



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**“IMPACTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD
DE LOS ALIMENTOS ISO 22000:2006 EN LA PERCEPCIÓN DEL
SERVICIO A LOS CLIENTES DEL ÁREA DE COMIDAS
PREPARADAS -PLAZA VEA CHICLAYO”**

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GERENCIA EMPRESARIAL

AUTORA:

Ing. MARÍA DEL ROSARIO SÁENZ FLORES

ASESORA:

Dra. TARCILA CABRERA SALAZAR

LAMBAYEQUE-PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**“IMPACTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD
DE LOS ALIMENTOS ISO 22000:2006 EN LA PERCEPCIÓN DEL
SERVICIO A LOS CLIENTES DEL ÁREA DE COMIDAS
PREPARADAS -PLAZA VEA CHICLAYO”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GERENCIA EMPRESARIAL

AUTORA:

Ing. MARÍA DEL ROSARIO SÁENZ FLORES

ASESORA:

Dra. TARCILA CABRERA SALAZAR

LAMBAYEQUE-PERÚ

2018

TESIS

IMPACTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS ISO 22000:2006 EN LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DEL ÁREA DE COMIDAS PREPARADAS- PLAZA VEA CHICLAYO

AUTORA:

Ing. María Del Rosario Sáenz Flores

ASESORA:

Dra. Tarcila Amelia Cabrera Salazar

Presentada para optar el grado de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

APROBADO POR:

Dr. Lindón Vela Meléndez
PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Juan Pablo Granados Ynoñan
SECRETARIO DEL JURADO

Mg. Doyle Isabel Benel Fernandez
VOCAL DEL JURADO

Dedicatoria

A Dios, a Vilma Doris Flores Azula y María Magdalena Flores Azula por el apoyo incondicional y sobre todo a Alan Sáenz porque con el amor y ejemplo inspira a seguir creciendo en lo personal y profesional.

A Víctor Arias Saavedra por su amor y paciencia en todo momento.

Agradecimiento

A la Dra. Tarcila Amelia Cabrera Salazar que con su asesoría ha sabido guiarme a lo largo de la realización de la presente tesis.

Tabla de contenidos

Resumen	8
Abstract (inglés)	9
Abstract(italiano).....	10
Introducción.....	11
CAPITULO I Análisis del objeto de estudio.....	14
1.1.Ubicación	14
1.2.Realidad problemática	14
1.3.Objetivos	17
1.4.Metodología empleada.....	18
CAPÍTULO II Marco teórico.....	19
2.1.Antecedentes del problema	19
2.2.Base teórica.....	26
2.3.Hipótesis	55
2.4.Variables.....	56
2.5.Marco metodológico.....	62
CAPITULO III Resultados y discusión	70
3.1. Análisis e Interpretación de datos de la variable Sistema de gestión de calidad del área de comidas preparadas- Plaza Vea Chiclayo periodo de aplicación Julio-Agosto e interpretación de datos.....	70
3.2. Análisis descriptivo de la variable Percepción del servicio en el área de comidas preparadas -Plaza Vea Chiclayo periodo de aplicación Julio-Agosto e interpretación de datos	74
3.3. Análisis e Interpretación de datos de la variable Sistema de gestión de calidad del área de comidas preparadas- Plaza Vea Chiclayo periodo de aplicación Setiembre – Octubre e interpretación de datos:	83

3.4. Análisis descriptivo de la variable Percepción del servicio en el área de comidas preparadas -Plaza Vea Chiclayo periodo de aplicación Julio-Agