesgos:

- ✓ El punto principal es determinar que tan grave puede ser el peligro.
- ✓ Determinar y medir de forma cuantitativa – cualitativa los peligros.
- ✓ Verificar el porcentaje de microorganismos que se pueden generar en el área de trabajo.
- ✓ Análisis de los insecticidas que puede contener cada alimento que se recepciona de los cultivos.
- ✓ En muchas ocasiones estos puntos generan los peligros.

Tomando estos datos procesados y plasmados en el flujo nos ayudara a colocar medidas de control en cada punto que se pueda concretar un

peligro. Muchas veces es insuficiente colocar un filtro pudiéndose establecerse más de un control que nos garantice la inocuidad y el cuidado de la salud.

#### **2.2.4.7. *Determinación puntos críticos de control***

Para lograr a determinar estos puntos de control es necesario aplicar el método del árbol el cual se puede realizar de manera segura identidad de cada peligro, cuando se coloque las medidas de control verificar si son efectivos y sino mejorar con otros métodos alternativos.

#### **2.2.4.8. *Determinar los límites***

Tras evaluar cada P.C.C debe establecerse un límite máximo y mínimo en otros puntos tendrán que aplicarse dos filtros de límites con tal de lograr la inocuidad estos límites pueden ser el nivel del PH, nivel de humedad, etc. En empresas agroindustriales también se pueden colocar sensores que garanticen el circuito de frío y aplicando el más y menos de los sensores para garantizar el proceso.

#### **2.2.4.9. *Sistema de verificación o de vigilancia***

La verificación in situ es la persona capacitada como observador quien analiza los puntos críticos en coordinación con los límites establecidos. Todo esto se lleva a cabo mediante el proceso de vigilancia al cual se verifica que sucederá de no cumplirse uno de los controles y tomas las medidas correctivas o preventivas, esta persona debe exigir el cumplimiento de cada etapa o proceso que se realice.

#### **2.2.4.10. *Medidas correctivas***

Este criterio tiene el deber de asegurar lo P.C.C al controlar, En cada medida tomada cuando se detecte un error o incumplimiento se puede

llevar a tomar la decisión de eliminar todo un proceso. Estos pasos que se manifiestan deben plasmarse en la parte documentaria del sistema H.A.C.C.P.

#### **2.2.4.11. Procedimiento de comprobación**

En el proceso de verificación se pueden realizarse los siguientes ejemplos que se puedan aplicar.

- ✓ Análisis de los puntos obligatorios incluido el plan en conjunto con los registros como evidencia.
- ✓ Realizar una estadística de las medidas correctivas y la eliminación.
- ✓ Realizar fotografías de los P.C.C. como medio probatorio.

Cuando se verifique las líneas base deben tener encuesta criterios de verificación en todo el sistema H.A.C.C.P.

#### **2.2.4.12. Registros**

Para llevar a cabo la dinámica del H.A.C.C.P es necesario realizar registros eficaces que nos ayuden en la gestión. Todos los procedimientos, manual, guías, instructivos relacionados con el H.A.C.C.P deben estar acorde a la organización de la empresa y documentado de tal forma que se pueda analizar y ajustar los controles que se toman. La implementación tiene que estar guiado por un experto con tiempo necesario en el rubro o conozca el proceso, tiene que consultar con las personas de más años de experiencia para confrontar los procedimientos y así realizar una mejor gestión en las versiones de los documentos en la producción de los alimentos.

#### **2.2.5. El análisis de la Satisfacción del público.**

El investigador y analista Kotler señala que para lograr la ansiada felicidad se debe de contractar el rendimiento percibido o el servicio que se brinda. En otras

palabras se puede interpretar que es una ansiedad de placer o decepción al realizar la comparación con otros lugares que brindan los mismos platos, de ahí podemos determinar cuando un cliente se encuentra muy satisfecho o insatisfecho es así que este método de medición ayuda a la organización haber donde se encuentra y ajustar nuevos planes de mejora.

#### **2.2.5.1. *Que beneficios puede conseguir el cliente***

Se puede analizar los beneficios que trae a la organización o consorcios pero lo mas importante como contribuye al cliente uno de ellos es la mejora de las atenciones , la organización al conseguir la satisfacción del cliente puede generarse tres puntos a debatir:

- **1er Beneficio:** Según los señores ( Kotler & Armstrong, 2006), cuando el consumidor vuelve a nuestra local o tienda a comprar nuestro producto se crea una fidelidad, de esto la empresa genera ganancias , con la seguridad que siempre regresara por que se brinda un buen trato y precios económicos.
- **2do Beneficio:** Según ( Kotler & Armstrong, 2006), cuando una persona se encuentra complacida con el tipo de atención, etc este a su vez recomienda a otras personas generando así un beneficio para la empresa es una especie de marketing pero Free, de esta forma se genera un abanico de clientes.
- **3er Beneficio:** Para (Kotler & Armstrong, 2006), cuando ya un cliente tiene en su conciencia que tal lugar es mejor que otros hace que la competencia minimice sus clientes y muchas veces les lleva a desaparecer del mercado.

### 2.2.5.2. *Ideas concretas que conforman satisfacción del cliente*

Cuando hablamos de ideas estamos hablando de elementos que contribuyen en la satisfacción del cliente existen dos clases:

- (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985), se enfoca en la determinación del rendimiento obtenido por la percepción y el otro punto las expectativas lo que el cliente piensa recibir antes. La cual plantea como ecuación:

Nivel percibido – Las expectativas= Nivel de satisfacción.

- (Cronin & Taylor, 1994), Plantea que para los clientes solamente aprecian la parte de las percepciones dejando así de lado a las expectativas.

En seguida se desarrolla algunos conceptos enfocados al rendimiento que se puede percibir y de igual forma para las expectativas.

**Que es el rendimiento de la Percepción:** Este enfoque estudia el desempeño cuando el cliente califica al adquirir su producto o servicio. También se puede interpretar que es el resultado de los datos analizados al momento de la adquisición, este enfoque cuenta con algunas características que se mencionan a continuación:

- Se enfoca desde la perspectiva del cliente.
- Analiza estadísticamente los resultados al adquirir el cliente uno de los productos.
- Todo el enfoque está relacionado con lo que desea el cliente y no con la realidad.
- Es responsable de las opiniones que se generan por un mal servicio que se brinda.

- Mucho también depende de los factores de felicidad en la que encuentra el cliente y la forma de razonar.

**Las Expectativas:** Cuando un cliente desea obtener algo pero con ciertas características , Por eso el dato estadístico que obtiene es de forma correcta, un claro ejemplo es cuando dos expectativas que tiene un producto no se llegan a relacionar esta se clasifica como débil,, pero en el caso que si haya correlación esta se denomina muy alta, el análisis esta también por el lado cuando los clientes se sienten de una manera decepcionados luego de la adquisición de un bien, algunos efectos que se pueden generar:

- Algunos compromisos que genera la empresa promoviendo ciertos beneficios del producto.
- Tras compras o servicios brindados crea un inconsciente.
- La comunicación o el marketing de amigos y familiares.
- Beneficios que ofrecen cada proveedor con el fin de ganar cliente.

### 2.2.5.3. *Ecuación generada para el nivel de satisfacción*

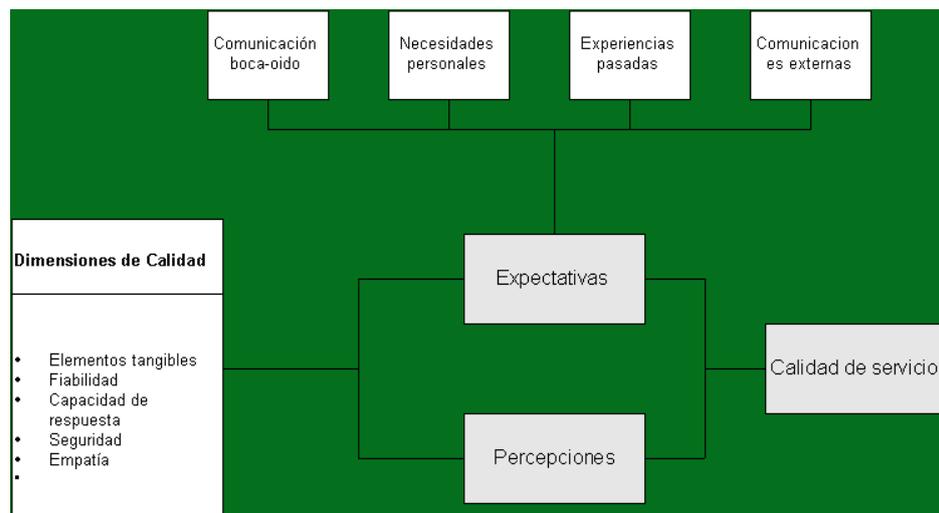
De acuerdo al estudio generado por diferentes especialistas es posible que se genere dos tipos de ecuaciones que nos lleven a determinar la satisfacción. Uno de los criterios cuando tomamos las expectativas y las percepciones nos llega a generar:

$$\text{Percepciones-Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción} \dots \dots \dots ( 1 )$$

### 2.2.6. **Modelo Servqual**

Según (Parasuraman, Berry & Zeithml, 1985) indaga sobre que es la calidad relacionada el servicio y como se ejecuta los lados bipolares en relación a las expectativas del consumidor por otro punto se analiza a detalle las percepciones

sobre la empresa. Una de las herramientas conocidas es el SERVQUAL la cual llevado a su traducción significa calidad de servicio.



**Figura 5: Modelo Servqual**

**Fuente: Parasuraman, Berry y Zaithaml(1985)**

La herramienta de SERVQUAL busca el concepto de calidad de servicio uno de los puntos es la diferencia que existe entre la percepción de los clientes cuando se brinda un servicio y también sobre las expectativas que este se han generado con la experiencia. Cuando un cliente califica puede generar de forma positiva como negativa el servicio esto se basa por las expectativas y percepciones.

Cuando la calidad varía en función de la variable expectativa y la variable percepción, es importante el sistema de aplicación en relación con otras. Para tener un mejor entendimiento de los hechos, los creadores de este modelo llegaron a analizar cuáles son los puntos condicionales en cuanto a las expectativas. Llegando a la conclusión que dichos puntos de condicionantes en cuanto a la trasmisión del mensaje era de boca- oído para este proceso se analizó diferentes usuarios que tenían las mismas necesidades en cuanto a la satisfacción, otro factor importante fue cuando se relacionó las experiencias pasadas que tenían similar servicio, un principio primordial es la comunicación o la difusión que realiza las empresas para promocionarse.

El modelo SERVQUAL contiene establecido 5 dimensiones que se presentan a continuación:

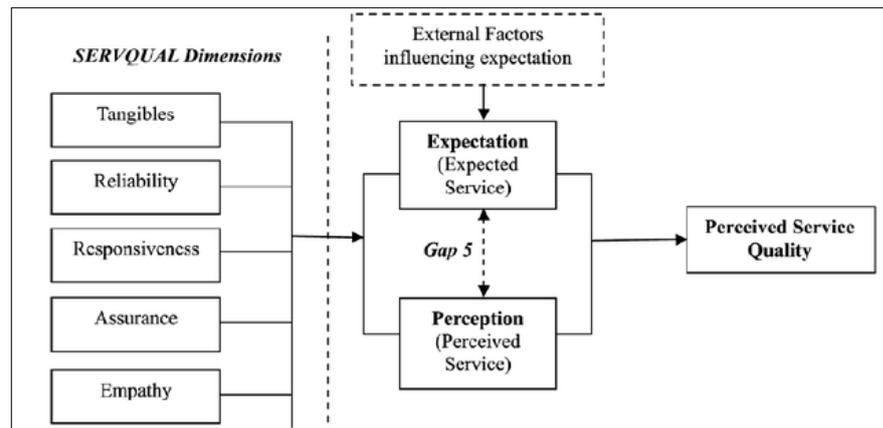


Figura 6 : Servqual

Fuente: Wigodski, J.(2003)

➤ **Capacidad de respuesta**

Es el propósito de atención y realizar un servicio adecuado y moderado. Este es un punto clave ya que los clientes buscan mas la capacidad de respuesta.

➤ **Dimensión de Seguridad**

Esta dimensión está ligada que cuando los clientes consuman nuestro producto o servicio no llegue a generar riesgo, o no duden del servicio que se brinda.

➤ **Dimensión de Confiabilidad**

Cuando se genera la confiabilidad, es cuando la atención o el servicio es idóneo de su primer acontecimiento esto en los clientes queda marcado.

➤ **Dimensión de Empatía**

Dicha dimensión hace ponernos en el zapato de los clientes para percibir como están ellos.

➤ **Tangibilidad**

Esta dimensión está ligada a la infraestructura de las instalaciones también con los equipos físicos, utensilios, etc que se encuentren en buen estado y mantenimiento adecuado.

### 2.3. Definición de los términos

Los términos básicos que deben conocerse para cual nos ayudaran a una mejor interpretación de la Norma ISO 22000 con la Satisfacción del cliente son los siguientes:

- ❖ **Inocuidad de los alimentos:** Este concepto se refiere a las medidas tomadas para prevenir y garantizar la inocuidad en los productos como los alimentos no causando daño alguno al consumidor.
- ❖ **Efectos relacionados con los peligros presentes en los alimentos:** Los peligros que se pueden generar son químicos, físicos y biológicos, que se encuentran presente en cualquier producto alimenticio, o condición inadecuada en la cual puede presentarse un riesgo para la salud.
- ❖ **Política de inocuidad de los alimentos:** Se plasma el compromiso de la organización orientada a los temas de inocuidad para lo cual debe plasmar el principio de protección y prevención la cual se tiene que publicar a nivel macro dentro de la organización.
- ❖ **Corrección:** Es un acto correctivo de inmediato cuando se genera una inconformidad en los procesos.
- ❖ **Diagrama de flujo:** Es la forma como se expresa los procesos de manera sistemática en todas las etapas que se llevan a cabo para realizar un proceso y cómo todas estas etapas interactúan entre sí.

- ❖ **Generación de una medida de control:** Es aquella acción de prevención de forma mediata al tratar de eliminar los peligros generados en los proceso su función es de reducir o minimizar los peligros a su máxima expresión.
- ❖ **Programa de Prerrequisito (PPR):** Sirve para formar la base estructural de cada organización identificando peligros de contaminación en los alimentos también pueden generar algunos beneficios al ser humano en el cuidado de la salud y proporcionalmente al ambiente.
- ❖ **Análisis de los programas operativos:** Se refiere a programas operativos específicos que se llevarán a cabo, para prevenir la introducción de cualquier riesgo, como por ejemplo: plan de limpieza o plan de fumigación entre otros.
- ❖ **Seguimiento:** Se refiere a las observaciones y mediciones que se realizan en cuanto a la evaluación de las medidas a controlar y verificar si implementadas funcionan de manera correcta, si la situación está mejorando o se deben hacer más cambios.
- ❖ **Acción de corrección:** Es la forma que se toma para tratar de eliminar algún tipo de causa o situación que no se desee.
- ❖ **Verificación:** Confirmar por medio de documentación o escrito ciertas evidencia de cumplimiento.
- ❖ **Validación:** Es el procesamiento de los datos que se tienen como evidencia dentro de la implementación en los diferentes programas como el P.O.E.S y H.A.C.C.P y verificar si son eficientes y dan los resultados que se espera..
- ❖ **Fiabilidad del cliente:** Cuando los clientes al llevarse una buena tención hacen que los competidores bajen su demanda de atención.
- ❖ **Servicio:** Según la ISO 22005:2005 define al servicio a la parte de la actividad en la cual comenta al cliente se lo atiende de manera intangible.

- ❖ **El Cliente:** Es el ser humano quien recibe o compra productos, con el fin de satisfacer sus necesidades básicas, el cliente es la razón de ser de nuestra empresa es el motor y motivo de la organización.
- ❖ **Insatisfacción:** Cuando el cliente no capto sus expectativas en cuanto al servicio o producto que brindan las organizaciones, ya sea por una mala experiencia, maltrato, etc.
- ❖ **Quejas:** Es la forma de expresión de los clientes a través de libro donde expresa la inconformidad, también se toma como recomendación de mejora.

## **2.4. Formulación de la hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El restaurante la Cabaña desea verificar el nivel de satisfacción que genera con la implementación de la norma ISO 22000, el cual nos lleva a plantear la siguiente hipótesis:

La propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

### **2.4.2. Hipótesis específica**

La hipótesis específica se genera mediante las dimensiones encontradas en las búsquedas de los antecedentes tales como buenas prácticas, procedimientos operativos estandarizados, puntos críticos (P.C.C), las cuales nos llevan a formular las siguientes hipótesis:

1. Las buenas prácticas de manufactura en el diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basados en la norma ISO 22000, influye en la mejora de la calidad de servicio en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

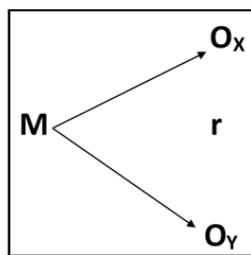
2. Los procedimientos operativos estandarizado de saneamiento en el sistema de gestión de la seguridad alimentaria basado en la norma ISO: 22000, influye en la mejora de la calidad de servicio en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.
3. Los puntos críticos de control en el sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO: 22000, influye en la mejora de la calidad de servicio en el Restaurante la Cabaña – Huacho, 2017.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico**

#### **3.1.1. Diseño de investigación**

La investigación en su forma es no experimental en su enfoque descriptivo – correlacional, debido a que los datos son recolectados en un solo momento analizando la relación entre variables.



**Figura 7 : Diseño correlacional**

**Fuente: El proyecto de investigación cuantitativa (Córdova, 2013)**

Interpretación:

M: Muestra

OX: Variable independiente

OY: Variable dependiente

r: Correlación

### **3.1.2. Tipos de investigación**

El análisis según la torre (1996) citado por Córdova (2013) tiene la siguiente tipología:

- Por el tipo relacionado con su finalidad:  
Es de investigación aplicada.
- El tipo de alcance temporal:  
Es de tipo transversal.
- Por su profundidad:  
Es una investigación descriptiva.
- Por el tipo de carácter de medida.  
Es una investigación mixta.

### **3.1.3. Enfoque**

La investigación es de tipo mixto:

La investigación es cualitativa porque consiste en utilizar una recopilación de datos sin generar medición o realizar preguntas relacionados al proceso..

Cuantitativo utilizando datos obtenidos del trabajo de campo, determinar si el mapeo de la cadena de valor nos apropiada que contribuya a mejorar la calidad de servicio.

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Dueños del problema**

Se determinó dentro de la investigación, el autor pudo determinar los dueños del problema que son las personas o grupos de personas que de cierta manera se encuentran afectados de una manera directa en el proceso de la implementación ISO 22000, como productos en mal estado, mala atención, clientes insatisfechos. Estas personas son considerados dueños del problema en el

Restaurante la Cabaña-Huacho con un promedio semanal de 212 clientes durante los 6 días que se labora.

### 3.2.2. Población

Tras un análisis semanal se obtuvo como promedio de visitar por día obteniendo 212 personas que visitan las instalaciones del Restaurante la Cabaña la cual está definida como la sección de dueños del problema.

### 3.2.3. Muestra

Se plante realizar una muestra estratificada:

a) Tamaño de la muestra preliminar ( $n_0$ )

$$n' = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(1 - \alpha)^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q} \quad (2)$$

Teniendo en cuenta:

p: Indica la probabilidad de logro (50%)

q: Indica la probabilidad fallo (50%)

Z: Nivel de confianza un 95% ( 1.96)

N: Tamaño de la población (212)

e: Precisión o fallo máximo (5%)

no: Muestra preliminar

La muestra preliminar (no) es :

$$n_0 = \frac{1.96^2 * 212 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (212 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 137 \quad (3)$$

b) Realizando la muestra ajustada (n)

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{137}{1 + \frac{137}{212}} = 83 \quad (4)$$

### 3.3. Operacionalización de variable e indicadores

**Tabla 1: Matriz de operacionalización**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL.	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
V. Independiente (X)  Norma ISO 22000	La Norma ISO 2200 significa asegurar un nivel elevado de protección de la salud de las personas y de los intereses de los consumidores en relación con los alimentos, declara que se han tenido en cuenta, en particular, la diversidad del suministro de alimentos aplicados en la producción, transformación y distribución. Teniendo en cuenta BPA, BPM, HACCP, Higiene. Tiene por objetivo aumentar la satisfacción del cliente. (Sánchez, 2008, p. 30 y p.36). ISBN:978-987-605-142-2	La ISO:22000, es un sistema que respalda la seguridad en la salud y propone controles para cada flujo de la etapa alimenticia, para empresas que buscan integrar un sistema de gestión de Seguridad Alimentaria, el punto principal es las Buenas prácticas de manufactura (B.P.M), el Procedimiento Operativos estandarizados de Saneamiento (POES) y los por último los Puntos críticos de control denominado (H.A.C.C.P), para respaldar la calidad de los productos o servicio. Tiene como objetivo garantizar la inocuidad en toda la cadena, hasta el consumo final. (Pérez, 2017).	<b>D1</b>	<b>Buenas prácticas de manufactura</b>	<b>D1.1:</b> Control de Materia Prima  <b>D1.2:</b> Instalaciones  <b>D1.3:</b> Equipos y Utensilios	%  Cumplimiento de las BPM	<b>T:</b> Observación <b>I:</b> Lista de cotejo  <b>T:</b> Observación <b>I:</b> Lista de cotejo  <b>T:</b> Observación <b>I:</b> Lista de cotejo
			<b>D2</b>	<b>Procedimientos operativos estandarizado saneamiento</b>	<b>D.2.1:</b> Higiene del Personal  <b>D.2.2:</b> Higiene de la Instalaciones	%  Desempeño del POES	<b>T:</b> Observación <b>I:</b> Lista de cotejo  <b>T:</b> Observación <b>I:</b> Lista de cotejo
			<b>D3</b>	<b>Puntos críticos de control</b>	<b>D.3.1:</b> Evaluación del Riesgo	%  Ejecución del HACCP	<b>T:</b> Análisis de contenido <b>I:</b> Cuadro de registro y clasificación
V. Dependiente (y)  Satisfacción del Cliente	Es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa y, no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma. En la actualidad, esa definición incluye aspectos como localización conveniente, amplitud de la gama que se ofrece a su elección, posición dominante en la categoría y rapidez en las transacciones. Sin embargo, muchos aspectos del servicio permanecen sin cambios: cortesía de los empleados, conocimiento del producto o servicio, disposición y entusiasmo para ayudar a los clientes, por ejemplo. (Tschohl, 2011) ISBN 968-860-752-5	Consiste en satisfacer las expectativas que tiene la organización respecto a la industria en diferentes rubros, tener en cuenta la interrogante del comensal con el fin de dar solución y medir el nivel que se piensa dar de forma proporcionada. Para lograr su satisfacción plena, se deberían cumplir con ciertas funciones como: capacidad de respuesta para atender, dar un servicio rápido y apropiado, seguridad pues los clientes deben percibir que los servicios brindados carecen de riesgos o peligros, empatía, ponernos en su lugar, saber cómo se siente y conocer a fondo sus necesidades como cliente, tangibilidad pues las instalaciones físicas deben estar lo mejor posible y limpio ya que interviene visualmente en las decisiones de los clientes y confiabilidad mostrando un desempeño preciso y fiable. (Perez,2017)	<b>d1</b>	<b>Expectativa</b>	<b>d.1.1:</b> Tangibilidad  <b>d.1.2:</b> Confiabilidad  <b>d.1.3:</b> Seguridad	Modelo Servqual	<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario
<b>d2</b>	<b>Percepción</b>	<b>d.2.1:</b> Capacidad de respuesta  <b>d.2.2:</b> Empatía		<b>T:</b> Encuesta <b>I:</b> Cuestionario			

### 3.4. Técnica de recolección de datos e instrumentos

#### 3.4.1. Técnica a ejecutar

Para procesar la información obtenida se ejecuta las siguientes técnicas:

- **Análisis documental:** Esta técnica nos enriquece con los diferentes datos de investigaciones similares donde aplicaron la norma ISO: 22000 en cada etapa, con la finalidad de comparar y discutir los datos que arroje el presente estudio.
- **Entrevista:** La técnica nos ayuda a llegar desde los clientes con diferentes interrogantes que ayudan en la mejora de la organización, se corrobora cual es el compromiso de la organización y las funciones de liderazgo que deben tener el alto mando. Se utiliza como instrumento las diferentes entrevistas para poder obtener los datos estadísticos de las dimensiones con el fin de que nos guíen a los resultados de la investigación.
- **Observación:** La técnica sirve de poder constatar de forma real el análisis de la línea base de los pre-requisitos con el fin de verificar el nivel de cumplimiento, este punto también es aplicado en procesos de certificación como un punto auditado en el sistema, ejemplos de los tipos de línea base a aplicar; B.P.M, P.O.E.S, H.A.C.C.P.

#### 3.4.2. Especificación de los instrumentos

Los instrumentos necesarios para llevar a cabo este proceso de investigación se mencionan a continuación:

- **El cuestionario:** Dicho instrumento medirá cuales son las interrogantes adecuadas, a la vez serán contrastados con personas

capacidades quienes realizar la evaluación minuciosamente y así obtener el grado de confiabilidad y también dar el visto bueno sobre la satisfacción del cliente. El diseño planteado consta de dos variables, la primera relacionada con la norma ISO: 22000 (variable “X”), la segunda corresponde a la satisfacción del cliente (variable “Y”); el criterio que se utiliza es la valoración del Likert. Se interpreta el grado de aplicación porque de acuerdo a la confiabilidad nos dará un resultado igual.

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_T^2} \right) \quad (5)$$

- **Análisis de contenido:** Es la parte donde se analizan los datos que serán útil para la obtención de la información reflejándose en los resultados donde nos ayudaran a concluir si es influyente en sistema la ISO: 22000, hay que tomar varios criterios con el propósito de tener una respuesta fiable que nos garantice la viabilidad del proyecto en cada etapa , este instrumento no solo analiza los resultados de los programas, encuestas, sino que parte de la información bibliográfica dentro de una investigación.
- **Guía de encuesta:** Es un conjunto de interrogantes que son plasmados en una hoja con las dimensiones de mayor rango en la investigación , esto quiere decir son preguntas medibles y específicas que nos ayudan a determinar los resultados de desarrollo de la investigación , muchas veces de acuerdo a las leyes se formulan los ítems que serán utilizadas en posibles auditorias de mejora con los resultados también se puede medir las hipótesis..

- **Guía de entrevistas:** Primero se realiza una evaluación para tomar la decisión cual es nuestra muestra de estudio que tiene que ver en el caso del proyecto desde la etapa inicial hasta el final.
- **Check-list :** Es el medio de verificación de un cumplimiento de un instructivo en la forma real o el medio de comprobación in-situ sobre temas que cada personal realiza como tarea, en el caso del proyecto todo lo referente a los pre-requisitos de la ISO 22000.

### **3.4.3. Técnicas de cooperación con el procesamiento de la información**

Para analizar los resultados en el proceso de investigación se utiliza las siguientes técnicas:

- ✓ Criterio direccionar la información.
- ✓ Análisis del sistema a través del Microsoft Excel 2016.
- ✓ Modo computarizado del SPSS 23.0.
- ✓ Procesamiento computarizado en Microsoft Visio 2013.
- ✓ Procesamiento computarizado en Xlstat.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Descripción del proceso para llegar a la solución del problema

En el nivel IV referente a los resultados se plantea etapas y se describe los procesos de la de la Norma ISO 22000 , los resultados se mostraran mediante tablas, graficas e interpretaciones.

**Tabla 2: Proceso del desarrollo de la investigación**

PASO	DESCRIPCION - ACTIVIDADES
1°	Diagnostico actual
2°	Diagnóstico de cumplimiento de la BPM
3°	Diagnóstico de cumplimiento del POES
4°	Diagnóstico de cumplimiento del sistema HACCP
5°	Ejemplo de Implantación HACCP
6°	Calcular satisfacción del cliente (Aplicar Servqual)
7°	Calcular perspectiva
8°	Detallar expectativa

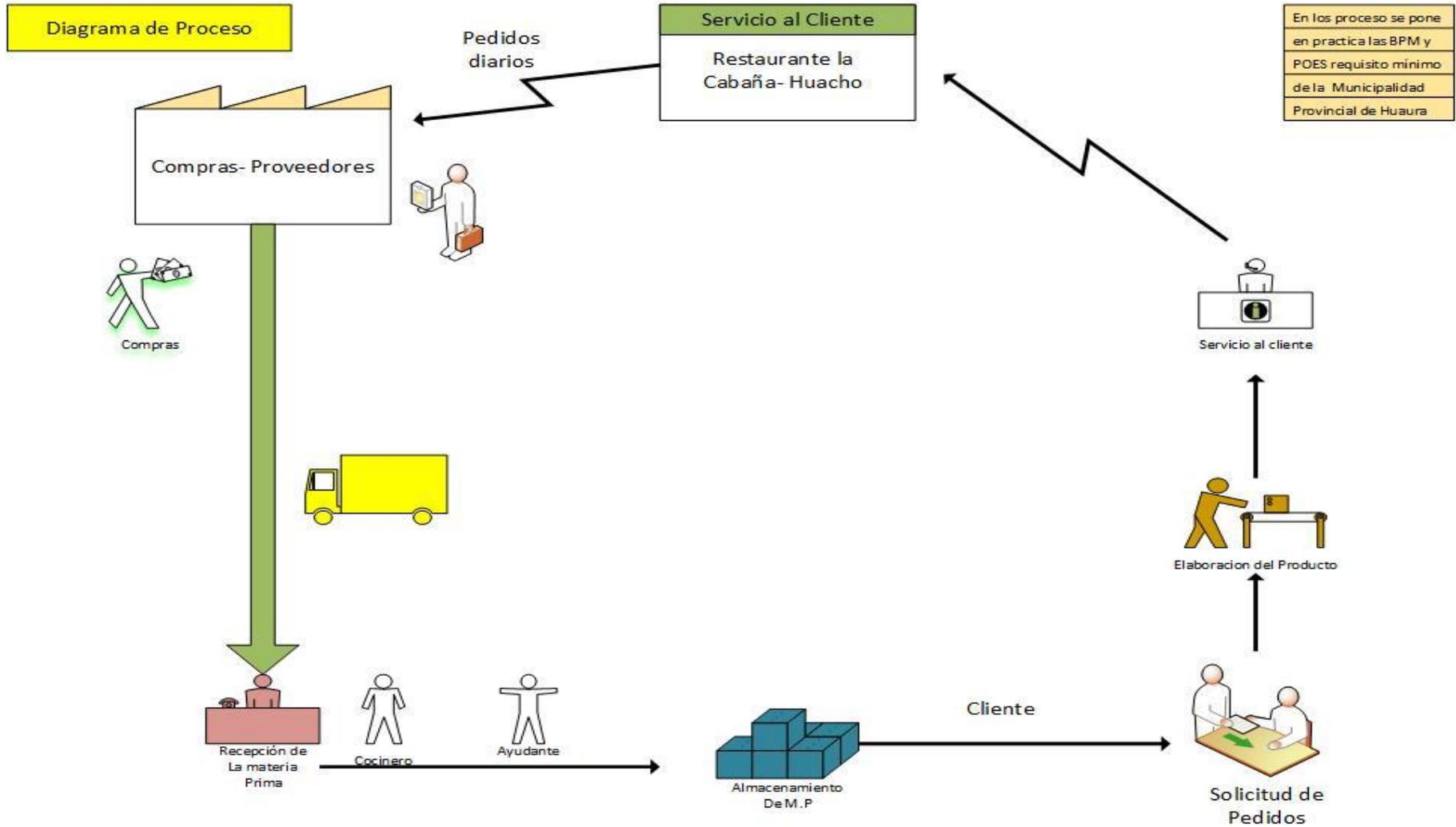
Fuente: Elaboración Propia

### 4.2. Diagnostico actual

Actualmente en el restaurante la cabaña se encuentra situado en la ciudad de específicamente en la Av. Echenique N.º 211 en los perímetros de la plaza de armas en donde se lleva a cabo el desarrollo de la investigación referente a la satisfacción del cliente y la ISO: 22000, a la vez se contribuye en las fallas que determinaron la investigación sobre el servicio que se brinda al público ocasionando así una deficiencia en la satisfacción del cliente, se realizara el diagrama de proceso que realiza el restaurante la Cabaña para el cual se utilizara software Visio 2016 para tener una mejor apreciación del proceso y también etapas donde poder mejorar para brindar un buen servicio y así lograr la mayor satisfacción.

El restaurante la cabaña cumple con la OMPH 024-2010, los requisitos obligatorios para su funcionamiento de locales como restaurantes en título IV , art.20 y art.25 que está sujeto a sanciones si incumpliera en las inspecciones inopinadas.

### 4.3. ETAPAS DEL PROCESO ACTUAL



#### 4.4. Evaluar el diagnóstico de BPM (Actual)

El análisis del diagnóstico de las BPM es aquel procedimiento en la cual se analizará las 5 etapas que lo comprende dicho requisito, la cual nos ayudará para la satisfacción del cliente. Se realizó la verificación del cumplimiento a través de un check list en todas las etapas de las BPM.

Tabla 3: Check-List del cumplimiento de BPM

Check- List del Cumplimiento con la BPM						
Restaurante la Cabaña, Ubicación Av. Echenique N°211-Huacho						
Evaluador: Eber Pérez Garcia			Cumplimiento			Observación
			SI	NO	N/A	
ETAPA- PERSONAL						
1°	Los trabajadores informan a su jefe inmediato sobre alguna dolencia o enfermedad.			X		
2°	El personal que atiende conoce sobre RCP, y curación de herida en el caso cortes y cómo actuar.				X	El trabajador nuevo
3°	Prevalece la limpieza en el personal de forma pulcra:					
	* Suciedad en las uñas			X		
	*Los hombres y mujeres su cabello lo tienen con risilla			X		
	*Todo personal tiene el mentón afeitado o mascarillas			X		
4°	Los trabajadores tienen donde colocar su ropa de trabajo			X		
5°	Todos los trabajadores se cubren el pelo.			X		
6°	Los mozos de juguería o cocineros utilizan guantes de látex por la inocuidad.			X		
7°	Cuentan con un stock de guantes descartables				X	
8°	El uniforme de los trabajadores se percibe limpio visualmente.			X		
9°	Cada vez que se dirige al baño hace uso de enjuague			X		
10	Dentro de la política de la empresa se prohíbe objetos metálicos			X		
11°	El personal nuevo en la cocina utiliza: Ropa protectora:					
	* Tocas			X		
	*Guantes			X		
	*Zapatos apropiados			X		
	*Mandiles			X		
12°	Prohibiciones dentro sus actividades					

	* No hacer fuego ni fumar	X			
	*No puede estornudar cuando está llevando alimentos	X			
13	Los trabajadores cuentan con un estante para recepción de objetos.	X			
14	A cada personal se lo instruye sobre B.P.M	X			
<b>INSTALACIONES</b>					
15	El perímetro del local:				
	* Se recicla los residuos solidos	X			
	* Hay cuadros infeccioso por acumulación de agua.	X			
	* Animales	X			
16	Dispone de ventilación natural o mecánica adecuada	X			
17	Dentro de la infraestructura cuenta con alcantarillado adecuado.	X			
18	Los locales contiguos no son medios de contaminación	X			
19	El local cuenta con programa de desinfección	X			
20	La instalación puede realizarse limpieza profunda y adecuada:				
	* Pisos sin grietas	X			
	* Paredes lisas	X			
21	La iluminación es correcta	X			
22	El local tiene reserva de agua ante emergencias	X			
23	El agua de reserva es continua para evitar bacterias	X			
24	Se realiza un adecuado desinfección de las áreas	X			
25	Cuenta con SS.HH	X			
26	Los SS.HH son limpios y cuentan con papel higiénico	X			
<b>EQUIPOS Y UTENSILIOS</b>					
27	Los utensilios son de acero inoxidable de fácil limpieza	X			
28	Los utensilios son materiales que no se fragmentan fácilmente	X			
29	El acero inoxidable es resistente a la corrosión	X			
30	El tipo de estructura de materiales y equipos son dañinos	X			
31	Los materiales que no tiene contacto con alimentos como focos, ventanas, etc se encuentran limpios.	X			
32	Los almacenes de alimentos como estantes, refrigerador, congeladora son pulcros..	X			

33	El congelador cuenta con indicador de temperatura	X			
<b>CONTROLES SANITARIOS</b>					
34	La infraestructura del local y las áreas están limpias	X			
35	Se utiliza productos químicos adecuados para dicha desinfección	X			
36	Los productos químicos que se utiliza están rotulados y su M.S.D.S.		X		
37	El local realiza fumigación de plagas cada 6 meses	X			
38	Los almacenes son desinfectados a diarios antes que se genere contaminación cruzada.	X			
39	Los utensilios desechables se desechan de forma adecuada.	X			
<b>PROCESO</b>					
40	Se realiza una adecuada desinfección de M.P	X			
41	Todos los productos que ingresan se almacenan de forma adecuada	X			
42	Se utiliza congeladora para pescados, pollo, carne.	X			
43	Se aplica procedimientos de desinfección	X			
44	La temperatura de equipos electrónicos son monitoreados	X			
45	Al realizar la cocción la temperatura supera los 60 °C		X		

Fuente: Acta de verificación de BPM María Solano Cuna

Tabla 4: Rendimiento de la evaluación BPM

**Resultado de cumplimiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si cumple	41	91,1	91,1	91,1
	No cumple	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

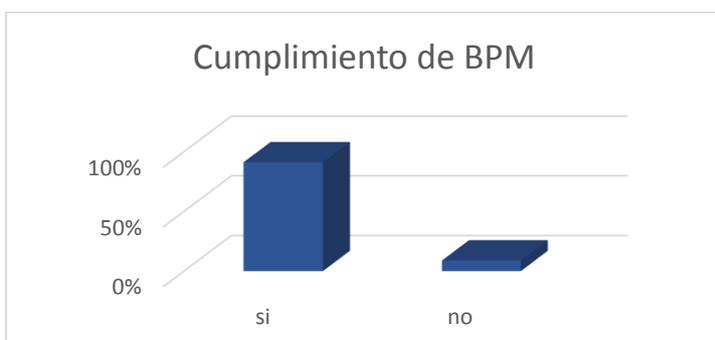


Figura 8: Representación del cumplimiento de BPM

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 se aplicó los 45 ítems que se realizó para la evaluación de cumplimiento 41 ítems cumplen con lo requerido y 4 ítems que se encuentra como no conformidades dentro de la línea base de las B.P.M, el 91.1% es el porcentaje de cumplimiento de los requisitos esto se ve reflejado gracias a que justamente hay un ente fiscalizador de esta norma que es la Municipalidad Provincial de Huaura la cual se debe cumplir porque si no hay sanciones monetarias

#### 4.5. Análisis de diagnóstico de POES (Actual).

El análisis de los procedimientos estandarizados de saneamiento en la actualidad en el restaurante la cabaña va con los lineamientos del art.20 de la ordenanza municipal 024-2010 en la cual se evalúa el programa de saneamiento como cronograma de fumigación contra las plagas se realizará un check list con los procedimientos que debe cumplir.

Tabla 5: Check – list cumplimiento del POES

Check- List del Cumplimiento con la POES					
Restaurante la Cabaña, Ubicación Av. Echenique N°211-Huacho					
Evaluador: Eber Pérez Garcia			Cumplimiento		Observación
			SI	NO	
1°	El establecimiento tiene desarrollado procesos que ayuden al local a minimizar cierta contaminación ya sea de forma indirecta sobre los alimentos que son consumidos por los comensales, tras el proceso se puede verificar en forma in- situ la desinfección de los productos desde el ingreso hasta el final de la etapa..		X		
2°	Al realizar los procedimientos de saneamiento (P.O.E.S) EL establecimiento cuenta con POES escritos donde se desarrolla de forma escrita y difunde dichos procesos o instructivos relacionados con el área para realizar una ejecución verificable, los cuales serán suficiente para minimizar o eliminar la contaminación.		X		
3°	Los procedimientos que se plantean tienen registrado las fechas y firmas del administrador del área, el criterio de la evolución para los permisos municipales también es un medio de supervisión.		X		

4°	Registros. El establecimiento mantiene, formatos que se pueda verificar de forma diaria todas las etapas.		X	
5°	Procedimiento de higiene a los trabajadores como uñas cortadas, tocas colocadas, mandiles, guantes para manipuleo, etc.	X		
6°	Procedimiento de uso de materiales tóxicos al momento de realizar la desinfección en servicios higiénicos como lejía, quita sarro, etc	X		
7°	Procedimiento de evacuación de utensilios, productos cuando se presentan plagas en las instalaciones.	X		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6: Resultados del cumplimiento del POES

resultados				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si cumple	6	85,7	85,7
	no cumple	1	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

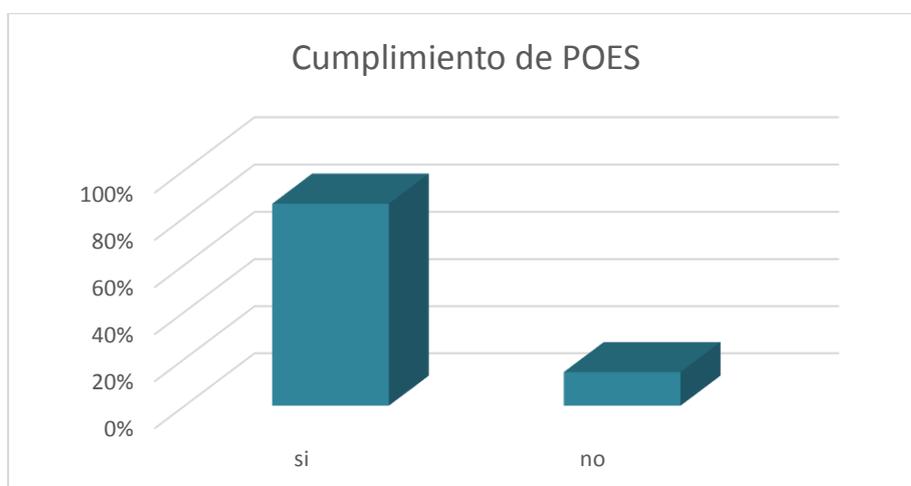


Figura 9: Grafico del cumplimiento del POES

Fuente: Elaboración Propia

El resultado de la tabla 7 nos indica que hay un 14.3% de incumplimiento dentro de procedimientos estandarizados de saneamiento cual tiene referencia a los registros diarios,

pero si cumple con la mayoría de requisitos con 85.7%. Por lo tanto, se puede afirmar que cuenta con los procedimientos ya que el punto es subsanable ya que son documentos de monitoreo y como cuenta con el manual de POES donde describe los procedimientos de cada tarea.

#### 4.6. Análisis del sistema HACPP (Actual)

Se pudo observar que el restaurante la cabaña no cuenta con un registro o procedimientos de los puntos críticos dentro del flujo de cada etapa obteniendo así un 0%.

#### 4.7. Pautas del proceso de implementación del sistema HACPP (Posterior).

Como el sistema Haccp no está implementado en esta parte se realizará la implementación de uno de los platos que la empresa promociona ya que son provenientes de la ciudad de Churin, el plato la trucha a la plancha la cual servirá de ejemplo para la posterior implementación de todos los platos que presenta en su carta.

##### 4.7.1. Realizar la formación integral del equipo H.A.C.C.P.

Al realizar este prerequisite de la formación integral de los miembros quienes trabajaran en equipo, estará conformado con personal que tenga experiencia en seguridad alimentaria que se encargará de realizar las supervisiones correspondientes. Para esta propuesta del Restaurante la Cabaña se integrará de la siguiente manera.

RESTAURANTE LA CABAÑA AV.ECHENIQUE N°211, HUACHO. PLAN HACCP	
EQUIPO HACCP	
Coordinador HACCP	Puesto o cargo.
Nombre	Coordinador de Higiene y Sanidad de alimentos
Miembros del equipo HACCP	
	Gerente General
	Chef
	Ayudante de Chef
	Almacenista
Preparado por:	Aprobado por
Control Sanitario	Gerente General

**Figura 10: Formación del equipo HACCP**

Fuente: Elaboración Propia

#### **4.7.2. Buenas prácticas de manufactura (B.P.M) y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento (P.O.E.S.)**

Actualmente, el Restaurante la cabaña, cuenta con el cumplimiento de las (B.P.M) abarcando el área de almacenamiento, manipulación, elaboración de platos que son ofrecidos en las cartas a los comensales que visitan sus instalaciones. Cumple con las prácticas de higiene y sanidad (POES) ya que dentro del funcionamiento la municipalidad provincial establece que los establecimientos de comidas cumplan con este requisito y constantemente son supervisados por la entidad pública para que cumplan ya que se encuentra en el centro de la ciudad lo mismo con la fumigación de los locales tanto para las plagas como roedores, cucarachas, etc.

Se realizó la verificación de las BPM y POES con un check-list la vez son requisitos por parte de la Municipalidad Provincial de Huaura para su licencia de funcionamiento y constante mente son inspeccionados por parte de la Policía Municipal y son sancionados en caso no cumplan con lo establecido.

#### **4.7.3. Estándares de calidad y lista de proveedores**

Dentro de la investigación que se realizó para la propuesta de implementación, se tuvo que elaborar estándares de acuerdo al tamaño de la empresa que se pondrá en práctica en la elaboración de platos que se venden al público en general, incluyendo algunas especificaciones que no conlleve a aceptar o rechazar el alimento, los proveedores con los que trabajamos lo clasificamos de la siguiente manera:

- Abarrotes
- Verduras
- Pescado
- Derivados lácteos

- Carne de res y pollo

Tabla 7: Estándares y lista de proveedores - Abarrotes

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE Nº211-HUACHO</b> <b>ESTANDARES DE CALIDAD Y LISTA DE PROVEEDORES</b> <b>ESPECIFICACIONES PARA ABARROTES</b>			
<b>PRODUCTO</b>	<b>ESPECIFICACIONES ACEPTABLE</b>	<b>ESPECIFICACIONES RECHAZABLE</b>	<b>PROVEEDOR O DISTRIBUIDOR</b>
Aceitunas negras	Lata de 500gr. Marca Yauca - arequipa Latas aceptables sin golpe, abombamiento, ni oxido alrededor.	Latas con golpe, perímetro de deterioro abierto , con caída del producto, abombadas o desgastadas o periodo de vencimiento.	Aceituna Yauca, Calle Domingo Torero Nº274-P Tienda Saori S.A.C
Ajonjolí	Granel de acuerdo a la necesidad. Estar con el empaque impecable, pulcro. No debe evidenciar plagas de insectos. extraña.	La empaquetadura, se encuentre abierto, con restos de insectos y origen en brititis teniendo un mal gusto.	Perú al Natural cuidado tu salud AV Túpac Amaru4830 COMAS Plaza Veá-Huacho
Atún.	Aleta Amarilla, lata de 170 Gr, marca Campomar Conserva lisa sin golpes o no evidenciar abolladura ni fecha vencida.	Conserva rota, o hundida producto de los golpes ocasionado así que se contamine el producto, vencido la conserva.	Plaza vea AV. Colon # 601 - Huacho
Azúcar.	Refinado costal de 50 kilos. Con bolsa de papel en buen estado, sin restos de suciedad, sin evidencia de mohos, temperatura adecuada.	La bolsa de papel roto o descocido, con presencia de larva, moscas u objetos dentro de los sacos.	Azúcar Tottus Av. Moore 215, Huacho
Trucha	Pecado fresco y grande por kilogramo, limpio y en buen estado	Pescado mal oliente con días de congelado	El rancho Grande distrito de Pachangara, provincia de Oyón, a 210 Km

Huevo	Jaba de 300 unidades marca San Fernando. Sin presencia de heces o deformes, tamaños pequeños.	Rotos con clara esparcida generando mal olor llamada de moscas, con heces o sangre en la yema, presencia de embrión.	Minimiaket Karlita- San Fernando S.A Av.28 de Julio 583 - Huacho
Pimienta Blanca	Granel por kilo Verificar que la pimienta este a limpia, sin picadura de insectos, sin presencia hongos cuando se realizó el secado.,	La pimienta con presencia de arena, con hongos, con objetos dentro del saco. Bolsa de carga con objetos rotos, etc.	Minimarket Malambo Av. 28 de Julio 281.
Pimienta Negra	Granel por kilo Verificar que la pimienta este a limpia, sin picadura de insectos, sin presencia hongos cuando se realizó el secado.,	La pimienta con presencia de arena, con hongos, con objetos dentro del saco. Bolsa de carga con objetos rotos, etc.	Minimarket Malambo Av. 28 de Julio 281.
Tomate	Bolsa de 1 kilo, fresco y conservado a temperatura apropiada Sin presencia de hongos, con objetos dentro del frasco, con objetos rotos, etc.	Tomates malogrados, con mal olor, aplastados con rajaduras.	Plaza vea AV. Colon # 601 - Huacho
Sal	Bolsa de 1 kilo, marca Emsal Verificar que la sal este a limpia, sin picadura de insectos, sin presencia hongos	Bolsa sin daño ni, roto con presencia de cualquier material inherente al producto.	Emsal Yodada Plaza vea AV. Colon # 601 - Huacho
Vino tinto.	Botella de .750 marca Calafia. Bien cerrado, el envase, que no cuente con presencia de estar abierto porque es adulterado, sin suciedad de otros productos líquidos.	Envase abierto, caducado, o con suciedad de otros productos, o con presencia de partículas en el interior.	Plaza vea AV. Colon # 601 - Huacho
Vinagre balsámico.	Botella de 3 litros Marca Luren Bien cerrado, el envase, que no cuente con presencia de estar abierto porque es adulterado, sin suciedad de otros productos líquidos.	Envase abierto, caducado, o con suciedad de otros productos, o con presencia de partículas en el interior.	Minimarket Malambo Av. 28 de Julio 281.

Cebolla Blanca	COLOR: blanco. OLOR: característico y fresco. TEXTURA: firme.	Cristalino. Desagradable con exceso de humedad, hongos sucia. Blanda.	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Ajo. (molido)	COLOR: blanco. OLOR: característico y fresco.	Negro. ----- Elástica.	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Cebolla de Cabeza	COLOR: Morada OLOR: característico y fresco. TEXTURA: firme.	Desagradable con exceso de humedad, hongos sucia. Blanda.	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Cebolla China	COLOR: verde OLOR: característico y fresco.	Manchada, machita color amarillento	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Lechuga	COLOR: verde OLOR: característico y fresco.	Manchada, machita color amarillento	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Papa Canchan	COLOR: rosada OLOR: característico y fresco. TEXTURA: firme	Con manchas cafés. ----- Blanda	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Papa Amarilla	COLOR: blanco. OLOR: característico y fresco. TEXTURA: firme	Con manchas cafés. ----- Blanda	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Pimiento	COLOR: rojo OLOR: característico y fresco.	Con manchas negras. Desagradable.	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Romero.	COLOR: verde. OLOR: característico y fresco. TEXTURA: firme.	Negro. Desagradable. Elástica por falta de agua.	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Zanahoria. (kilo)	COLOR: anaranjada. OLOR: característico y fresco. TEXTURA: firme.	Amarillenta. Desagradable. Elástica con las raíces crecidas y sus hojas marchitas.	La parada en la Av. Juan Barreto A-23

Zapallo	COLOR: amarillo OLOR: característico y fresco. TEXTURA: firme.	. Mal olor textura blanda con color característico marrón	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Arroz	Refinado costal de 50 kilos. Con bolsa de papel en buen estado, sin restos de suciedad, sin evidencia de mohos, temperatura adecuada.	La bolsa de papel roto o descocido, con presencia de larva, moscas u objetos dentro de los sacos.	Comercial Rubí S.A.C Av. Guillermo Velásquez N°202
Rocoto	Fresco por kilogramo en buen estado textura firme	Malogrado, en proceso de descomposición color marrón con mal olor	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Limón	Por Kilo a granel fresco color caracterisco verdoso textura firme	Malogrado color amarillo textura flácida	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Perejil	paquetes de 20 Gr ,fresco color verde	En descomposición color amarillo y seco	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Culantro	paquetes de 20 Gr, fresco color verde	En descomposición color amarillo y seco	La parada en la Av. Juan Barreto A-23
Leche	Paquete de 72 unidades sin abolladuras, ni oxidado	Las latas no deben presentar golpes o hundimientos que puedan originar drenajes, oxidación entre las conservas.	Comercial Rubí S.A.C Av. Guillermo Velásquez N°202
Fideos	En paquetes de la marca molitalia y sin roturas ala vez sus variedades sin gorgojos, gusanos	El paquete roto sucio con gorgojos y quebrados.	Comercial Rubi S.A.C Av.Guillermos velasquez N°202

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8: Estándares de calidad y proveedores -Lácteos

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE Nº211-HUACHO</b> <b>ESTANDARES DE CALIDAD Y LISTA DE PROVEEDORES</b> <b>ESPECIFICACIONES PARA CREMAS DERIVADO DE LACTEOS</b>			
<b>PRODUCTO</b>	<b>ESPECIFICACIONES ACEPTABLES</b>	<b>ESPECIFICACIONES RECHAZABLE</b>	<b>PROVEEDOR</b>
Mayonesa	PESO: bolsa de 500 Gr. COLOR: blanco. OLOR: característico. TEMPERATURA: 10°C.	Bolsa rota, abierta, olor mal oliente	Plaza vea AV. Colon # 601 - Huacho
Mostaza	PESO: bolsa de 500 Gr. COLOR: amarillo. OLOR: característico. TEMPERATURA: 10°C.	Bolsa rota, abierta, olor mal oliente	Plaza vea AV. Colon # 601 - Huacho
Kétchup	PESO: bolsa de 500 Gr. COLOR: rojo OLOR: característico. TEMPERATURA: 10°C.	Bolsa rota, abierta, olor mal oliente	Plaza vea AV. Colon # 601 - Huacho
Queso	Fresco una textura suave con un olor característico	El producto duro color amarillo	Ciudad de Churin Industria la Vaquita S.A.C.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9: Estándares de calidad y proveedores - Carnes

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE Nº211-HUACHO</b> <b>ESTANDARES DE CALIDAD Y LISTA DE PROVEEDORES</b> <b>ESPECIFICACIONES PARA CARNE RES Y POLLO DERIVADOS</b>			
<b>PRODUCTO</b>	<b>ESPECIFICACIONES ACEPTABLES</b>	<b>ESPECIFICACIONES RECHAZABLE</b>	<b>PROVEEDOR</b>
Carne de Chanco	Fresca por Kilo a unos 6Cº	Con superficie viscosa con mal olor, sin refrigerar a más de 6Cº	Mercado Centenario Stand: C 25
Salchicha	Fresca con olor característica a una temperatura de 10 Cº	Cuando presenta color verdoso, con olor nauseabundo, sin ser refrigerado con mas de 20 Cº origina su descongelación	Mercado Centenario Stand: C 25

Carne de Res	Tierna y color rojiza característica con una textura optima	Presenta viscosidad gelatinosa, con olores fétidos con congelamiento de 25 C° ocasionado su descomposición.	Mercado Centenario Stand: C 30
Pollo	Fresco por kilo a Tº 18Cº	m Presenta viscosidad gelatinosa, con olores fétidos con congelamiento de 25 C° ocasionado su descomposición	Mercado Centenario Stand: E 2

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.7.4. Descripción del producto

El producto que se escogió por ser el más promocionado por los dueños el plato de trucha a la plancha con su ensalada de palta de acuerdo al proceso de implementación de la ISO 22000 se procede a dar respuesta de la siguiente manera.

- ✓ ¿Qué es el producto? Trucha a la plancha y ensalada de palta.
- ✓ ¿Cuál es la naturaleza del producto? Tiene producto fresco como: trucha, sal, comino, tomare, palta, lechuga, arroz, papas.
- ✓ ¿Qué tipo de distribución es requerido?
- ✓ Para la trucha desde estar preservado a una temperatura de -10°C.
- ✓ Para la cebolla, lechuga, tomate, plata a una temperatura de 4-6°C.
- ✓ La pimienta, sal debe estar a una temperatura ambiente. Entre de los 15-20°C
- ✓ ¿Qué procedimiento de preparación se utiliza? Cocción
- ✓ ¿Qué tiempo de vida de la preparación? 6 horas.
- ✓ A continuación, se muestra una fotografía de la trucha a la plancha y la ensalada de palta.

#### 4.7.5. Recepción de la materia prima

El ambiente donde se recepcionar los alimentos cuenta con una infraestructura adecuada con iluminación, ventilación, no se encuentra humedad en las paredes son de fácil limpieza y con la temperatura adecuada. El proceso de recepción y verificación de la mercancía, se hace en base a los estándares de calidad del D.S 004-2011 AG lineamiento de SENASA con el Codex Alimentarius Los servicios deben darse poniendo en práctica los estándares en la aplicación de la preparación de cada plato a servir.

Un mejor análisis de a los alimentos de acuerdo a la calidad y características sensoriales, se le designe al cocinero encargado quien evaluara los alimentos que son perecederos y semi- perecederos, para los suministros de limpieza se los colocara en el ambiente pequeño en el primer piso alejado de los alimentos para su almacenamiento.

Tabla 10: Formato de recepción de materia prima

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b>					
<b>AREA DE RECEPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA</b>					
<b>Nombre de quien recibe:</b>			<b>Firma de quien recibe:</b>		
		Fecha			Fecha
Proveedor:			Proveedor:		
Producto: <b>4.7.6. D</b>	Hora de Recepción	Temperatura	Producto:	Hora de Recepción	Temperatura
<b>4.7.7. D</b>					
Cantidad:	aceptadas	Rechazadas	Cantidad:	aceptadas	Rechazadas
Observaciones			Observaciones		

Nombre y firma de quien verifica el proceso

Fuente: Elaboración Propia

En la línea de proceso de recepción y verificación de la mercancía del día se detalla a continuación:

#### 1) Temperaturas

- Congelados, res, cerdo, aves, pescados y mariscos a temperatura externa de - 10°C.
- Verduras frescas en contenedores de plástico lisos, limpios, sin tierra una temperatura de no más de 6°C.
- Lácteos verificando que sea de leche fresca sin partículas extrañas o esté caducada; a no más de 4°C.

#### 2) Abarrotes

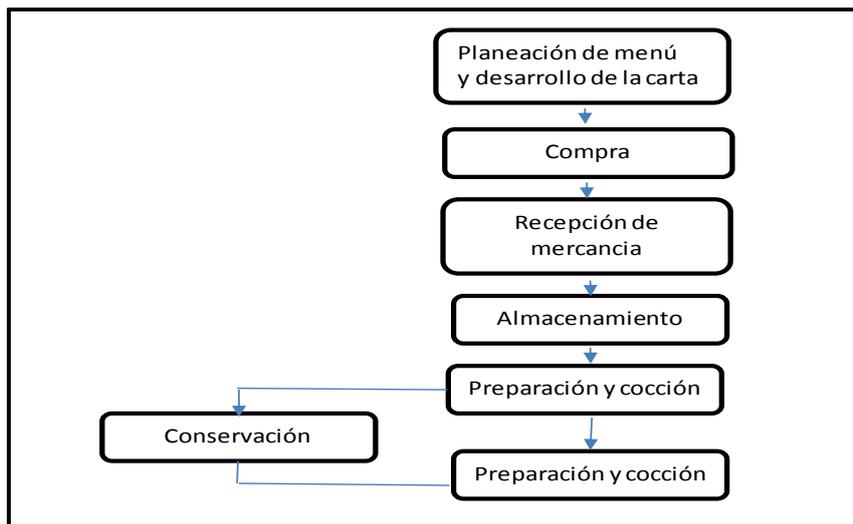
- Enlatados se debe abrir las cajas y contar las latas verificando que las latas no vengán aplastadas, deterioradas, con líquidos, derrames, sin etiquetas, mal ensambladas, fechas vencidas por el consumo.
- Menstras que no lleguen en bolsas rotas, con alimentos picados, con presencia de insectos, alimentos cruzados, o menstras con poca humedad.
- Harinas que no lleguen en envase abierto, vencidos, abierto producto de picazones de insecto o cualquier material diferente al producto.

Ya revisados los estándares de calidad y las características sensoriales, cantidad y peso se procede a:

- Revisar que las facturas vengán con su orden de compra y correspondan los artículos y precios contratados.
- Revisar datos legales de la factura:
  - Nombre del proveedor.
  - Dirección del proveedor.

#### **4.7.6. Diagrama del proceso**

A continuación, se representará gráficamente el sistema productivo de un alimento y se llevará a cabo para cada receta de la misma manera.



**Figura 11: Diagrama de proceso**

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.7.7. Base de principios del sistema H.A.C.C.P.

El sistema H.A.C.C.P está comprendido por siete principios que nos ayudan a determinar en qué momento el alimento puede adquirir alguna contaminación que podría volverse muy peligroso para el consumo humano y al detectarlos aplicar las acciones correctivas y el personal encargado de realizarlas dejando una constancia de ello. A continuación, se detallan dichos principios:

- ✓ Principio N° 01.- Realizar el diagnóstico de riesgos.
- ✓ Principio N° 02.- Concluir los puntos críticos de control (P.C.C).
- ✓ Principio N° 03.- Determinar de forma contundente los controles.
- ✓ Principio N° 04.- Realizar monitoreos sobre los P.C.C.
- ✓ Principio N° 05.- Realizar levantamiento de acción correctiva.
- ✓ Principio N° 06.- Realizar auditorías de verificación.
- ✓ Principio N° 07.- Realizar documentación del sistema H.A.C.C.P.
- ✓ 8 resumen de Plan Haccp (Hoja maestra)

#### 4.7.8. Principio N° 1 (Análisis de riesgo)

En este principio comprende 2 etapas que son: análisis del riesgo y de peligros.

- ✓ Análisis de riesgo: El análisis se evaluará a través de la receta de preparación del plato, incluye los ingredientes los cuales se pueden transmitir en el caso que no se practique procedimientos de higiene.
- ✓ Análisis de peligro: Para determinar si el peligro es físico, químico o biológico.

**Tabla 11: Análisis de riesgo de la trucha a la plancha**

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE Nº211-HUACHO</b> <b>ANÁLISIS DE RIESGOS: TRUCHA A LA PLANCHA</b>		
INGREDIENTES	RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Trucha a la plancha	Cólera, Vidriosis, Hepatitis A, Anisakis Sp, Diphyllobothriumlatun, Ciguatera, Histamina	Manejo adecuado de las temperaturas de equipos refrigerados, cocción, de los productos, así evitar la salmonella y no comerlos crudos. Buen sistema de recepción de mercancía y supervisión de las características de los productos. Determinación de los estándares de calidad.
Pimienta	Partículas extrañas	Los frascos donde se recepciona deben estar bien tapados, limpio.
comino	Partículas extrañas	Los frascos donde se recepciona deben estar bien tapados para que no ingresé otro producto.
ajo	Partículas extrañas	Los frascos donde se recepciona deben estar bien tapados, limpio.
sal	Partículas extrañas	Los frascos donde se recepciona deben estar bien tapados, limpio.
Aceite vegetal	Partículas extrañas	Almacenado en contenedores lisos con tapa hermética, etiquetado sistema PEPS y control de temperaturas.
Preparación	Poner a cocción la trucha, aceite vegetal	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12: Análisis de la ensalada de palta

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE N°211-HUACHO</b> <b>ANÁLISIS DE RIESGO: LA ENSALADA DE PALTA</b>		
INGREDIENTES	RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
sal	Hipertensión	Cantidades de sal normal
Limón	.....	.....
Tomate	Restos de fungicidas inorgánicos, con presencia de urea o exceso de fosforo, etc.	Se realiza la compra de los elementos para la cocción de lugares autorizados que nos garantiza la inocuidad, otro punto importante es que los empaques deben brindar los pesticidas utilizados.
Lechuga	Sin fungicidas tóxicos, sin tierra producto de la recolecta, sin presencia de hormigas, o excremento de roedores.	Se realiza la compra de los elementos para la cocción de lugares autorizados que nos garantiza la inocuidad, otro punto importante es que los empaques deben brindar los pesticidas utilizados.
Palta	Presencia de fungicidas.	Se realiza la compra de los elementos para la cocción de lugares autorizados que nos garantiza la inocuidad, otro punto importante es que los empaques deben brindar los pesticidas utilizados.
Pepinillo	Presencia de fungicidas.	Se realiza la compra de los elementos para la cocción de lugares autorizados que nos garantiza la inocuidad, otro punto importante es que los empaques deben brindar los pesticidas utilizados.
Preparación	Se pica en tajadas los tomates, pepinillos y palta y luego se le agrega los condimentos como la sal, pimienta y limón.	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13: Análisis de riesgo papas fritas

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE N°211-HUACHO</b> <b>ANÁLISIS DE RIESGO: Las Papas Fritas</b>		
INGREDIENTES	RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Papas	residuos de plaguicidas	Realizar un análisis sensorial de olor. Solicitar una declaración donde especifique que está apto para el consumo.
sal	Hipertensión	Cantidades de sal normal
Aceite vegetal	Partículas extrañas	Almacenado en contenedores lisos con tapa hermética, etiquetado sistema PEPS y control de temperaturas.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14: Análisis de la trucha a la plancha

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV. ECHENIQUE Nº211-HUACHO</b> <b>ANÁLISIS DE Peligros- TRUCHA A LA PLANCHA</b>				
MA: Mesófilos aerobios		GA: Gastroenteritis		VA: Vidrio Cholare
HE: Hepatitis		IA: Intoxicación alimentaria por glutamato monosódico		
Paso del Proceso	Peligro Potencial B: Biológico Q: Químico F: Físico	Es el peligro significativo	Justificación de la decisión	Método de control que se puede aplicar a fin de prevenir el peligro
<b>(1) Recepción</b> Trucha Pimienta Comino Ajo Aceite	B: Contaminación por crecimiento de patógenos (HE, GA, IA, VC) Q: ----- F: Contaminación por cualquier materia extraña al producto como: plástico, basura, piedras, etc.	B: Si Q: -- F: Si	B: La presencia y proliferación de los microorganismos, son dañinos para la salud del cliente. Q: ----- F: La ingestión accidental de cualquiera partícula extraña al producto puede ocasionar desde la pérdida de una pieza dental hasta asfixia.	Carta de calidad del Proveedor. Historia y seguimiento del proveedor. Análisis periódico de los productos con entrega de reporte. Supervisión del almacenista en la etapa de flujo desde el inicio de la materia prima.
<b>(2) Almacenamiento</b> Trucha Pimienta Comino Ajo Aceite	B: Contaminación por el desarrollo de patógenos como él (HE, GA, IA, VC), por mal manejo de temperaturas. Q:----- F: contaminación por partículas extrañas al producto.	B: Si Q: --- F: Si	B: La presencia y proliferación de los microorganismos, son dañinos para la salud del consumidor. Q:----- F: La ingestión accidental de cualquiera partícula extraña al producto puede ocasionar desde la pérdida de una pieza dental hasta asfixia.	Mantener controlada y adecuada la temperatura de almacenamiento y humedad. Verificación del estado de los empaques. Revisión de la caducidad de los productos. Hacer análisis microbiológicos periódicos
<b>(2) Freír</b> Trucha Pimienta Comino Ajo Aceite	B: ----- Q:----- F: contaminación por partículas extrañas inherentes al producto.	B: --- Q: --- F: Si	B: ----- Q: ----- F: La ingestión accidental de cualquiera partícula extraña al producto puede ocasionar desde la pérdida de una pieza dental hasta asfixia.	Hacer análisis microbiológicos periódicos.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15: Análisis de peligro de la ensalada de palta

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV. ECHENIQUE Nº211-HUACHO</b> <b>ANÁLISIS DE Peligros- ENSALADA DE PALTA</b>					
<b>CB: Clostridio botulium</b> <b>YE: yersenia</b>		<b>CF: Coliformes</b> <b>S.A: Staphilococcus Aureus</b>		<b>BR: Brucella</b> <b>BC: Brucelosis</b>	<b>VA: Vidrio Cholare</b> <b>S: salmonella</b>
Paso del Proceso	Peligro Potencial B: Biológico Q: Químico F: Físico	Es el peligro significativo	Justificación de la decisión	Método de control que se puede aplicar a fin de prevenir el peligro	
<b>(1) Recepción de</b> vegetales Lechuga Tomate Pepinillo Palta Limón	B: contaminación microbiana por insectos y (CF). Q: Contaminación por utilización de pesticidas, o restos de detergente utilizado en su lavado. F: Contaminación de materia extraña al producto como; grapas, cartón plástico, ramas, basura, etc.	B: Si Q: Si F: Si	B: La presencia y proliferación de los microorganismos, son dañinos para la salud del consumidor. Q: ----- F: cualquiera partícula extraña al producto puede ocasionar desde la pérdida de una pieza dental hasta asfixia.	Carta de calidad del Proveedor. Historia y seguimiento del proveedor. Análisis periódico de los productos con entrega de reporte.	
<b>(1) Recepción de</b> abarrotos Pimienta agua Sal Limón	B: Contaminación por crecimiento de patógenos ( S, CB). Q: ----- F: Contaminación por cualquier materia extraña al producto como: plástico, basura, grapas, piedras, etc.	B: Si Q: -- F: Si	B: La presencia y proliferación de los microorganismos, son dañinos para la salud del consumidor Q:----- F: La ingestión accidental de cualesquier partícula extraña al producto puede ocasionar desde la pérdida de una pieza dental hasta asfixia.	Carta de calidad del Proveedor. Historia y seguimiento del proveedor. Análisis periódico de los productos con entrega de reporte. Supervisión del almacenista en el proceso de recepción de la materia prima. Con entrega de reporte.	
<b>(2)</b> Almacenamiento de vegetales Lechuga Tomate Pepinillo Palta Limón	B: Contaminación por proliferación de microorganismos (VC, S). Q: ----- -- F: ----- --	B: Si Q: ---- F:----	B: La presencia y proliferación de los microorganismos, son dañinos para la salud del consumidor. Q:----- F: -----	Mantener controladas y adecuadas las temperaturas de almacenamiento. Verificación periódica de las temperaturas de las cámaras de refrigeración. Hacer análisis microbiológicos.	

<p>(2) Almacenamiento de abarrotes Pimienta agua Sal Limón</p>	<p>B: Contaminación por el desarrollo de patógenos como el (CB), por mal manejo de temperaturas. Q: ----- --- F: Contaminación por partículas extrañas al producto.</p>	<p>B: Si Q: -- F: Si</p>	<p>B: La presencia y proliferación de los microorganismos, son dañinos para la salud del consumidor Q:----- F: La ingestión accidental de cualesquier partícula extraña al producto puede ocasionar desde la pérdida de una pieza dental hasta asfixia.</p>	<p>Mantener controlada y adecuada la temperatura de almacenamiento y humedad. Verificación del estado de los empaques. Revisión de la caducidad de los productos. Hacer análisis microbiológicos periódicos.</p>
<p>(3) Higienizado de verduras. B: Presencia de microorganismos (MA, CF). Q: Contaminación por el uso de desinfectantes y detergentes, F: ----- B: Si Q: Si F: ----</p>			<p>B: La presencia y proliferación de los microorganismos, son dañinos para la salud del consumidor Q: La presencia en cantidades elevados de estos productos.  F:----- Supervisión en el lavado de las verduras y manos, asegurándose de que fue pieza por pieza de acuerdo a la técnica. Seguir las instrucciones de uso de todos y cada uno de los productos que se utilizan en la higienización del equipo, haciendo un buen enjuague. Observación en la realización de todas las actividades.</p>	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 16: Análisis de peligro de papa frita

<p align="center"><b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE Nº211-HUACHO</b> <b>ANÁLISIS DE Peligros- PAPAS FRITAS</b></p>				
Paso del Proceso	<p><b>Peligro Potencial</b> B:Biológico Q: Químico F:Físico</p>	<p><b>Es el peligro significativo</b></p>	Justificación de la decisión	<p><b>Método de control que se puede aplicar a fin de prevenir el peligro</b></p>
<p>(1) Recepción de abarrotes Papa aceite sal</p>	<p>B: Contaminación por crecimiento de patógenos ( S, CB). Q: ----- F: Contaminación por cualquier materia extraña al producto como: plástico, basura, grapas, piedras, etc.</p>	<p>B: Si Q: -- F: Si</p>	<p>B: La presencia y proliferación de los microorganismos, son dañinos para la salud del consumidor Q:----- F: La ingestión accidental de cualesquier partícula extraña al producto puede ocasionar desde la pérdida de una pieza dental hasta asfixia.</p>	<p>Carta de calidad del Proveedor. Historia y seguimiento del proveedor. Análisis periódico de los productos con entrega de reporte. Supervisión del almacenista a través de reporte.</p>

(2) Almacenamiento de Papa aceite sal	B: Contaminación por el desarrollo de patógenos como el (CB), por mal manejo de temperaturas. Q:----- F: Contaminación por partículas extrañas al producto	B: Si Q: -- F: Si	B: La presencia y proliferación de los microorganismos, son dañinos para la salud del consumidor Q: ----- F: La ingestión accidental de cualquier partícula extraña al producto puede ocasionar desde la pérdida de una pieza dental hasta asfixia.	Mantener controlada y adecuada la temperatura de almacenamiento y humedad. Verificación del estado de los empaques. Revisión de la caducidad de los productos. Hacer análisis microbiológicos periódicos.
(3) Freír la Papa y echarle su sal	B: Si Q: Si F: Si	B: Si Q: Si F: Si	B: La presencia y proliferación de los microorganismos, son dañinos para la salud del consumidor. Q: La presencia en cantidades elevadas de estos productos son dañinos. F: La ingestión accidental de cualquier partícula extraña al producto puede ocasionar desde la pérdida de una pieza dental hasta asfixia.	Establecer los estándares de cocción de verduras a temperatura min de 63 C°. Mantener controladas y adecuadas las temperaturas de almacenamiento en cámaras de conservación.

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.7.9. Concluir los puntos críticos (PCC)

Utilizando los arboles de decisiones de HACCP, se evaluó cada paso con su respectivo peligro en cada plato que se determinó.

- **PCC:** Es la etapa en la que cada peligro que se llegó a identificar se pueda minimizar o eliminar de forma completa.
- **PC:** Es cuando en el proceso se verifica alguna desviación llevándonos a originar un riesgo.
- **PCQ:** Se aplican controles referido al sistema de calidad.
- **PQ:** Es cuando en la etapa se llega a desviar un control pero en la cual deja sin efecto el peligro.

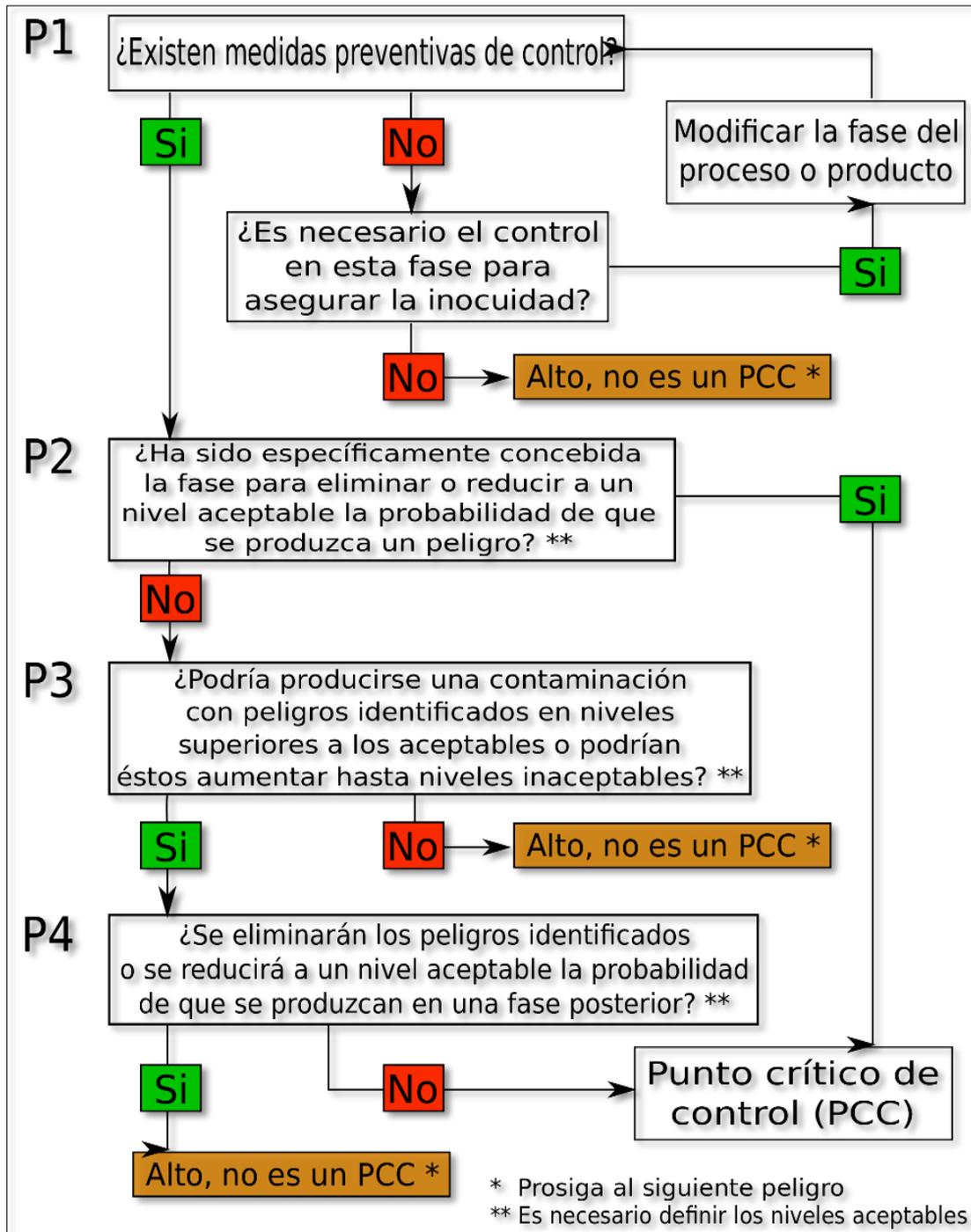


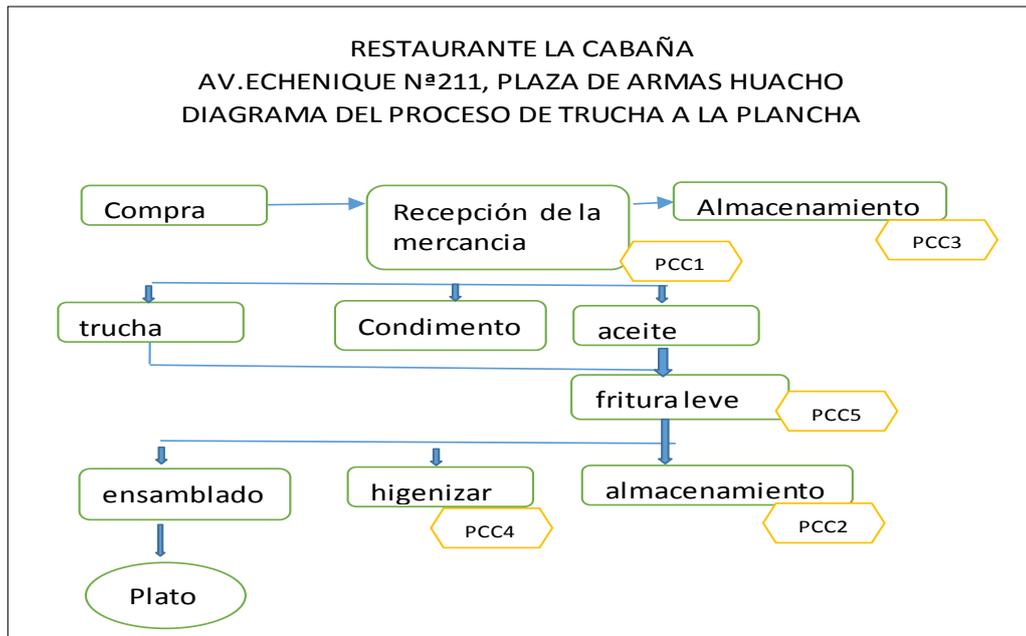
Figura 12: Árbol de decisiones

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13: Etapas de PCC

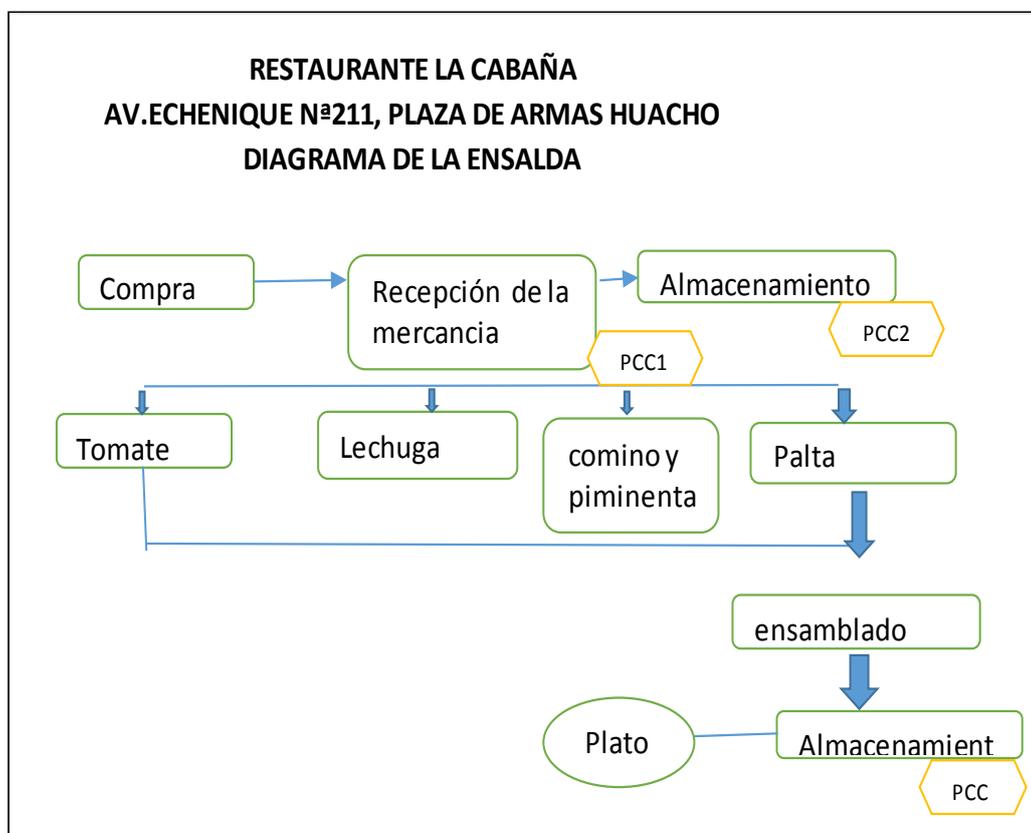
Número PCC.	Etapa de proceso.
PCC1	Proceso de recepción de la materia prima
PCC2	Refrigeración de los alimentos, con lectura de termómetro para los siguientes tipos de alimentos: *2 a 4°C, para quesos y derivados lácteos. *4 a 6°C, para frutas y verduras frescas.
PCC3	Congelación para carnes de: res, aves, pescados y mariscos, con lectura de termómetro a -18°C.
PCC4	Higienizado que consiste en el lavado y también realizar las desinfecciones de las área.  *equipo de operación, * Cucharones, espumadores, etc * Pupitre de trabajo. * tablas para picar, * limpiones, *verdura fresca, * latas. En POES se utiliza 20% de cloro damos la siguientes sugerencia en el muestreo de cloro. concentración:  *3ml de hipoclorito de sodio por cada litro en caso de frutas o legumbres / 100ppm. *4.5ml de hipoclorito para utensilios / 200 ppm.
PCC5	Temperaturas de cocción  *Aves y carnes rellenas 74°C, * carne de cerdo 66°C, * pescados y mariscos 60°C como mínimo

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 14: Puntos críticos de la trucha a la plancha**

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 15: Puntos críticos de la ensalada**

Fuente: Elaboración Propia

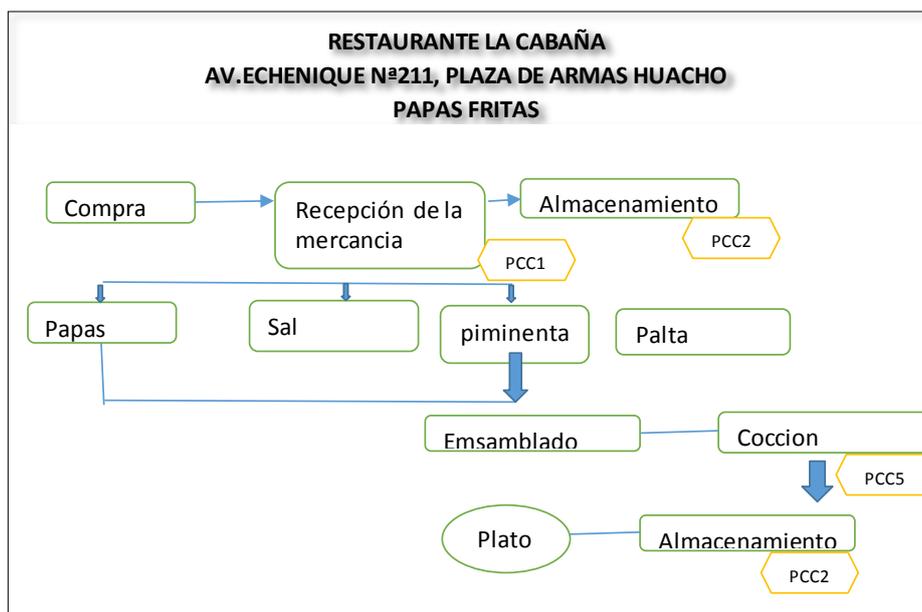


Figura 16: Puntos críticos de las papas fritas

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17: Determinación de PCC- Trucha a la plancha

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE N°211, PLAZA DE ARMAS HUACHO</b> <b>DETERMINAR LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DE LA TRUCHA A LA PLANCHA</b>					
Paso del proceso	Peligro. B: Biológico. Q: Químico. F: Físico.	Este paso involucra un peligro de un nivel que requiera su control.	Existe una medida preventiva en contra del peligro en este caso.	Es el control en este caso necesario para: P: Prevenir. E: Eliminar. R: Reducir. El peligro del consumidor.	Número de punto crítico de control.
<b>(1) Recepción Trucha Pimienta Comino Ajo Aceite</b>	B: Contaminación por crecimiento de patógenos (HE, GA, IA, VC ) Q: ----- - F: Contaminación por cualquier materia extraña al producto como: plástico, basura, grapas, piedras, etc.	B: Si Q: -- F: Si	B: Si Q: -- F: Si	B: Si,E Q: -- F: No	PCC1

<b>(2)</b> <b>Almacenamiento</b> <b>Trucha</b> <b>Pimienta</b> <b>Comino</b> <b>Ajo</b> <b>Aceite</b>	B: Contaminación por el desarrollo de patógenos como el (HE, GA, IA, VC), por mal manejo de temperaturas. Q:----- - F: contaminación por partículas extrañas al producto.	B: Si Q: --- F: Si	B: Si Q: --- F: Si	B: Si,E Q: --- F: Si,E	PCC2
<b>(2) Freír</b> <b>Trucha</b> <b>Pimienta</b> <b>Comino</b> <b>Ajo</b> <b>Aceite</b>	B: ----- Q:----- - F: contaminación por partículas extrañas inherentes al producto.	B: --- Q: --- F: Si	B: --- Q: --- F: Si	B: No Q: No F: No	PCC5

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18: Determinación de PCC- Ensalada de palta

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE N°211, PLAZA DE ARMAS HUACHO</b> <b>DETER. DE LOS ENLACES CRÍTICOS DE LA ENSALADA DE PALTA</b>					
<b>Paso del proceso</b>	<b>Peligro.</b> B: Biológico. Q: Químico. F: Físico.	<b>Peligro de un nivel que requiera su control.</b>	<b>Existe medida preventiva para los peligros.</b>	<b>Es el control para:</b> P: Prevenir. E: Eliminar. R: Reducir. El peligro del consumidor.	<b>Número de punto crítico de control.</b>
<b>(1)</b> <b>Recepción de vegetales</b> <b>Lechuga</b> <b>Tomate</b> <b>Pepinillo</b> <b>Palta</b> <b>Limon</b>	B: contaminación microbiana por insectos . Q: Contaminación por utilización de pesticidas, o restos de detergente. F: Contaminación de materia extraña :grapas, cartón plástico, ramas, basura, etc.	B: Si Q: Si F: Si	B: Si Q: Si F: Si	B: Si,R Q: Si,R F: Si,E	PCC1

<b>(1)</b> <b>Recepción de abarrotes Pimienta agua Sal Limon</b>	B: Contaminación por crecimiento de patógenos ( S, CB). Q: ----- F: Contaminación por cualquier materia extraña al producto como: plástico, basura, grapas, piedras, etc.	B: Si Q: -- F: Si	B: Si Q: -- F: Si	B: Si,E Q: -- F: Si,E	PCC1
<b>(2)</b> <b>Almacenamiento de vegetales Lechuga Tomate Pepinillo Palta Limón</b>	B: Contaminación por proliferación de microorganismos (VC, S). Q: ----- F: -----	B: Si Q: ---- F:----	B: Si Q: ---- F:----	B: Si,R Q: ---- F:----	PCC2
<b>(2)</b> <b>Almacenamiento de abarrotes Pimienta agua Sal Limón</b>	B: Contaminación por el desarrollo de patógenos como él (CB), por mal manejo de temperaturas. Q:----- F: Contaminación por partículas extrañas al producto	B: No Q: No F: No	B: No Q: No F: No	B: No Q: No F: No	PC
<b>(3)</b> <b>Higienizado de verduras.</b>	B: Presencia de microorganismos (MA, CF). Q: Contaminación por el uso de desinfectantes y detergentes, F: ----- --	B: Si Q: Si F: ----	B: Si Q: Si F: ----	B: Si,E Q: Si,R F: ----	PCC4

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19: Determinación de PCC- Papa frita

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE N°211, PLAZA DE ARMAS HUACHO</b> <b>COLOCAR LOS PUNTOS CRÍTICOS DE LA PAPA FRITA</b>					
<b>Paso del proceso</b>	Peligro. B: Biológico. Q: Químico. F: Físico.	Este paso involucra un peligro de un nivel que requiera su control.	Existe una medida preventiva en contra del peligro en este caso.	Es el control en este caso necesario para: P: Prevenir. E: Eliminar. R: Reducir. El peligro del consumidor.	Número de punto crítico de control.
<b>(1) Recepción de abarrotes</b> <b>Papa</b> <b>aceite</b> <b>sal</b>	B: Contaminación por crecimiento de patógenos ( S, CB). Q: ----- F: Contaminación por cualquier materia extraña al producto como: plástico, basura, grapas, piedras, etc.	B: Si Q: -- F: Si	B: Si Q: -- F: Si	B: Si,E Q: -- F: Si,E	PCC1
<b>(2)</b> <b>Almacenamiento de</b> <b>Papa</b> <b>aceite</b> <b>sal</b>	B: Contaminación por el desarrollo de patógenos como el (CB), por mal manejo de temperaturas. Q:----- F: Contaminación por partículas extrañas al producto	B: No Q: No F: No	B: No Q: No F: No	B: No Q: No F: No	PC
<b>(3) Freír la Papa</b> <b>y echarle su sal</b>	B:----- Q: ----- F:Contaminación de materia extraña al producto como; grapas, cartón plástico, ramas, basura.	B: No Q: No F: Si	B: No Q: No F: Si	B: No Q: No F: Si	PCC5

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.7.10. Establecimiento de verificación

La verificación es un proceso donde el cumplimiento del plan e HACCP es evaluado. Incluye la observación de los procedimientos prescritos y una revisión profunda de los registros mediante auditorías interna o externa en el Restaurante la Cabaña, el encargado de compras y el chef hacen visitas a los proveedores para corroborar que cuentan con buenas prácticas de manufactura.

#### 4.7.11. Procedimiento de los registros del sistema HACCP

Los registros son la evidencia escrita donde una acción y verificación es documentada. Incluye todo lo relacionado con el lugar de control de forma crítica que son identificados para realizar alimentos, es parte integral del HACCP. Son la única referencia histórica de que el proceso de preparación del alimento es de calidad y seguro.

Tabla 20: Determinación de PCC

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE N°211, PLAZA DE ARMAS HUACHO</b> <b>REALIZACIÓN DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE LA TRUCHA A LA PLANCHA</b>		
<b>Paso del Proceso</b>	<b>Procedimiento de verificación</b>	<b>Registros</b>
(1) Recepción Trucha Pimienta Comino Ajo Aceite	Visita sorpresa se plantea a cada uno de nuestros proveedores. Verificación del entorno de higiene del proveedor en el momento de la transportación de la materia prima. Empaque y fecha de empaque y caducidad. Check list donde se identifiquen los estándares de calidad y las condiciones en que llega la materia prima a la empresa. Teniendo cuidado especial en las temperaturas -20°C. Realización del análisis microbiológico realizado por un laboratorio interno.	Historia y seguimiento del proveedor. Carta de calidad del proveedor y registro del reporte de la visita a los proveedores. Registrar los resultados en la bitácora de check list de Buenas Prácticas de Manufactura. Supervisión del almacenista en el flujo desde la recepción de la materia prima. Con entrega de reporte anotando temperaturas y resultados en la bitácora de recepción. Reporte del laboratorio interno del análisis microbiológico de los pescados y mariscos al azar escribiendo los resultados en la bitácora de análisis microbiológicos.

<p>(2) Almacenamiento Trucha Pimienta Comino Ajo Aceite</p>	<p>Verificación de las temperaturas de las cámaras de congelación donde se almacenan pescados y mariscos. Cotejar los registros de temperaturas correspondientes. Verificación sensorial del producto, empaque y caducidad. En caso de encontrar mariscos en descomposición, tirar y hacer el memorando para comunicarlo al chef y a costo de alimentos y bebidas.</p>	<p>Check list de la cámara de congelación de pescados, registrando el resultado en la temperatura. . Escribir el desarrollo del análisis microbiológico.</p>
<p>(2) Freír Trucha Pimienta Comino Ajo Aceite</p>	<p>Verificación por parte del chef de la temperatura interna y tiempos de cocción con registro en la bitácora. Establecer los estándares de cocción de pescados y mariscos a una temperatura no menor de 210°C por 7 minutos. Realización del análisis microbiológico realizado por el laboratorio interno.</p>	<p>Registrar en la bitácora de cocción las temperaturas y percances que pudieran ocurrir durante el proceso de cocción por el chef. Registrar en la bitácora de análisis microbiológicos. La primera vez se hará un llamado de atención al cocinero B encargado de la preparación y cocción los pescados y, haciéndole comentarios para mejorar su trabajo y reducir los riesgos. Después de tres llamadas de atención se levantará un reporte con una sanción de un descanso sin goce de sueldo</p>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 21: Determinación de PCC- Ensalada de Palta

<p align="center"><b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE N°211, PLAZA DE ARMAS HUACHO</b> <b>DETERMINACIÓN DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DE LA ENSALDA DE PALTA</b></p>		
<p align="center"><b>Paso</b></p>	<p align="center"><b>Procedimiento - Verificación</b></p>	<p align="center"><b>Registros</b></p>
<p>(1) Recepción de vegetales Lechuga Tomate Pepinillo Palta Limón</p>	<p>. Verificación del entorno con respecto de higiene del proveedor en el momento de la transportación de la materia prima. Check list donde se identifiquen los estándares de calidad y las condiciones en que llega la materia prima a la empresa. Realización del análisis microbiológico realizado por el laboratorio interno.</p>	<p>Historia y seguimiento del proveedor. Carta de calidad del proveedor y registro del reporte de la visita a los proveedores. Registrar los resultados en la bitácora de check list de Buenas Prácticas de Manufactura. Supervisión del encargado al momento de recepcionar para de la materia prima. Con entrega de reporte anotando temperaturas como resultados en la congeladora de recepción. Reporte del laboratorio interno del análisis microbiológico de las verduras al azar escribiendo los resultados en la bitácora de análisis microbiológicos.</p>

<p>(1) Recepción de abarrotes Pimienta agua Sal Limón</p>	<p>Verificación del entorno de las instalación de los proveedores en el momento de la transportación de la materia prima Check list donde se identifiquen los estándares de calidad y las condiciones en que llega la materia prima a la empresa. Empaques y fecha de caducidad. Realización del análisis microbiológico realizado por un laboratorio interno.</p>	<p>Historia y seguimiento del proveedor. Carta de calidad del proveedor y registro del reporte de la visita a los proveedores. Registrar los resultados en la bitácora de check list de Buenas Prácticas de Manufactura. Supervisión del encargado de la cocina para determinar la recepción de materia prima. Con entrega de reporte anotando temperaturas y resultados en la bitácora de recepción. Reporte del laboratorio interno del análisis microbiológico de los abarrotes al azar escribiendo los resultados en la bitácora de análisis microbiológicos.</p>
<p>(2) Almacenamiento de vegetales Lechuga Tomate Pepinillo Palta Limón</p>	<p>Verificación de las temperaturas de las cámaras de refrigeración donde se almacenan las verduras. Cotejar los registros de temperaturas correspondientes. Verificación sensorial del producto. Entresacando la verdura que denote signos de descomposición.</p>	<p>Check list de la cámara de conservación de verduras, registrando el resultado en la bitácora y la temperatura. Realizar un formato que contenga información microbiológica por laboratorio con los límites de MINSA.</p>
<p>(2) Almacenamiento de abarrotes Pimienta agua Sal Limón</p>	<p>Verificación de las temperaturas de almacenamiento diariamente. Cotejar los registros de temperaturas correspondientes. Verificación sensorial del producto, empaque y caducidad. Si por alguna circunstancia se encuentran empaques con signos de mordeduras o rasgaduras en los empaques, tirar y comunicar a la administración, para verificar los calendarios de fumigaciones.</p>	<p>Check list del almacén de abarrotes, registrando el resultado en la bitácora y la temperatura. Realizar un formato que contenga información microbiológica por laboratorio con los límites de MINSA.</p>
<p>(3) Higienizado de verduras.</p>	<p>Supervisión en el lavado y desinfección de las tablas y cuchillos después de cada uso. Seguir las instrucciones de uso de todos y cada uno de los productos que se utilizan en la higienización del equipo, haciendo un buen enjuague. Verificación de cada actividad de acuerdo a los procedimientos. Modo de como ejecutar el descongelamiento de carne, pescado en ambientes adecuados.</p>	<p>La primera vez se hará un llamado de atención al personal encargado manipulación del pescado, haciéndole comentarios para mejorar su trabajo y reducir los riesgos. Después de tres llamadas de atención se levantará un reporte con una sanción de un descanso sin goce de sueldo. Después de tres llamadas de atención se levantará un reporte con una sanción de un descanso sin goce de sueldo.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 22: Determinación de PCC - Papa frita

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE N°211, PLAZA DE ARMAS HUACHO</b> <b>DETERMINACIÓN DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DE LA PAPA FRITA</b>		
<b>Paso</b>	<b>Procedimiento - Verificación</b>	<b>Registro</b>
(1) Recepción de vegetales Lechuga Tomate Pepinillo Palta Limón	Verificación de las instalaciones con respecto a la higiene del proveedor en el momento de la transportación de la materia prima. Check list donde se identifiquen los estándares de calidad y las condiciones en que llega la materia prima a la empresa. Realización del análisis microbiológico realizado por el laboratorio interno.	Historia y seguimiento del proveedor. Carta de calidad del proveedor y registro del reporte de la visita a los proveedores. Registrar los resultados en la bitácora de check list de Buenas Prácticas de Manufactura. Realizar inspección del proceso de almacenaje y recepción de los productos. Con entrega de reporte anotando temperaturas y resultados en la bitácora de recepción. Reporte del laboratorio mensual sobre análisis de microbiología del servicio que se brinda en cuanto con la relación de los insumos como legumbres, verduras, etc.
(1) Recepción de abarrotes Papa aceite sal	Verificación de las instalaciones con respecto a la higiene del proveedor en el momento de la transportación de la materia prima. Check list donde se identifiquen los estándares de calidad y las condiciones en que llega la materia prima a la empresa. Empaques y fecha de caducidad. Realización del análisis microbiológico realizado por un laboratorio interno.	Historia y seguimiento del proveedor. Carta de calidad del proveedor y registro del reporte de la visita a los proveedores. Registrar los resultados en la bitácora de check list de Buenas Prácticas de Manufactura. Realizar un formato que contenga información microbiológica por laboratorio con los límites de MINSA. Con entrega de reporte anotando temperaturas y resultados.
(2) Almacenamiento de Papa aceite sal	Verificación de las temperaturas de almacenamiento diariamente. Cotejar los registros de temperaturas correspondientes. Verificación sensorial del producto, empaque y caducidad. Si por alguna circunstancia se encuentran empaques con signos de mordeduras o rasgaduras en los empaques, tirar y comunicar a la administración, para verificar los calendarios de fumigaciones.	Check list del almacén de abarrotes, registrando el resultado en la bitácora y la temperatura. . Realizar un formato que contenga información microbiológica por laboratorio con los límites de MINSA.

(3) Freír la Papa y echarle su sal	Verificación por parte del chef de la temperatura interna y tiempos de cocción con registro en la bitácora. Establecer los estándares de cocción de verduras a 63°C por 15 segundos. Realización del análisis microbiológico realizado por el laboratorio interno.	Registrar en la bitácora de cocción las temperaturas y percances que pudieran ocurrir durante el proceso de cocción por el chef. Registrar en la bitácora de análisis microbiológicos los resultados del estudio elaborado en la Cabaña, realizado por el laboratorio interno. La primera vez se hará un llamado de atención al cocinero B o guarniciones encargado de la elaboración de todas las guarniciones, haciéndole comentarios para mejorar su trabajo y reducir los riesgos. Después de tres llamadas de atención se levantará un reporte con una sanción de un descanso sin goce de sueldo.
------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.7.12. Sistema HACCP- Hoja maestra

Es el documento que almacena un resumen global de todo el sistema HACCP determina: proceso, descripción del peligro, descripción del punto crítico de control, límites críticos, monitoreo proceso, frecuencia y responsable, las acciones correctivas y el responsable, el proceso de verificación y el registro de todas las acciones y observaciones que se hagan durante los procesos productivos.

Tabla 23: Sistema Haccp -Trucha a la plancha

<b>RESTAURANTE LA CABAÑA</b> <b>AV.ECHENIQUE N°211, PLAZA DE ARMAS HUACHO</b> <b>FORMULACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL LA TRUCHA A LA PLANCHA</b>							
Paso del Proceso	Descripción del Peligro	Definición de los P.C.C.	Límite máx. – min crítico	Frecuencia de monitoreos y la frecuencia que se realiza	Acciones Correctivas	Verificación Procedimiento Responsable.	Registros
(1) Recepción Trucha Pimienta Comino Ajo Aceite	B: contaminación microbiana por descomposición. (CV, CB). Q: Contaminación por desechos químicos arrojados al mar. F: contaminación de cualquier partícula extraña al producto como; clavos, ligas, grapas, etc.	Al ingresar el producto a nuestras instalaciones el recepcionista debe verificar las características sensoriales, empaque, temperaturas ( caducidad, que deben de reunir todos y cada uno de los productos, rechazando aquellos que no cumplan con los lineamientos especificados en el pedido. Posteriormente, ya revisado la mercancía se pasa a la cámara de congelado.	Hemofílicos aeróbicos UF/g 8000000 coniformes fecales MNP/g 300( numero mas probable) Staphilococcus FC/g 1200 Salmonella Tifia.	<b>Monitoreo</b> Contaminación microbiana y toxigénicos. <b>Procedimiento</b> Carta de calidad del Proveedor. Análisis microbiológico realizado por un laboratorio interno. <b>Frecuencia</b> Carta de calidad del Proveedor se solicitara, una cada seis meses. <b>Responsable</b> De solicitar la carta al proveedor, departamento de compras y control sanitario interno.	Acción Correctiva Primera vez que se rebase el límite se hará una llamada de atención. Segunda reincidencia, dejar de comprar al proveedor por un periodo de 15 días. Y se comprará a proveedores sustitutos de los ya seleccionados de acuerdo a las políticas de compras.	<b>Verificación</b> Realizar inspecciones hacia los proveedores de forma profunda de acuerdo al manual. Verificación del entorno de la empresa con respecto a higiene del proveedor en el momento de la transportación de la materia prima. Check list donde se identifiquen los estándares de calidad y las condiciones en que llega la materia prima a la empresa. Procedimiento para verificar Realización del análisis microbiológico periódico realizado a la materia prima por el laboratorio interno. <b>Responsable.</b> Control sanitario interno. Chef.Dpto. Compras. Almacenista.	Carta de calidad del Proveedor. Check list de cada producto que ingrese al Restaurante. Observaciones por escrito en la bitácora de todas las anomalías que se den en el proceso de recepción de la mercancía. Resultado de los estudios microbiológicos realizados por el laboratorio interno con registro en la bitácora correspondiente.

<p>(2) Almacena miento Trucha Pimineta Comino Ajo Aceite</p>	<p>B: Contaminación por mal manejo de temperaturas como el (VC, S). Q:----- F: -----</p>	<p>Al llegar a la zona de almacén los productos deben de ser etiquetados, anotando fecha de ingreso, a una temperatura de -10°C.</p>	<p>Hemofílicos aeróbicos UF/g 8000000 coniformes fecales MNP/g 300( numero mas probable) Staphilococcus FC/g 1200 Salmonella Tifía</p>	<p>Monitoreo Contaminación con sistema de almacenamiento inadecuado y descomposición por mal manejo de temperaturas. Procedimiento Verificación de las condiciones y sistemas de almacenamiento. Análisis microbiológico realizado por un laboratorio externo. Responsable Supervisión de las condiciones y sistemas de almacenamiento por parte del almacenista. Encargado de departamento de control sanitario interno.</p>	<p>Primera vez que se rebase el límite se hará una llamada de atención al personal del almacén. dándole sugerencias para mejorar su trabajo y reducir los riesgos. Segunda reincidencia, hablar directamente con el almacenista y suspender sin goce de sueldo. Si los problemas son generados por problemas de mantenimiento, elabora la orden de trabajo y la turna a jefe de mantenimiento. Responsable Almacenista Dpto. Control sanitario interno.</p>	<p>Verificación Cotejar el check list de las cámaras de congelación con las condiciones de las mismas. Cotejar el registro de las temperaturas en la bitácora con las mismas. Verificación de la fecha de caducidad de los diferentes productos. Procedimiento para verificar. Análisis microbiológico periódico de la materia prima. Revisión de las Forma como se encuentra las cámaras. Responsable Verificación del check list y el sistema de almacenamiento el almacenista.</p>	<p>Cotejar el check list de las cámaras de refrigeración y sus resultados, registrando y anexando lista en bitácora. Cotejar el registro de las temperaturas en la bitácora El resultado del análisis microbiológico elaborado por el laboratorio de control sanitario interno registrando los resultados en bitácora.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>(2) Freír Trucha Pimienta Comino Ajo Aceite</p>	<p>B: Desarrollo de microorganismos como el (VC). Q: - contaminación por el uso de desinfectantes y detergentes en la higienización del equipo. F: -----</p>	<p>La cocción de los mariscos de debe realizar a una temperatura de 210°C por 7 minutos.</p>	<p>Hemofílicos aeróbicos UF/g 8000000 coniformes fecales</p>	<p>Monitoreo Contaminación microbiológica y toxigénicos. Procedimiento Análisis microbiológico realizado por el laboratorio interno. Frecuencia. Una vez por semana al azar. Responsable. Control sanitario interno.</p>	<p>La primera vez se hará un llamado de atención al cocinero B encargado de la preparación y cocción del pescado, haciéndole comentarios para mejorar su trabajo y reducir los riesgos. Después de tres llamadas de atención se sancionará al personal con un descanso sin goce de sueldo. Responsable. Chef. Dpto. Control Sanitario interno.</p>	<p>Verificación. Por parte del chef al realizar la cocción. Procedimiento para verificar. Análisis microbiológico realizado por el laboratorio interno. Responsable. Por parte del chef la realización del proceso de cocción. Procedimiento para verificar. Análisis microbiológico realizado por el laboratorio Interno</p>	<p>Registrar en la bitácora todas las anomalías que pueden surgir durante el proceso de cocción. El resultado del análisis microbiológico elaborado por el laboratorio de control sanitario interno registrando los resultados en bitácora.</p>
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.8. Diagnóstico del sistema HACCP- Norma ISO 22000

Tabla 24: Tabla de verificación del sistema HACCP

Check- List del Cumplimiento el HACCP-Norma ISO 22000				
Restaurante la Cabaña, Ubicación Av. Echenique N°211-Huacho				
Evaluador: Eber Pérez García		Cumplimiento		Observación
		SI	NO	
ADMINISTRACIÓN				
1.1	En la empresa La Cabaña se aprecia el apoyo de los inversionistas.	X		
1.2	Existen políticas de sanidad documentadas	X		
1.3	Existe un área que verifica la calidad	X		
1.4	El área de la implementación está conformada por un personal calificado .	X		
EQUIPO HACCP				
2.1	Existe equipo HACCP	X		
2.2	El equipo tiene armado una estructura de acuerdo a su posición.	X		
2.3	Se evidencia que el equipo recibió capacitaciones sobre H.A.C.C.P.		X	
2.4	Se lleva un registro de las tareas realizadas por cada miembro.	X		
2.5	El equipo HACCP ha impartido aprobación al plan	X		
2.6	El equipo reporta incidentes enfocados dentro del proceso.	X		
BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA ( BPM)				
3.1	Se aplica las buenas prácticas específicamente por cada área.	X		
3.2	Se constata que el personal que labora en el restaurant la cabaña respeta y ejerce los ámbitos higiénicos como orden limpieza higiene personal.	X		
3.3	Se constata que el personal que labora en el restaurant la cabaña cumple con la limpieza de infraestructura y ubicación.	X		
3.4	Se constata que el personal que labora en el restaurant la cabaña implementa n relación a la instalación y servicio sanitario.	X		

3.5	Se aplica medidas correctivas cuando hay casos de contacto de los alimentos con la superficies sucias dentro de las instalaciones.	X		
3.6	Se cuenta con suministro de agua potable que nos proporcione agua de calidad que se utilice en el consumo, para lavados de manos, lavado de utensilios, etc.	X		
3.7	Aplican medidas de lavado a los equipos con desinfección de la misma forma para todo tipo de artículo material.	X		
3.8	Se aplican los pasos correctos de inocuidad en el proceso de cada etapa como materia prima, etc.	X		
3.9	Se aplican los pasos correctos de inocuidad cuando se realiza almacenamiento, distribución de insumos cuando se amerita.	X		
<b>PROGRAMA DE SANEAMIENTO</b>				
4.1	Se cuenta con un cronograma de limpieza y desinfección que puede ser verificado y supervisado en cada área.	X		
4.2	Se tiene presente el seguimiento del tiempo de fumigación por plagas.	X		
4.3	Se establece programa anual de capacitaciones con relación al ETA e higiene personal que ayuden al mejoramiento continuo.	X		
4.4	Se cuenta con una lista de proveedores que proporcionan alimentos e insumos de calidad.	X		
<b>DIAGRAMA SOBRE LAS ETAPAS DE CADA PLATO</b>				
5.1	Se elaboró el proceso del Plato de la trucha a la plancha.	X		
5.2	Se verifico la descripción de cada etapa.	X		
5.3	Se presenta en cada etapa los insumos utilizados.	X		
5.4	En el diagrama se encuentran establecido la secuencia de pasos.	X		
<b>ANALISI DE PELIGROS - MEDIDAS PREVENTIVAS</b>				
6.1	Se realizó la identificación de los riesgos tanto físico, químico y biológico.	X		
6.2	Se han tomado los criterios relacionados con la inocuidad para determinar los peligros y riesgos.	X		
6.3	Los riesgos se evaluó la probabilidad con la tabla de ponderación.	X		

6.4	En el H.A.C.C.P se expresa las medidas de control.	X		
6.5	Las medidas de control propuestos tienden a eliminar el peligro y en el peor de los casos a minimizarlos.	X		
6.6	El personal aplica mas medidas propuestas en cada proceso.	X		
<b>DEFINICIÓN DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (P.C.C.)</b>				
7.1	Cuando se determinó los P.C.C. fueron eficaces para reducir los peligros.	X		
7.2	En la evaluación del árbol de decisiones que considero P.C.C. que se eliminen.	X		
7.3	Están correctamente identificados los PCC	X		
7.4	Los P.C.C. nos llegan a garantizar la sanidad del producto que se sirve.	X		
<b>CRITERIO DE LIMITES</b>				
8.1	Al establecer los P.C.C. se determinó medidas relacionado a lo superficial como temperaturas, mediciones al cual se le asigna un máximo y mínimo del límite permitido.	X		
8.2	Los limites que se plantean hay sustento con las normas del MINSA.	X		
8.3	Hay presencia de límites viables que nos ayudan a medir de forma inmediata	X		
8.4	Se logró establecer los límites permisibles.		X	
8.5	Cuando se implementa un nuevo proceso es verificado para los límites de control.		X	
<b>MONITOREO</b>				
9.1	Se tiene presente los monitoreos sobre los límites de control.	X		
9.2	Se llegó a determinar la persona idónea para realizar el monitoreo.	X		
9.3	Hay un cronograma de fechas para los monitoreos.	X		
9.4	La persona que realiza el monitoreo es la indicada y preparada.	X		

9.5	Los monitores ayudan a determinar las oportunidades de mejora.	X		
9.6	Se registran los datos de límites para un mejor análisis.	X		
9.7	Los documentos donde se registran los datos obtenidos de los análisis se aprecia que contenga todos los campos obligatorios de acuerdo a la empresa.	X		
9.8	Los equipos con que se realiza el monitoreo es confiable.		X	
9.9	Los instrumentos se encuentran calibrados		X	
9.10	Los monitoreos son con criterios a las normas vigentes	X		
9.11	Los monitoreos que se realizan tienen el visto bueno de la administración	X		
9.12	La empresa cuenta con al menos una persona que los guíe en relación a los monitoreos.	X		
<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>				
10.1	La acción correctiva está presente para cada límite.	X		
10.2	Cuando se presentan acciones inmediatas de corrección se ejecutan de la mejor forma.	X		
10.3	Las acciones correctivas se tienen registradas para actuar de la mejor forma cuando se presente un evento.	X		
10.4	Las acciones son efectivas al actuar sobre los límites desviados.	X		
10.5	Las acciones correctivas permiten restablecer el control del proceso	X		
10.6	Las acciones correctivas permiten restablecer el control del producto y su destino	X		
<b>REGISTRO</b>				
11.1	Los documentos tienen información de cada P.C.C.	X		
11.2	Los documentos son recepcionados y firmados por la persona más jerárquica.		X	
11.3	Los documentos tienen una duración de un año de almacenamiento.	X		

11.4	Los registros se encuentra sin enmendaduras, o proceso de adulteración donde se plasma datos como hora, fecha de una manera ordenada y limpia.	X		
11.5	Los registros que se maneja cuentan con una habitación para su conservación.		X	
11.6	Los análisis que se realizan para la inocuidad están registrados.		X	
11.7	Los registros que se tienen son almacenados después de cada actualización.	X		
11.8	Existen documentos que tras el monitoreo se tomó el árbol de decisiones realizando las siguientes preguntas : Quien, cuando, que y como.	X		
11.9	Los documentos que también son guardados son registros de las acciones que se considera como correctivas.	X		
11.10	Se evidencia registros y formatos	X		
11.11	Hay un monitoreo de documentos sobre la ejecución de los registros diarios.	X		
11.12	Hay vigilancia de los proceso de limpieza y higiene	X		
11.13	Documentos que sirven de inspección para cumplimiento de control de plagas.	X		
11.14	Se registra de forma virtual el avance de cumplimiento de las capacitaciones.	X		
11.15	Se registra de forma virtual el avance de cumplimiento del mantenimiento de las instalaciones.	X		
11.16	Se registra documentos de visita a los proveedores para verificar las condiciones de los productos.	X		
11.17	Se registra documentos de calibración y de mediciones	X		
11.18	Hay documentos de quejas y oportunidades.	X		
<b>PROCEDIMIENTO DE VEREFICACIÓN</b>				
12.1	Se tiene registros de verificación y cumplimiento del sistema H.A.C.C.P.	X		

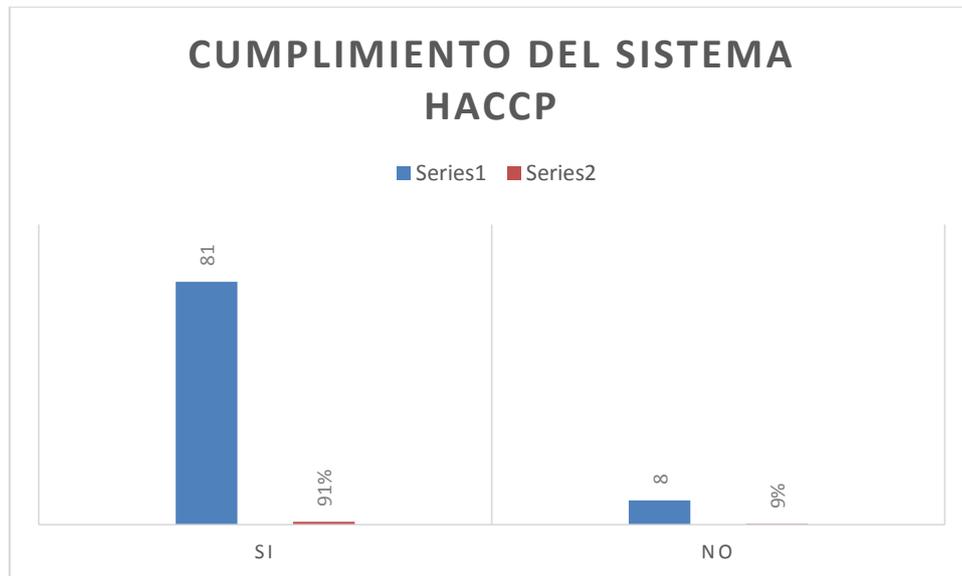
12.2	Se verifican un vez al año al menos una prueba con otro laboratorio.	X		
12.3	El administrador verifica la validación de los procedimientos y del sistema.	X		
12.4	El administrador verifica la validación de los P.C.C.	X		
12.5	El administrador verifica la validación del límite máx.-min.	X		
12.6	Se evalúa la efectividad de las acciones correctivas	X		
12.7	Se realizan medidas de prevención en los flujos.	X		
12.8	Al menos una vez al año se realiza una auditoría para ver el funcionamiento.	X		
12.9	Las acciones correctivas tienen que estar alineadas a plan de cada acción a mejorar.	X		
13.1	Hay consistencia con los pre- requisitos en todo el sistema registrado en documentos y aplicación.	X		
13.11	Los reclamos o oportunidades de mejora son evaluados y implementados de acuerdo al alcance.	X		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 25: Datos estadísticos HACCP

		HACCP			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	81	91,0	91,0	91,0
	NO	8	9,0	9,0	100,0
Total		89	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 17: Grafica representativa del cumplimiento (Propuesto)**

**Fuente: Elaboración Propia**

Con lo propuesto sobre la implementación sobre los estándares del sistema HACCP se puede considerar que el 91% de los requisitos cumplen lo que nos lleva a considerar que si se puede ejecutar la implementación, y que el 8% no cumple que son algunos factores documentarios que se pueden regularizar en corto tiempo para una ejecución completa.

#### **4.9. Calidad de Satisfacción del Cliente (Servqual)**

El modo de evaluación para determinar la satisfacción cliente en el restaurante la Cabaña-Huacho fue llevado acabo de la siguiente manera:

En esta parte de la investigación se desarrolló los ítems del cuestionario como herramienta para el programa SERVQUAL para percepciones, se elaboró de acuerdo a las actividades del restaurante la cabaña.

Se adecuaron las preguntas de cada bloque de temas con el fin de llegar a utilizar el instrumento de Likert el mismo sistema que se acopla al SERVQUAL con V niveles o etapas, con este procedimiento se nos facilita el llenado del cuestionario y la vez es muy útil para interpretación de los datos que se obtendrá en la encuesta.

Tabla 26: Escala de Likert interpretación de la satisfacción del cliente

Nivel de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Extremadamente insatisfecho	0%-20%
2	Insatisfecho	20%-40%
3	Neutro	40%-60%
4	Satisfecho	60%-80%
5	Extremadamente satisfecho	80%-100%

Fuente: Sistema de gestión de calidad Ayuntamiento de Cajeme, 2008

En cada grado de la estructura de Likert y su respectivo resultado, contara con un porcentaje de rango que varía en un 20 por ciento cada uno. El grado nos permitirá analizar los niveles de satisfacción que se percibe en el restaurante la cabaña, permitiendo establecer el porcentaje de satisfacción.

Se realizó la prueba a 83 clientes, para ellos realizamos el plan de aplicación del cuestionario.

Tabla 27: Plan de actividad sobre el cuestionario restaurante la cabaña

HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
09:00 A 10:00	6			7		6
11:00 A 12:00			6			
12:00 A 13:00		5			4	
15:00 A 16:00			6			
16:00 A 17:00						
17:00 A 18:00		7				6
18:00 A 19:00						
19:00 A 20:00	7			5	8	
20:00 A 21:00						

Fuente: Elaboración propia

Luego de haber realizado el plan de acción, estimamos el promedio de percepciones para el restaurante la cabaña, el valor de la expectativa es de 5 de acuerdo a nuestro estudio.

Tabla 28: Expectativa esperada

	<b>Expectativa post</b>	<b>porcentaje</b>	<b>significado</b>
Tangibilidad	<b>5</b>	100%	Extremadamente satisfecho
Confiabilidad	<b>5</b>	100%	Extremadamente satisfecho
Seguridad	<b>5</b>	100%	Extremadamente satisfecho
Cap. De Rpta.	<b>5</b>	100%	Extremadamente satisfecho
Empatía	<b>5</b>	100%	Extremadamente satisfecho

**Fuente: Elaboración propia**

De acuerdo al anexo (5) en donde se verifica las datos obtenidos como respuestas de nuestro cuestionario sobre las percepciones que genera la empresa.

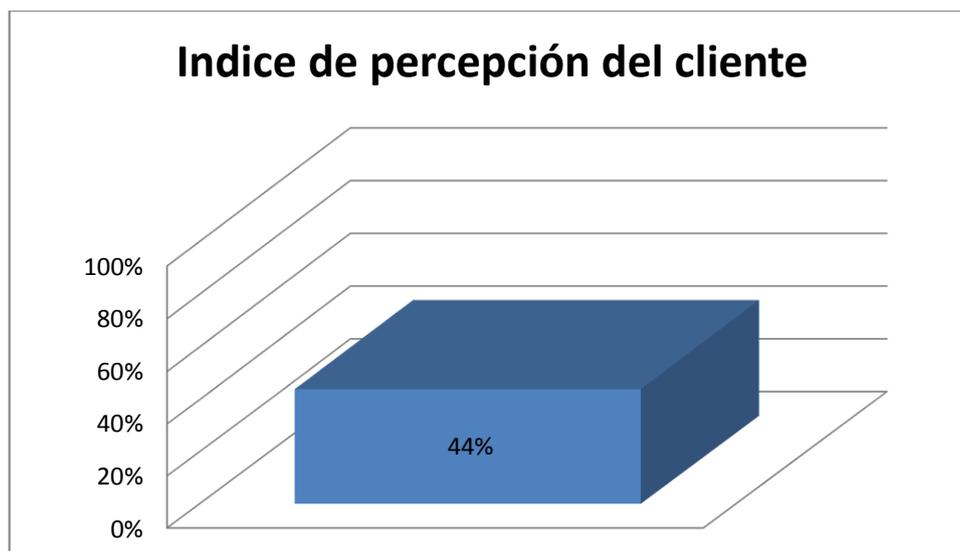
Tabla 29: Promedio de la percepción real

<b>Percepción</b>	<b>Puntaje</b>	<b>porcentaje</b>	<b>Significado</b>
Tangibilidad	1,4	28%	Insatisfecho
Confiabilidad	3,0	60%	Neutro
Seguridad	2,8	56%	Neutro
Cap. De Rpta	1,8	36%	Insatisfecho
Empatía	2,1	42%	Neutro

**Fuente: Elaboración propia**

Como resultado se obtuvo una percepción general que percibe los clientes: Se obtuvo un promedio de 2,22 de acuerdo al puntaje el cual es equivalente a un 44% y comparando con la escala de Likert de acuerdo al porcentaje de satisfacción de 0-100% , lo que nos da a entender que de acuerdo al resultado indica el rango es de insatisfacción que se genera por la percepción.

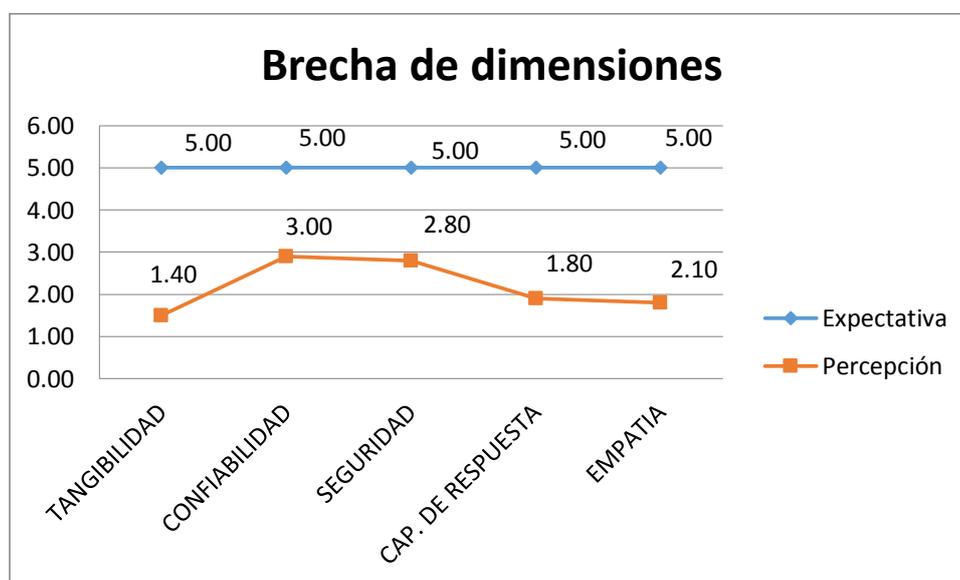
El SERVQUAL es una herramienta que nos ayuda a analizar los criterios de la percepción que es la opinión que sobresale en el cuestionario nos brinda como resultado lo que los clientes esperan recibir un factor es importante como sentirse muy satisfechos. Espera y lo que el cliente percibe, posteriormente se visualiza en la gráfica.



**Figura 18:** Grafica del índice de percepción del cliente

**Fuente:** Elaboración propia

Posteriormente se muestra un análisis de las brechas entre la expectativa y la percepción de los clientes, lo que nos lleva a interpretar ver la brecha de diferencia que se puede obtener en relación a lo que se espera recibir con lo que se brinda, cuando se evalúa las gráficas se constata que la dimensión donde recae es la confiabilidad como primer punto, el segundo punto es la seguridad, en el tercer punto que recae es la capacidad de respuesta, empatía y por último en elementos tangibles.



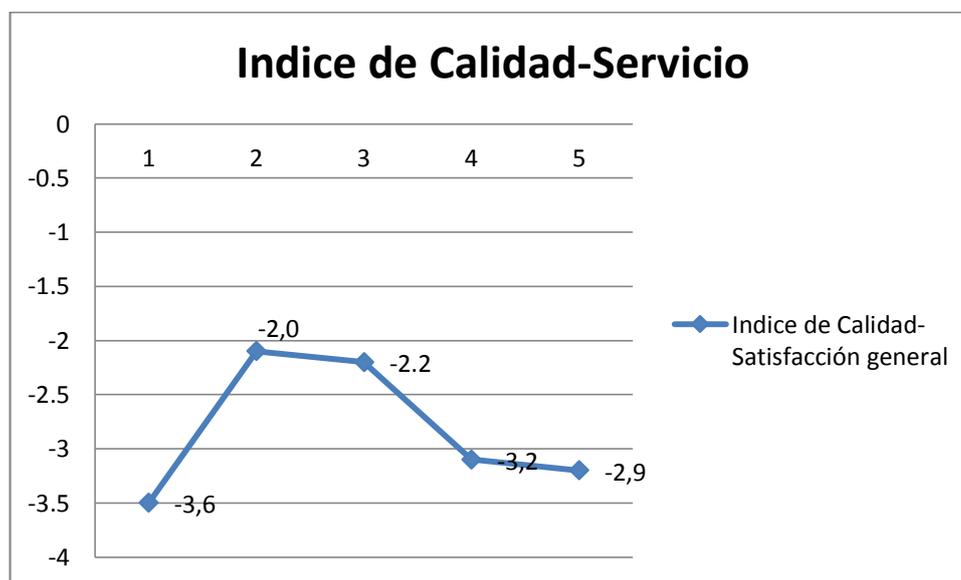
**Figura 19:** Representación de las expectativas y percepciones

Se pudo constatar en la gráfica que las percepciones de los clientes en la actualidad, se encuentran muy insatisfechas, se expresa en la tabla n° 30 y en ella se puede ver la discrepancia entre la expectativa y percepción a manera de pretest.

**Tabla 30: Índice de calidad del servicio**

	Tangibilidad	Confiabilidad	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía
Expectativa	5	5	5	5	5
Percepción	1,4	3,0	2,8	1,8	2,1
Promedio	-3,6	-2,0	-2,2	-3,2	-2,9
Índice de satisfacción general	-2,78				

Se efectuó el cálculo del índice de calidad de satisfacción general promedio resultando con una diferencia de 2,78 como percepción en base a la expectativa.



**Figura 20: Índice de calidad de satisfacción general**

En el gráfico se analiza las discrepancias entre las expectativas y percepciones de los clientes.

#### 4.9.1. Expectativa (Postest)

Las expectativas se mantienen constantes ya que es lo que mínimamente desea obtener el cliente, cuando no se llega a satisfacer la expectativa deseada se transformaran en percepciones.

Tabla 31: Expectativa

	Expectativa post	Porcentaje	Significado
<b>Tangibilidad</b>	5	100%	Extremadamente satisfecho
<b>Confiabilidad</b>	5	100%	Extremadamente satisfecho
<b>Seguridad</b>	5	100%	Extremadamente satisfecho
<b>Cap. De Rpta.</b>	5	100%	Extremadamente satisfecho
<b>Empatía</b>	5	100%	Extremadamente satisfecho

#### 4.9.2. Percepción (Postest)

Realizamos el cálculo de los promedios de las percepciones luego de haber aplicado la norma ISO 22000 y verificar el avance progresivo de las nuevas percepciones.

Tabla 32: Percepción

Percepción	Puntaje	Porcentaje	Significado
<b>Tangibilidad</b>	4,1	82%	Muy satisfecho
<b>Confiabilidad</b>	5	100%	Muy satisfecho
<b>Seguridad</b>	4,3	86%	Muy satisfecho
<b>Cap. De Rpta.</b>	5	100%	Muy satisfecho
<b>Empatía</b>	4,2	84%	Muy satisfecho

La percepción promedio general de los clientes obtenidos para la satisfacción del cliente es: 4, 52 el cual equivale al 90%.

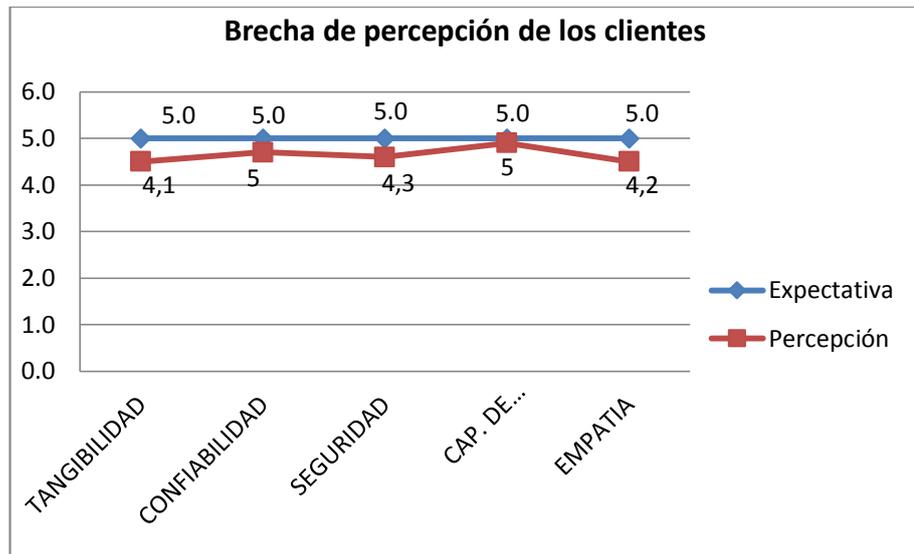


Figura 21: Percepción real vs percepción esperada

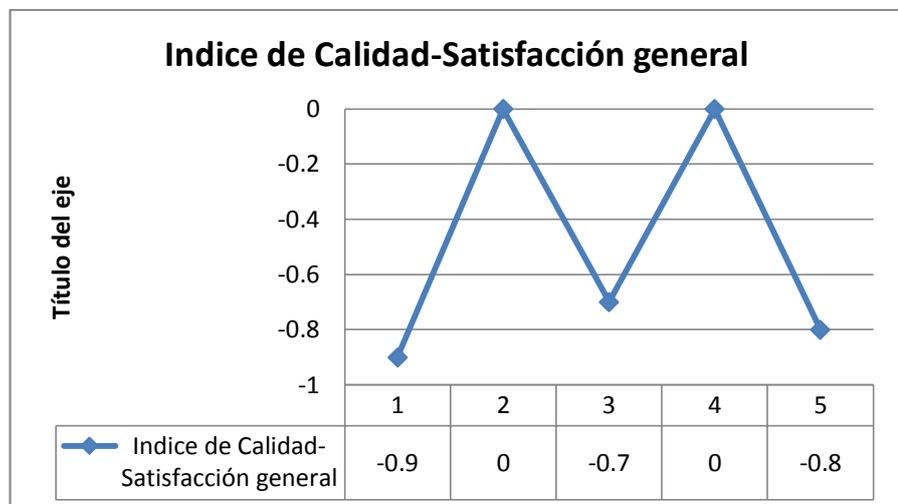


Figura 22: Calidad de satisfacción del cliente

Se aprecia en la figura n° 22 el comportamiento del índice de calidad (Postest) que cumplimos con la complacencia del cliente, por lo consiguiente, el impacto del estudio influye para la mejora la satisfacción que cliente quiere del restaurante la cabaña entre los puntos importantes son las expectativas y percepciones recopiladas recopiladas de nuestro trabajo de campo.

En el impacto del estudio se puede observar que la norma ISO 22000 influye en la calidad de servicio para satisfacer a los clientes del restaurante la cabaña.

Las dimensiones utilizadas para conllevar y orientar de la mejor manera el estudio de investigación, conforme a nuestro trabajo de campo fueron los que se visualiza en el impacto para dar mayor relevancia al proyecto de investigación.

#### 4.10. Impacto de la mejora de la implementación de la ISO 22000

**Tabla 33: Impacto de la ISO 22000 propuesto**

Dimensiones	Unidades	Método actual	Método mejorado	Impacto en %
Buenas prácticas de manufactura	Porcentaje de cumplimiento	91.10%	96.80%	6.3
Procedimientos operativos estandarizado de saneamiento	Porcentaje de cumplimiento	85.70%	95.70%	11.7
Puntos críticos de control	Porcentaje de cumplimiento	0%	94%	94
Percepción	Satisfacción	2,18	4,56	47

Se observa y se analiza la siguiente tabla, en el método actual de las buenas prácticas de manufactura es igual al 91.1 % y con algunos puntos de mejora el cumplimiento se mejora en un 96.8% por lo tanto el impacto de mejora en dicha dimensión es de 6.3%.

En el procedimiento operativos estandarizado de saneamiento el método de cumplimiento tiene como resultado de un 85.7 % con las mejoras de la implantación del sistema Haccp puede dar cumplimiento en 95.7; entonces el impacto de mejora es de 11.7%

Al determinar los puntos débiles de control con el método actual cuenta con un cumplimiento de 0%, una metodología que no se cumple y con el método de la propuesta a implementar del sistema Haccp obtendríamos un 94% de mejora, por lo tanto nuestro impacto de mejora es de 94%

La percepción del contribuyente tiene un impacto de 47% de satisfacción mayor siendo casi la mitad de la expectativa que espera.

#### 4.11. Resultados metodológicos

Los resultados obtenidos con siguiente metodología nos permiten darle respuestas a los problemas, objetivos e hipótesis mediante datos obtenidos de las encuestas llevadas a cabo dentro del proceso de investigación.

##### 4.11.1. Validez del Instrumento

En este punto nos centraremos para dar sustento a la validez que debe tener el instrumento que se aplicará en la investigación (Implementación de la ISO 22000 y Satisfacción del cliente), (Anexo 1), este proceso para obtener mayor robustez se desarrolló por medio de personas experimentadas quienes tienen el criterio eficaz de poder que tan efectivo es nuestro instrumento que se aplicará.

Dada la experiencia de los expertos se consideró a los siguientes:

**Experto 1:** Dr. León Julca Manuel Antonio – CIP 0277463

**Experto 2:** Dr. Sosa Palomino Alcibíades – CIP 22467

**Experto 3:** Ing. Aldo Felipe Laos Bernal – CIP 20459

De acuerdo a la valoración obtenida que nos ayudaran a determinar el puntaje que se considere óptimo para dar la validación respectiva esto se plasma en el juicio de experto (Anexo 1). Los resultados se plasman en la tabla 34.

**Tabla 34: Resultado obtenido de los expertos**

Experto	Puntaje de la Validez	Puntaje en porcentaje	Validez global
Dr. León Julca Manuel Antonio	14	87,50	91,67confiabilidad
Dr. Sosa Palomino Alcibíades	15	93,75	
Ing. Aldo Felipe Laos Bernal	15	93,75	

Se obtuvo una validez global de 91.75 % de acuerdo a la escala empleada para el instrumento, con la cual se determina que dicho resultado es considerado como excelente, es lo que expresan nuestro grupo de expertos.

**Tabla 35: Escala de validez del instrumento**

<b>Escala</b>	<b>Indicador</b>
0,00 - 0,53	Validez nula
0,54 - 0,64	Validez baja
0,65 - 0,69	Válida
0,70 - 0,80	Muy válida
0,81 - 0,94	Excelente Validez
0,95 - 1,00	Validez perfecta

**Fuente: Herrera (1998)**

#### **4.11.2. Confiabilidad del análisis del instrumento**

Se procedió a ejecutar un exhaustivo análisis para obtener la fiabilidad, este proceso se empleó el programa SPSS 22.0 para desarrollarlo con los dueños del problema (83 usuarios de acuerdo al análisis) del restaurant la cabaña-Huacho. Gracias al proceso desarrollado la fiabilidad obtenida es de 0,872 (tabla n°36), para realizar el análisis se presentó una encuesta de 51 items, para la cual se dividió para las dimensiones de nuestra investigación y se aplicó a su vez el método Servqual en esta oportunidad para la variable dependiente (satisfacción del cliente).

**Tabla 36: Alpha de Cronbach**

<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>N° de Items</b>
0,872	51

Aplicando la tabla de ponderación relacionada con la confiabilidad se obtuvo que Alpha de Cronbach está en el rango de calificación como excelente confiabilidad teniendo el criterio de Herrera (1998), se adjunta la tabla N° 37.

Tabla 37: Escala de confiabilidad

Escala	Indicador
0,00 - 0,53	Confiabilidad nula
0,54 - 0,64	Confiabilidad baja
0,65 - 0,69	Confiable
0,70 - 0,80	Muy confiable
0,81 - 0,94	Excelente confiabilidad
0,95 - 1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera (1998)

#### 4.11.3. Modelo general sobre la investigación

Aplicando el modelo de propuesta para responder a las interrogantes del problema principal y los problemas específicos, para lo cual se emplea los datos obtenidos del proceso de análisis de los dueños del problema.

Como primera parte de la investigación se realizó registro de los datos cuantitativos que se obtuvieron de los indicadores los cuales se procesó en el software Xlstat versión 2016.

Tabla 38: Modelamiento de la investigación

Semana	Variable dependiente (Y)			Satisfacción del cliente
	D2	D3	D4	
	Buenas prácticas de manufactura (porcentaje)	Procedimientos operativos estandarizado de saneamiento (porcentaje)	Puntos críticos de control (porcentaje)	
1				4,2
2				5
3				4,2
4				5
5				4,4
6				4,2
7	91,1%	85,70%	91%	5
8				4,2
9				5
10				4,4
11				4,2
12				5

**A. Norma ISO 22000 sistemas de gestión Alimentaria y calidad de servicio.**

En este punto se quiere dar a conocer si existe una relación entre la variable principal (X) y la variable (Y), estos datos que se obtendrán nos ayudaran para dar respuesta a las interrogantes del problema general y a la vez las interrogantes del objetivo general.

En la siguiente tabla n° 39 se muestra la escala de correlación:

**Tabla 39: Escala de correlación**

Rango	Indicador
0,00 - 0,19	Correlación nula
0,20 - 0,39	Correlación baja
0,40 - 0,69	Correlación moderada
0,70 - 0,89	Correlación alta
0,90 - 0,99	Correlación muy alta
1,00	Correlación grande y perfecta

**Tabla 40: Resumen del modelamiento de la ISO 22000 - Satisfacción del cliente**

r ( coeficiente de correlación)	0,442
r <sup>2</sup> ( coeficiente de determinación )	0,035
r <sup>2</sup> aj ( coeficiente de determinación ajustada)	0,327

De acuerdo a los datos procesados se obtiene un  $r = 44,2\%$  esto nos da a entender que de acuerdo a la tabla n° 39 se obtuvo una correlación moderada.

Tabla 41: Coeficiente de la Norma ISO 22000-Satisfacción del cliente

Source	Value	Standard error	t	Pr>  t	Lower bound (95%)	Upper bound (95%)
Intercept	5,269	1,523	3,461	0,009	1,759	8,780
Buenas prácticas de manufactura (porcentaje)	0,000	0,002	-0,282	0,785	-0,004	0,003
Procedimientos operativos estandarizado de saneamiento (porcentaje)	-0,004	0,010	-0,404	0,697	-0,027	0,019
Puntos críticos de control (porcentaje)	0,001	0,020	0,044	0,966	-0,045	0,047

La ecuación del modelo se describe de la siguiente manera:

$$\text{Calidad de servicio} = 5,269 + 0,5 * \text{Buenas prácticas de manufactura} + 0,3 * \text{Procedimientos operativos} + 0,4 * \text{Puntos críticos de control}$$

## B. Modelamiento parciales de las dimensiones

### 1) Modelamiento de Buenas prácticas de manufactura- Satisfacción de servicio

En este punto se analiza cual es la relación que existe con la primera dimensión D1 (Buenas prácticas de manufactura) y calidad de servicio con este análisis dar un solución coherente en relación con el problema y objetivo específico.

Tabla 42: Modelo de buenas prácticas - Satisfacción del cliente

r(coeficiente de correlación)	0,771
r <sup>2</sup> (coeficiente de determinación)	0,213
r <sup>2</sup> aj( coeficiente de determinación ajustada)	0,485

Los resultados que nos arrojo fue un r=77,1% que verificando el punto

de certeza en la tabla 39 nos expresa que la relación es alta.

Tabla 43: Coeficiente de BPM- Satisfacción del cliente

Source	Value	Standard error	t	Pr> t	Lower Bound (95%)	Upper bound (95%)
Intercept	4,754	0,817	5,526	0,000	3,029	6,680
Buenas practica de manufactura	0,000	0,001	0,355	0,730	0,002	0,002

La ecuación del modelo se describe de la siguiente manera:

*Calidad de servicio = 4,75423543 + 0,001 \* Buenas prácticas de manufactura.*

## 2) Modelamiento de procedimientos operativos estandarizados de saneamiento- satisfacción del cliente

En este punto se analiza cual es la relación que existe con la segunda dimensión D2 (procedimientos operativos estandarizados) y calidad de servicio con este análisis dar un solución coherente en relación con el problema y objetivo específico número 2.

Tabla 44: Resumen del modelo del POES-Satisfacción del cliente

r(coeficiente de correlación)	0,725
r <sup>2</sup> (coeficiente de determinación)	0,271
r <sup>2</sup> aj( coeficiente de determinación ajustada)	0,128

Los resultados que nos arrojo fue un r=72,5% que verificando el punto

de certeza en la tabla 39 nos expresa que la relación es alta.

Tabla 45: Coeficiente del modelo del POES- Satisfacción del cliente

Source	Value	Standard error	t	Pr> t	Lower Bound (95%)	Upper bound (95%)
Intercept	4.671	0,813	5,900	0,000	3,055	6,308
Procedimientos estandarizados	0,004	0,009	0,403	0,695	0,023	0,016

La ecuación del modelo es:

$$\text{Calidad de servicio} = 4,8918492831622 + 03 * \text{Procedimiento estandarizado}.$$

### 3) Modelamiento de puntos críticos de control - Satisfacción del cliente

En este punto se analiza cual es la relación que existe con la segunda dimensión 3 (PCC) y satisfacción del cliente con este análisis dar un solución coherente en relación con el problema y objetivo específico número 3.

**Tabla 46** Modelamiento de los PCC- Satisfacción del cliente

r(coeficiente de correlación)	0,355
r <sup>2</sup> (coeficiente de determinación)	0,182
r <sup>2</sup> aj( coeficiente de determinación ajustada)	0,030

Los resultados que nos arrojo fue un r=35,5% que verificando el punto de certeza en la tabla 39 nos expresa que la relación es alta.

**Tabla 47: Resumen del modelamiento de los PCC-Satisfacción del cliente**

Source	Value	Standard error	t	Pr> t	Lower Bound (95%)	Upper bound (95%)
Intercept	4,324	0,873	5,412	0,000	2,736	6,642
Puntos criticos de control	0,002	0,011	0,183	0,859	0,027	0,023

La ecuación del modelo es:

$$\text{Calidad de servicio} = 4,32421 + 03 * \text{Puntos críticos de control}.$$

#### 4.11.4. Contrastación de la hipótesis

Para analizar la contratación de la hipótesis sobre la investigación desarrollada se procedió a extraer datos obtenidos de las evaluaciones de los cuestionarios

relacionado con la norma ISO 22000 y satisfacción del cliente, se consiguió las evaluaciones desarrolladas por los dueños del problema expresadas en las 51 ítems planteados, las respuestas obtenidas fueron desarrolladas con la metodología de Likert : (1) extremadamente insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) neutro, (4) satisfecho, (5) extremadamente satisfecho. En este proceso se resolvió lo planteado en la matriz de consistencia , en la cual para tomar una mejor decisión se tomo a aplicar la prueba de independencia llamado también Chi cuadrado, en la que se introdujeron los datos requeridos al SPSS 22.0 obteniendo así los siguientes resultados.

❖ **Contrastación de hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** El sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, no influye en la mejora de la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

**H<sub>1</sub>:** El sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la mejora de la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

**Nivel de significancia:**  $\alpha=0,05$

a) **Estadístico de prueba:**  $\chi^2$  crítico ( $gl; \alpha$ )

b) **Establecer el criterio de decisión**

Tener en cuenta que se llega a rechazar la **H<sub>0</sub>** si:  $\chi^2$  crítico <  $\chi^2$  calculado

Esto quiere decir que se llega a rechazar **H<sub>0</sub>** ya que son independencia pero si sucede lo contrario es decir las dos variables son dependientes; esto nos lleva a la conclusión que existe relación entre ambas.

### c) Cálculos

#### Tabla de contingencia y frecuencia esperada

En este proceso se considera y se tiene en cuenta el valor cualitativo de los datos obtenidos en la metodología Likert que está relacionado a la norma ISO 22000 (X) y satisfacción del cliente (Y).

$$fe = \frac{fr * fk}{n}$$

Donde:

*fe*: Frecuencia esperada

*fr*: Frecuencia total - fila

*fk*: Frecuencia total- columna.

Dando un claro ejemplo, es cuando se analiza la frecuencia tanto de la fila 1 y de igual forma la columna esto se expresa:

$$fe = \frac{fr * fk}{n} = \frac{1 * 1}{23} = 0,02$$

**Tabla 48: Contingencia y frecuencia esperada (X-Y)**

	Satisfacción del cliente (Y)			Total
	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho	
Neutro	1	0	0	1
Satisfecho	2	37	4	43
Muy satisfecho	0	1	1	2
Total	3	38	5	46

**Tabla 49: Chi cuadrada (ISO 22000 – Satisfacción del cliente)**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,828	4	,001
Razón de verosimilitud	7,827	4	,094
Asociación lineal por lineal	7,409	1	,007
N de casos válidos	48		

- a. 11 ítems (88,9%) se estableció que se podía obtener un valor menor que 5. Por otra parte se plantea obtener como mínimo un ,07.

### Para obtener el grado de libertad

Para fines de cálculo de plasma la siguiente ecuación:

$$gl = (r-1)(k-1)$$

Considerar:

gl: Grados de libertad.

r: Número de filas.

k: Número de columnas.

Llegamos a la siguiente ecuación e ingreso de datos:

$$gl = (r-1)(k-1) = (3-1)(3-1) = 4$$

### Valor crítico:

$$x^2 \text{ crítica } (gl; \alpha)$$

$$= x^2 \text{ crítica } (gl=4; \alpha=0,05)$$

$$= 9,468$$

### Valor calculado

Se realizó el Chi cuadrado:

$$x^2 \text{ calculado} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

$$= \frac{(1 - 0,02)^2}{0,02} + \frac{(0 - 0,9)^2}{0,9} \dots \frac{(1 - 1,7)^2}{1,7} + \frac{(1 - 0,2)^2}{0,2}$$

$$X^2 \text{ calculado} = 17,82$$

Definiendo:

$X^2$  = Estadístico Chi cuadrado

$f_0$  = Frecuencia - Observada

$f_e$  = Frecuencia - Esperada

- **Decisión a determinar**

Al obtener un  $X^2=17,82$  y verificando es mayor que nuestro  $X^2_{critico}= 9,468$  llevando a la gráfica estadística recae en la región de rechazo, por lo tanto rechazamos la  $H_0$ , llevándonos a tomar la decisión de aceptar la  $H_1$ , siendo procesado con un nivel de significancia de 5% :Esto plantea que la norma ISO 22000, influye en la mejora de la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

- ❖ **Contrastación de Hipótesis - Específicos**

Es este punto de contratación se desarrollara para las hipótesis que son consideradas específicas aplicándose la Chi cuadrada de Hipótesis general, llevándose a cabo a través de ciertos valores considerados cuantitativos obtenidos del instrumento de forma documental (norma ISO 22000 y satisfacción del cliente) estos datos que nos llevan a los resultados son obtenidos de la escala de Likert aplicado al proyecto.

**Buenas prácticas de manufactura (D1)- satisfacción del cliente (Y)**

**Formulación de hipótesis.**

$H_0$ : Las buenas prácticas de manufactura en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, no influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

$H_1$ : Las buenas prácticas de manufactura en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

Tabla 50: Contingencia y frecuencia esperada (D1-Y)

	Satisfacción del cliente (Y)			Total
	Neutro	Satisfecho	Extr. satisfecho	
<b>B</b> Neutro	0	2	0	2
<b>P</b> Satisfecho	1	41	0	42
<b>M</b> Muy satisfecho	0	0	5	5
<b>Total</b>	1	43	5	49

**Valor crítico**
 $X^2 \text{ crítica } (gl; \alpha)$ 
 $= X^2 \text{ crítico } (gl=2; \alpha=0,05)$ 
 $= 5,942$ 

Tabla 51: Chi cuadrada (BPM) – satisfacción del cliente

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,532	4	,000
Razón de verosimilitud	24,064	4	,000
Asociación lineal por lineal	13,723	1	,000
N de casos válidos	49		

a. 5 ítems (77,8%) se estableció que se podía obtener un valor menor

que 5. Por otra parte se plantea obtener como mínimo un ,07.

**Decisión a determinar**

Al obtener un  $X^2=32,532$  y verificando es mayor que nuestro  $X^2 \text{ crítico}= 5,942$  llevando a la gráfica estadística recae en la región de rechazo, por lo tanto rechazamos la  $H_0$ , llevándonos a tomar la decisión de aceptar la  $H_1$ , siendo procesado con un nivel de significancia de 5% es decir, la buenas prácticas de manufactura en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

**Procedimientos operativos estandarizados de sanidad (D2)-  
satisfacción del cliente (Y)**

Formulación de hipótesis.

**H<sub>0</sub>:** Los procedimientos operativos estandarizado de saneamiento en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, no influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

**H<sub>1</sub>:** Los procedimientos operativos estandarizado de saneamiento en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

**Tabla 52: Tabla de contingencia y frecuencia esperada (D2-Y)**

		Satisfacción del cliente (Y)			Total
		Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho	
P	Neutro	1	1	0	2
O	Satisfecho	1	43	3	47
E	Muy satisfecho	0	0	1	1
S	Total	2	44	4	50

**Valor crítico de prueba**

$X^2$  crítica ( $gl; \alpha$ )

=  $X^2$  crítico ( $gl=4; \alpha=0,05$ )

= **9,454**

**Tabla 53: Chi cuadrada (POES – satisfacción cliente)**

	Valor	gl	Sig.asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	26,375	4	,000
Razón de verosimilitud	13,607	4	,009
Asociación lineal por lineal	13,849	1	,000
N de casos válidos	46		

- a. 7 ítems (88,9%) se estableció que se podía obtener un valor menor que 5. Por otra parte se plantea obtener como mínimo un ,07.

### **Toma de decisión**

Al obtener un  $X^2=32,532$  y verificando es mayor que nuestro  $X^2_{critico}= 5,942$  llevando a la gráfica estadística recae en la región de rechazo, por lo tanto rechazamos la  $H_0$ , llevándonos a tomar la decisión de aceptar la  $H_1$ , siendo procesado con un nivel de significancia de 5% es decir, los procedimientos operativos estandarizado de saneamiento en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

### **Balance de línea (D3)-calidad de servicio (Y)**

#### **Formulación de hipótesis.**

**H<sub>0</sub>:** Los puntos críticos de control en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, no influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017

**H<sub>1</sub>:** Los puntos críticos de control en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

**Tabla 54 : Tabla de contingencia y frecuencia esperada (D3-Y)**

		Satisfacción del cliente (Y)			Total
		Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho	
P	Neutro	0	3	0	3
C	Satisfecho	3	36	0	39
C	Muy satisfecho	0	6	6	11
Total		3	45	6	53

**Valor estadístico de prueba**

$$= X^2 \text{ crítica } (gl; \alpha)$$

$$= X^2 \text{ crítico } (g.l=5; \alpha=0,05)$$

$$= 9,458$$

**Tabla 55: Chi cuadrada (PCC – satisfacción del cliente)**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	31,132	4	,000
Razón de verosimilitud	24,964	4	,000
Asociación lineal por lineal	13,323	1	,000
N de casos válidos		53	

**Toma de decisión**

Al obtener un  $X^2=31,132$  y verificando es mayor que nuestro  $X^2 \text{ crítico}= 9,458$  llevando a la gráfica estadística recae en la región de rechazo, por lo tanto rechazamos la  $H_0$ , llevándonos a tomar la decisión de aceptar la  $H_1$ , siendo procesado con un nivel de significancia de 5%; es decir los puntos críticos de control en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión**

Al terminar el proceso se puede concluir que gracias a los datos obtenidos tenemos la certeza que hay una correlación muy buena entre las variables como lo son la norma ISO 22000 y la satisfacción de los clientes en el Restaurante la Cabaña- Huacho, es decir que gracias a lo propuesto sobre una implementación relacionada con la ISO 22000 se puede lograr una satisfacción muy positiva hacia los clientes esto se refleja en el proceso de investigación. Si no se aplicara la implementación reduciríamos el nivel de satisfacción considerándonos una empresa sin valor agregado.

Los resultados que se obtuvieron son parecidos a la conclusión que llegó la investigación de: Solano (2008), en su tesis: Implementación del sistema Haccp- ISO 22000 caso práctico restaurante vatel.

Encontró que: La norma ISO 22000 influye de manera favorable en la satisfacción hacia los clientes que degustan en el restaurante vatel, gracias al estudio que realizó llega a la conclusión, que uno de los pilares del éxito y el marketing recae en la forma de la inocuidad de los platos, el proceso del cuidado de los alimentos desde que ingresan, por eso para cumplir con un valor agregado se puede incluir la implementación de la ISO 22000.

Lo propuesto por los señores Avendaño & Paniagua (2013), en la investigación de posgrado: en su tesis de posgrado: Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000:2005 para las PYMES del rubro de restaurantes de El Salvador. Pudo establecer que las dimensiones que integra la ISO 22000 son el fundamento principal los Restaurantes PYMES de El Salvador los puntos a los que llega que para que se realice un mejor desempeño en cada una de las actividades está relacionada con servicio que brindan hacia los consumidores.

## 5.2. Conclusión

- La ISO 22000 basada en el sector alimenticio el punto fundamental es el sistema HACCP que sirve para prevenir o minimizar los peligros biológicos, químicos y físicos que se pueden dar dentro de la empresa de consumo como el Restaurant la Cabaña.
- Que en la determinación de buenas prácticas de manufactura se pudo verificar que en el restaurant la cabaña si cuentan con conocimiento de BPM de acuerdo al check list de evaluación tiene un cumplimiento del 91.1% y POES tiene un porcentaje de cumplimiento del 85.7 %.
- La correlación de la norma ISO 22000 y la satisfacción del cliente es de 79.2 %, considerándose de acuerdo a la escala como una correlación alta.
- El impacto de mejora que se obtiene de la propuesta para llevar acabo una implementación de la norma ISO 22000, se obtuvo el siguiente porcentaje: BPM (96.8%), POES (95.75) y PCC (94%).
- En el modelamiento de buenas prácticas de manufactura – satisfacción del cliente se pudo obtuvo un coeficiente de correlación de 77.1% considerado en la tabla de escala como alta.
- En el modelamiento de procedimientos operativos estandarizados de saneamiento – satisfacción del cliente se pudo obtuvo un coeficiente de correlación de 72.5% considerado en la tabla de escala como alta.
- En el modelamiento de los puntos críticos de control – satisfacción del cliente se pudo obtuvo un coeficiente de correlación de 76.5% considerado en la tabla de escala como alta

### 5.3. Recomendación

- Para una futura certificación se debe realizar el mismo procedimiento de implementación como La trucha a la Plancha para cada plato que se encuentra en la carta del restaurant la Cabaña.
- El manual de BPM que ellos manejan debe actualizarse cuando cambian de equipos o utensilios para realizar su desinfección adecuada.
- Al llevarse a cabo los diferentes programas de adiestramiento al personal será vital para general en el transcurso de la institución mejores oportunidades que en grandes rasgos ayudan a tener un mejor marketing y la mejora continua.
- Que se realice la Implementación de un sistema HACCP siguiendo el diseño propuesto para el restaurant la Cabaña.
- La supervisión de los registros y la recopilación de información a través de procedimientos nos ayudara a cumplir a cabalidad cada uno de los procesos de la mejor manera en contribución para el restaurante.
- La certificación del sistema de gestión de calidad ISO 22000 nos compromete con la salud y de beneficio recibimos una ganancia económica que generan nuestros clientes que son fieles al restaurante.

## CAPITULO VI: FUENTE DE INFORMACIÓN

### 5.1.Lista de Referencias Bibliográficas

#### Bibliografía

- Ortiz Rovayo, C. A. (2008). *Implementación del sistema de Gestión de Calidad, Inocuidad y Seguridad de los Alimentos en una Empresa Agroindustrial Ecuatoriana*. Quito: la Universidad San Francisco de Quito.
- Silva Janampa, J. (2009). *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 22000:2005 en una empresa del sector alimentario*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Avendaño, Paniagua & Rivera. (2013). *Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000:2005 para las PYMES del rubro de restaurantes de El Salvador*. Ciudad Universitaria: Universidad de el Salvador.
- Briones Vinuesa, K. (2009). *Preparación de los requerimientos de la norma ISO 22000: 2005 a ser aplicados en una empacadora de camarón*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica.
- Carranza & Carranza. (2012). *Sistema de Gestión de Calidad ISO – 22000 para la Sociedad Cooperativa Yutathui R.L*. El Salvador: Universidad El Salvador.
- Gastón Acurio. (2006). Subsector de Gastronomía Peruana. *La Republica*.
- INDECOPI. (2006). Norma Técnica Peruana ISO 22000. En E. Vivanco C.. Lima.
- Juárez Montoya, B. E. (2010). *Diagnostico de una implementación de un sistema de Inocuidad basado en la Norma ISO 22000:2005 para una Planta procesadora de Pollo*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Pérez Ríos, C. K. (2014). *La satisfacción del cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre S.A.C*. Chiclayo: Universidad de santo Toribio de Mogrovejo.

- Rosa & Reyes. (2010). Diseño de un Plan HACCP en el procesamiento industrial de sardinas congeladas. En *Archivo Nutricional* (pág. 59).
- Solano Cuna, M. G. (2008). *Implementación del sistema HACCP-ISO 22000 caso práctico Restaurante Vatel*. México DF: Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional.
- Tellez Javier, J. A. (2009). *Implementación de un sistema de Gestión de Inocuidad en una empresa de alimentos en Polvo*. Mexico D.F: Universidad Iberoamericana.
- Tista Quec, E. E. (2012). *Propuesta de una implementación de un sistema de Gestión de seguridad alimentaria para garantizar la salud humana en el consumo de alimentos procesados en el restaurante de la escuela del instituto técnico de capacitación y productividad ( INTECAP)*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
- Vásquez & Estrella. (2009). *Elaboración del manual de pre-requisitos para la obtención de los productos cárnicos*. Quito: Universidad de San Francisco .
- Villacís Guerrero, J. (2015). *Diseño y propuesta de un sistema de inocuidad alimentaria basado en BPM (Buenas prácticas de manufactura) para Destiny Hotel de la ciudad de Baños*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

## 5.2.Lista de Referencias Electrónicas

[http://www.observatorioseguridadalimentaria.org/sites/default/files/plan\\_nacional.pdf](http://www.observatorioseguridadalimentaria.org/sites/default/files/plan_nacional.pdf)

[http://biblioteca.universia.net/html\\_bura/ficha/params/title/implementacion-sistema-haccp-iso-22000-caso-practico-restaurant-vatel/id/48359525.html](http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/implementacion-sistema-haccp-iso-22000-caso-practico-restaurant-vatel/id/48359525.html)

<http://ri.ues.edu.sv/2759/1/Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20ISO22000%20para%20la%20Sociedad%20Cooperativa%20Yutathui%20de%20R.%20L..pdf>

<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015163/015163.pdf>

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4484/1/T-UCE-0008-2.pdf>

<http://tesis.ipn.mx/jspui/handle/123456789/3500>

<http://oa.upm.es/163/1/02200514.pdf>

<https://core.ac.uk/download/pdf/11228224.pdf>

<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1300/1/88817.pdf>

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6556/1/CD000107-2015-CI-NO%20DISPONIBLE.pdf>

<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1087/1/94307.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Juicio de experto

### JUICIO DE EXPERTO

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA BASADO EN LA NORMA ISO 22000 PARA EL RESTAURANTE LA CABAÑA-HUACHO, 2017.**

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación "**Norma ISO 22000 y Satisfacción del Cliente**" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su **Criterio y Experiencia Profesional**, valide dicho instrumento para su aplicación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CRITERIO	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementaria.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Calificación de los ítems del Cuestionario

Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia						
Claridad						
Coherencia						
Relevancia						
<b>Total Parcial</b>						
<b>TOTAL</b>						

**Puntuación:**

De 4 a 6: No válida, reformular

De 10 a 12: Válido, mejorar

De 7 a 9: No válido, modificar

De 13 a 16: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres	
Grado Académico	
Registro CIP	

Firma
-------

## Anexo 2: Instrumento de investigación

**CUESTIONARIO**

Fecha:.....

**I. PRESENTACIÓN:** El tesista de la EAP Ingeniería Industrial de la FIISI, UNJFSC-Huacho, ha desarrollado la tesis titulada: *Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria basado en la Norma ISO 22000 para la satisfacción del cliente el restaurante La Cabaña-Huacho, 2017.*, cuyo objetivo es **Determinar la influencia de la norma ISO 22000 en la mejora de la satisfacción del cliente en el Restaurante La Cabaña, 2017.** Beneficiando así a cada una de las personas que requieren de este servicio y en donde dicha tesis se considera factible. Por tanto, es importante que usted ANÓNIMAMENTE nos facilite sus puntos de vista a los factores o aspectos más importantes considerados.

**II. INSTRUCCIONES:**

- 2.1. La información que Ud. nos brinde es personal, sincera y anónima.  
2.2. Marque sólo una de las respuestas de cada pregunta, que Ud. considere la opción correcta.  
2.3. Debe contestar todas las preguntas.

**III. ASPECTOS GENERALES:**

- 3.1. GÉNERO           (    ) Masculino       (    ) Femenino
- 3.2. EDAD            (    ) 18 a 20 años   (    ) 21 a 25 años   (    ) 26 a 30 años  
                          (    ) 31 a 35 años   (    ) 36 a 40 años   (    ) 41 a más años
- 3.3. NIVEL DE INSTRUCCIÓN   (    ) Primaria       (    ) Secundaria   (    ) Superior

**Escala de Calificación**

1	2	3	4	5
Extremadamente Insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Extremadamente Satisfecho

**Dimensión de las Variables**

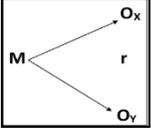
BPM	POES	HACCP	EXECTATIVA	PERCEPCION
(1-5)	(6-10)	(11-14)	(15-33)	(34-51)

<b>DIMENSIÓN 1: BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA(BPM)</b>		1	2	3	4	5
1	El personal de la cocina y el que lo atiende no cuentan con joyas ( <i>Pulseras, Anillo, Arete, Relojes</i> )					
2	Los servicios higiénicos cuentan instalaciones adecuadas					
3	El restaurante cuenta con certificado de sanidad visible					
4	El restaurante cuenta con equipos adecuados ( <i>Campana extractora, ventiladores, extintores, etc.</i> )					
5	El personal cuenta con carnet de manipulación ( <i>Visible por el público</i> )					
<b>DIMENSIÓN 2: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANIDAD (POES)</b>		1	2	3	4	5
6	Las instalaciones del local se encuentran limpias					
7	El servicio higiénico cuenta con tacho de basura					
8	Las ventanas, vitrinas se ven a simple vista totalmente limpias					
9	La campana extractora tiene un cronograma de limpieza					
10	El refrigerador, congeladoras cuenta con una limpieza constante para evitar contaminación.					

<b>DIMENSIÓN 3: ANALISIS DE PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (HACCP)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	El restaurante garantiza un suministro seguro de alimentos a la población					
12	Cuenta con Buzón de reclamaciones					
13	El personal conoce sobre riesgos físicos, en los platos.					
14	Las frutas, verduras son frescas al consumir					
<b>DIMENSIÓN 4: EXPECTATIVA</b> <i>Experiencia y lo que el cliente desea cuando se le brinda el servicio</i>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Los empleados del Restaurante la Cabaña brindaron una excelente atención					
16	En el Restaurante la Cabaña cuenta con variedad de platos					
17	Las instalaciones físicas son cómodas y visualmente atractivas					
18	El personal que labora se encuentra correctamente uniformado					
19	El Restaurante la Cabaña hay limpieza en sus instalaciones					
20	Los empleados brindaron un excelente servicio					
21	Las instalaciones del restaurante (baños del segundo nivel), son limpias y visualmente atractivas.					
22	Cuando el restaurante promociona hacer algo, lo cumple.					
23	Cuando tengo algún problema, el personal del restaurante muestra interés sincero en solucionarlo.					
24	La comida del restaurante es preparada con higiene y suficiente en calidad y cantidad.					
25	La manera en que el personal del restaurante responde a mis solicitudes es siempre atenta y agradable.					
26	Al momento de pedir la cuenta, confío en la integridad del personal del restaurante					
27	El horario de apertura o atención del restaurante es el adecuado					
28	El personal del restaurante tiene apariencia limpia y agradable					
29	El menú y la publicidad dentro y fuera del restaurante es visualmente atractiva.					
30	Recibí correctamente lo que ordene desde la primera vez que realice el pedido.					
31	El personal del restaurante siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle					
32	Siente seguridad al consumir los productos de este restaurante.					
33	Siente seguridad al consumir los productos de este restaurante.					
<b>DIMENSIÓN 5: PERCEPCIÓN</b> <i>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</i>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
34	Los empleados del Restaurante la Cabaña brindaron una excelente atención					
35	En el Restaurante la Cabaña cuenta con variedad de platos					

36	Las instalaciones físicas son cómodas y visualmente atractivas					
37	El personal que labora se encuentra correctamente uniformado					
38	El Restaurante la Cabaña hay limpieza en sus instalaciones					
39	Los empleados brindaron un excelente servicio					
40	Las instalaciones del restaurante (baños del segundo nivel), son limpias y visualmente atractivas.					
41	Cuando el restaurante promociona hacer algo, lo cumple.					
42	Cuando tengo algún problema, el personal del restaurante muestra interés sincero en solucionarlo.					
43	La comida del restaurante es preparada con higiene y suficiente en calidad y cantidad.					
44	La manera en que el personal del restaurante responde a mis solicitudes es siempre atenta y agradable.					
45	Al momento de pedir la cuenta, confío en la integridad del personal del restaurante					
46	El horario de apertura o atención del restaurante es el adecuado					
47	El personal del restaurante tiene apariencia limpia y agradable					
48	El menú y la publicidad dentro y fuera del restaurante es visualmente atractiva.					
49	Recibí correctamente lo que ordene desde la primera vez que realice el pedido.					
50	El personal del restaurante siempre está dispuesto a atenderle y ayudarlo					
51	Siente seguridad al consumir los productos de este restaurante.					

**Anexo 3: Matriz de consistencia**

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA BASADO EN LA NORMA ISO 22000 PARA EL RESTAURANTE LA CABAÑA-HUACHO, 2017.						
Problema Principal	Objetivo Principal	Justificación	Hipótesis Principal	Variables	Indicadores	Metodología
¿De qué manera la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la mejora de la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017?	Determinar la influencia de la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.	La propuesta de implantación de la norma ISO 22000 permitirá que el restaurante La Cabaña pueda cumplir con los estándares para los consumidores del país como extranjeros, donde en nuestro ámbito local no son tan exigentes con relación a la salubridad cumpliéndose en el área exportadora esto con lleva a proponer un nuevo valor agregado.	La propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.	<b>Variable independiente “x”</b>  <b>Norma ISO 22000</b>  <b>Variable dependiente Y:</b> <b>Satisfacción del Cliente</b>		<b>Tipo de Investigación</b> Según su: <b>-Finalidad:</b> Aplicada <b>-Alcance temporal:</b> Transversal <b>-Profundidad:</b> Descriptiva <b>-Caracter de Medida:</b> Mixta
Problemas Específicos	Objetivos Específicos		Hipótesis Específicas			
¿De qué manera las buenas prácticas de manufactura en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017?	Determinar la influencia de las buenas prácticas de manufactura en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.	Tanto en el Perú y en relación con los demás países de Latinoamérica no exigimos muchos las etiquetas de los insumos donde podemos prevenir que tipo de daño traen los productos. Debemos de aplicar, seguridad y la satisfacción del cliente como objetivo principal.	Las buenas prácticas de manufactura en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la mejora de la calidad de servicio en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.	<b>Buenas prácticas de manufactura</b>  <b>Variable dependiente Y:</b> <b>Satisfacción del Cliente</b>	<b>D1.1:</b> Control de Materia Prima <b>D.1.2:</b> Instalaciones <b>D.1.3:</b> Equipos y Utensilios	 Dónde: M: Muestra Ox: observación de la V.I. Oy: observación de la V.D. r: Coeficiente de correlación. <b>Diseño:</b> No experimental, en su variante descriptivo-correlacional. <b>Enfoque:</b> Cuantitativa y cualitativa, se utilizara los datos obtenidos del trabajo de campo, para ambas variables. <b>Poblacion:</b> Promedio semanal es de 212 personas. <b>Muestra:</b> 137 personas <b>Muestra ajustada:</b> 87 personas
¿De qué manera los procedimientos operativos estandarizado de saneamiento en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017?	Determinar la influencia de los procedimientos operativos estandarizado de saneamiento en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.	La propuesta de implementación en cuanto a la norma recae como resultados los beneficios que generan divisas económicas en el País, la misma que se cuida de las enfermedades que pueden traer consigo mismo. La satisfacción que se puede obtener y que se puede brindar a los clientes es llegar a cubrir las necesidades que pueden tener los clientes en cuanto a sus expectativas y percepciones siendo los resultados de este punto del cliente muchas veces los puntos flojos, ocasionando así la ruina de muchas empresas.	Los procedimientos operativos estandarizado de saneamiento en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la mejora de la calidad de servicio en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.	<b>Procedimiento operativos de saneamiento</b>  <b>Variable dependiente Y:</b> <b>Satisfacción del Cliente</b>	<b>D.2.1:</b> Higiene del Personal <b>D.2.2:</b> Higiene de la Instalaciones	
¿De qué manera los puntos críticos de control en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017?	Determinar la influencia de los puntos críticos de control en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, en la satisfacción del cliente en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.		Los puntos críticos de control en la propuesta de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000, influye en la mejora de la calidad de servicio en el Restaurante la Cabaña - Huacho, 2017.	<b>Puntos críticos de control</b> <b>Variable dependiente Y:</b> <b>Satisfacción del Cliente</b>	<b>D.3.1:</b> Evaluación del Riesgo	



Anexo 5: Percepción de los usuarios

E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29	E30	E31	E32	E33	E34	E35	E36	E37	E38	E39	E40	E41	E42	E43	E44	E45	E46	E47			
1	1	4	2	2	4	1	2	3	5	3	1	1	1	5	3	5	5	1	1	1	3	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	2	1	1	5	3	3	4	1	4				
1	1	3	2	5	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	3	5	2	1	1	1	3	2	1	3	5	2	1	1	1	4	4	1	1	1	3	2	3	1	3	5	5	1	1	1				
1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	3	1	1	1	1	2	2	5	3	5	1	1	1	1	3	1	1	1	2	4	3	2	1	5	1	1	1	1	1				
1	1	2	4	4	1	1	1	1	3	2	1	1	1	5	4	4	2	1	1	1	2	2	5	5	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	5	2	4	1	1	1	1	1				
1	1	3	1	2	1	1	1	4	4	3	1	1	1	1	5	3	1	1	1	4	5	1	1	3	4	1	1	1	2	4	1	1	1	5	4	3	3	4	1	4	1	1	1	1				
4	2	2	1	3	1	1	1	5	2	5	4	3	2	3	1	3	5	5	3	1	2	4	2	1	2	1	5	5	5	4	2	1	1	1	1	2	3	3	4	5	5	1	1	1	1			
5	5	2	5	3	2	5	1	4	3	3	3	3	3	5	3	2	1	5	1	2	2	2	4	3	3	1	4	4	3	1	4	1	5	3	4	5	2	4	4	3	4	1	4	2	4			
4	4	1	2	2	1	1	3	1	4	4	1	3	3	1	5	2	4	1	5	3	1	5	2	5	1	3	4	3	2	5	1	5	1	4	4	5	2	1	3	4	3	3	2	5				
5	1	1	5	5	1	5	1	3	3	5	2	3	1	3	3	4	1	4	4	2	3	1	3	1	3	3	5	3	2	5	3	3	3	2	3	5	4	5	2	4	3	3	3	5				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	3	3	3	4	5	5	4	4	2	2	1	2	1	3	5	5	2	5	4	5	2	5	1	4	4	3	2	2	2	1	2	4			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	4	4	5	3	5	1	2	1	5	3	5	5	4	3	5	3	3	3	2	5	5	2	1	3	3	5	5	1	1	1	1	1	1		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	1	3	1	4	3	1	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	1	1	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	5	3	2	1	5	1	1	5	4	2	3	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	4	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	5	5	5	5	5	5	1	4	3	2	1	3	2	2	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	5	1	2	3	2	1	3	4	4	5	2	5	3	4	4	3	2	2	1	5	5	1	1	1		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	3	4	3	3	2	5	3	2	5	2	5	2	4	1	4	3	1	2	3	2	5	2	5	4	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	5	5	4	2	4	5	3	5	3	5	3	1	3	4	2	5	4	3	3	3	2	3	5	1	3	5	1	3	2	5	1	1		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	4	4	2	5	3	1	4	5	3	5	1	4	2	1	5	1	1	3	1	3	5	4	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	2	1	1	4	4	4	5	1	5	4	4	1	1	1	4	2	5	2	3	4	3	3	2	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	5	2	1	4	5	4	3	4	3	4	1	4	1	4	2	2	4	1	1	1	
4	3	3	4	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	2	2	2	1	2	3	5	5	2	5	2	4	3	1	5	3	1	3	4	1	1	1	1	1		

Anexo 6: Base de datos en SPSS

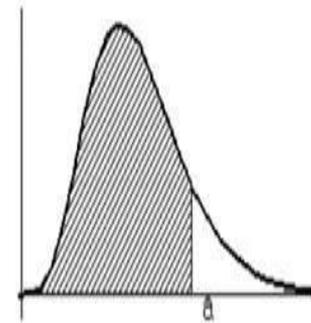
25 :																									Visible: 26 de 26 variables					
	e...	in...	exper	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	var	var	var	var
1	a	c	2	4	5	4	3	1	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2				
2	b	d	3	5	4	4	4	2	3	4	3	4	1	2	2	2	3	4	4	3	3	2	1	2	2	2				
3	c	c	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	4				
4	b	d	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4				
5	b	c	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2				
6	c	c	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2				
7	d	c	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	2	2				
8	c	d	3	4	3	4	3	4	4	5	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2				
9	d	d	2	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2				
10	b	d	1	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4				
11	b	b	2	4	3	4	4	3	4	5	2	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3				
12	d	c	4	4	5	3	4	4	4	2	3	4	4	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	4				
13	c	c	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2				
14	b	d	2	4	4	4	5	4	4	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	4				
15	c	c	3	4	3	4	5	3	4	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	2				
16	e	c	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2				
17	f	b	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	5	2				
18	f	c	4	5	4	4	5	4	3	4	2	2	4	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2				
19	e	b	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2				
20	d	a	2	4	3	4	5	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2				
21	f	c	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	4	2				
22	e	c	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3				
23	d	c	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3				
24	f	d	7	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	2	3	4				
25	d	b	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3				

# La Distribución $\chi^2$

- Cálculo de probabilidades de la  $\chi^2$

## PERCENTILES DE LA DISTRIBUCIÓN $\chi^2$

$$F(a) = P(X \leq a)$$



$n$	0,995	0,99	0,975	0,95	0,9	0,75	0,5	0,25	0,05	0,025	0,01	0,005
1	7,879	6,635	5,024	3,841	2,706	1,323	0,455	0,102	0,004	0,001	0,000	0,000
2	10,597	9,210	7,378	5,991	4,605	2,773	1,386	0,575	0,103	0,051	0,020	0,010
3	12,838	11,345	9,348	7,815	6,251	4,108	2,366	1,213	0,352	0,216	0,115	0,072
4	14,860	13,277	11,143	9,488	7,779	5,385	3,357	1,923	0,711	0,484	0,297	0,207
5	16,750	15,086	12,833	11,070	9,236	6,626	4,351	2,675	1,145	0,831	0,554	0,412
6	18,548	16,812	14,449	12,592	10,645	7,841	5,348	3,455	1,635	1,237	0,872	0,676
7	20,278	18,475	16,013	14,067	12,017	9,037	6,346	4,255	2,167	1,690	1,239	0,989
8	21,955	20,090	17,535	15,507	13,362	10,219	7,344	5,071	2,733	2,180	1,646	1,344
9	23,589	21,666	19,023	16,919	14,684	11,389	8,343	5,899	3,325	2,700	2,088	1,735
10	25,188	23,209	20,483	18,307	15,987	12,549	9,342	6,737	3,940	3,247	2,558	2,156
11	26,757	24,725	21,920	19,675	17,275	13,701	10,341	7,584	4,575	3,816	3,053	2,603
12	28,300	26,217	23,337	21,026	18,549	14,845	11,340	8,438	5,226	4,404	3,571	3,074

## Anexo 8: Base de datos para la prueba de hipótesis en SPSS

Promedio de cruces de hipotesis eber.sav [Co

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana

Seleccionar técnica

6:

	tag	conf	seg	xISO22000	expect	percep	ysatisf
1	4	4	3	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	3	4
4	4	3	3	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	3	3	3
11	4	4	3	3	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4
16	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	4	4	4
18	3	4	3	4	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4

## Anexo 9: Análisis de Operaciones en SPSS

\*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Analisis de operaciones * Satisfacción del cliente	48	94,1%	3	5,9%	51	100,0%

**Analisi de operaciones \*Satisfacción del cliente tabulación cruzada**

Recuento

		Satisfacción del cliente			Total
		Neutro	Satisfecho	ente satisfecho	
Analisis de operaciones	Neutro	1	0	0	1
	Satisfecho	2	37	4	43
	Extremadamente satisfecho	0	1	1	2
Total		3	38	5	46

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,828 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	7,827	1	,007
Asociación lineal por lineal	7,409		
N de casos válidos	48		

a.8 casillas (88,9) han esperado un recuento menor que 5.El recuento mínimo esperado es ,20.

## Anexo 10: Buenas prácticas de manufactura prueba de hipótesis

Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Buenas prácticas de manufactura						
* Satisfacción del cliente	48	94,1%	3	5,9%	51	100,0%

Buenas prácticas de manufactura \* Satisfacción del cliente tabulación cruzada

Recuento

		Satisfacción del cliente			Total
		Neutro	Satisfecho	nte satisfecho	
Buenas prácticas	Neutro	0	2	0	2
manufatura	Satisfecho	1	41	0	42
	Extremadamente satisfecho	0	0	5	5
Total		1	43	5	49

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,532 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	24,064	1	,000
Asociación lineal por lineal	13,723		
N de casos válidos	49		

a. 7 casillas (77,8) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

## Anexo 11: Procedimiento estandarizado prueba de hipótesis

Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Procedimiento estandarizado						
* Satisfacción del cliente	50	98,0%	1	2,0%	51	100,0%

Procedimiento estandarizado \*Satisfacción del cliente tabulación cruzada

Recuento

		Satisfacción del cliente			Total
		Neutro	Satisfecho	Extremadamente satisfecho	
Buenas prácticas manufactura	Neutro	1	1	0	2
	Satisfecho	1	43	3	47
	Extremadamente satisfecho	0	0	1	1
Total		2	44	4	50

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	26,735 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	13,607	1	,000
Asociación lineal por lineal	13,849		
N de casos válidos	50		

a. 7 casillas (88,9) han esperado un recuento menor que 5.El recuento mínimo esperado es ,07.

## Anexo 12: Ordenanza Municipal Provincial de Huaura



"Municipalidad Provincial de Huaura"

**ORDENANZA MUNICIPAL PROVINCIAL N° 024-2010**

Huacho, 25 de Diciembre del 2010.

**El Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huaura***Por cuanto:**El Concejo Provincial de Huaura en Sesión Ordinaria de fecha 23.12.2010. Aprobó la siguiente Ordenanza Provincial***CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 194°, reconoce a los Gobiernos Locales, autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que asimismo el artículo 195° de la norma constitucional, establece que los Gobiernos Locales promueven el desarrollo y la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo.

Que el Concejo Municipal cumple sus funciones normativas, entre otros mecanismos, a través de las Ordenanzas Municipales, las cuales de conformidad con lo previsto por el artículo 200°, Inciso 4, de la Constitución tienen rango de Ley,

Que el artículo 83° inciso 3.6 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 establece como función exclusiva de las Municipalidades "otorgar licencias para la apertura de establecimientos comerciales, industriales y profesionales"

Que el artículo 68° inciso c) de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por decreto legislativo N° 776, establece que las municipalidades podrán imponer tasas por las licencias de apertura de establecimientos comerciales, industriales o de servicios.

Que el artículo 49° de la Ley Orgánica de Municipalidades señala que la autoridad municipal puede ordenar la clausura transitoria o definitiva de edificios, establecimientos o servicios, cuando su funcionamiento está prohibido legalmente, o constituye peligro o riesgo para la seguridad pública o infrinjan la normas reglamentarias o de seguridad del sistema de Defensa Civil, o produzca olores, humos, ruidos u otros perjudiciales para la salud o la tranquilidad del vecindario.

Que, las Municipalidades tienen como una de sus funciones, promover y estimular la creación de fuentes de trabajo y otorgar Licencias de Apertura de establecimientos comerciales, industriales y/o de servicios, así como controlar su normal funcionamiento, de conformidad con la ley;

Que, es necesario actualizar la normatividad municipal referida a lo dispuesto por la Ley N° 28976 aplicables al procedimiento para el otorgamiento de la:

**ORDENANZA  
DE LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO PARA  
ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, INDUSTRIALES Y SERVICIOS**

**TITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°.- Alcance y Finalidad:**

La presente Ordenanza norma el otorgamiento, modificación, cancelación, actualización y renovación de la Licencia de Funcionamiento, Licencia de Funcionamiento Temporal que expide la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho en su jurisdicción, con el propósito de garantizar la calidad de los servicios, establecimientos y/o negocios, así como la tranquilidad del vecindario, controlando su funcionamiento de acuerdo a la presente ordenanza.



Aplicable para establecimientos con un área de mayor a los 100 m<sup>2</sup>. En ambos supuestos la tasa a que se refiere el artículo 15° de la Ley 28976 (valor de la licencia de funcionamiento) incluye el pago correspondiente a las inspecciones.

3. Establecimientos que requieren de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria expedida por el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI). Aplicable para los establecimientos con un área mayor a los 500 m<sup>2</sup>. El titular de la actividad, deberá obtener el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria correspondiente, previamente a la solicitud de licencia de funcionamiento. En este supuesto, el pago por el derecho de tramitación del Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil deberá abonarse a favor del INDECI.

**Artículo 17°.-** La Licencia de Funcionamiento se otorgará en el marco de un único procedimiento administrativo, el mismo que será de evaluación previa, con silencio administrativo positivo. El plazo máximo para el otorgamiento de la Licencia es de 15 días hábiles.

Cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 16°, el recurrente procederá a presentar la Solicitud – Declaración Jurada para la obtención de la Licencia Municipal de Funcionamiento, bajo el siguiente procedimiento:

- a) El recurrente con el expediente debidamente completo, con los requisitos solicitados se apersonará a la Oficina de Orientación al Contribuyente, para la revisión de la documentación presentada, dándose la conformidad del caso y acotando el derecho Municipal a pagarse de acuerdo al Tupa vigente, debiendo el recurrente cancelarlo en la Caja de la Municipalidad.
- b) Cumplido con el procedimiento indicado anteriormente el interesado deberá presentar su solicitud en mesa de Partes de la Municipalidad, la cual previo registro entregará copia al interesado y derivará el expediente a la Gerencia de Desarrollo económico).
- c) La Gerencia de Desarrollo Económico de no detectar previa inspección, inexactitudes o falsedades en la solicitud-Declaración Jurada para la obtención de Licencia, como así mismo conforme en cuanto a la infraestructura del local y requisitos exigidos; emitirá la correspondiente resolución y licencia para la firma respectiva que autoriza la apertura del establecimiento.
- d) En caso de haberse detectado omisiones inexactitudes posibles de ser subsanados, la Gerencia de Desarrollo Económico, notificará al interesado otorgándole un plazo de 15 días para la subsanación correspondiente.
- e) Levantada las observaciones correspondientes se seguirá con el procedimiento establecido en el inciso precedente.
- f) En caso de detectarse inexactitudes u otros aspectos que den lugar a denegar la solicitud, la Gerencia de Desarrollo Económico, proyectará la resolución de desestimación, indicando a la vez la aplicación de la sanción a que hubiera lugar.

#### TÍTULO IV OBLIGACIONES ESPECIALES

**Artículo 18°.-** Los establecimientos dedicados a discotecas, karaokes, video pubs, salones de recepción y peñas turísticas, salsódromos, salones de baile y locales que se arrienden para fiestas, cabarets, café teatros y otras actividades afines, deberán tener en cuenta las siguientes restricciones:

- a) Su funcionamiento debe realizarse contando con ambientes adecuados.
- b) No producir ruidos que afecten al vecindario, para cuyo caso deberán acondicionar el local con materiales, estructuras u otros que amortigüen los mismos, cumpliendo con lo previsto en las Ordenanzas. Los locales a techo abierto deberán estar en una zonificación adecuada.
- c) Deberán contar con los servicios higiénicos necesarios, de acuerdo a la amplitud del local, tanto para damas como para caballeros.

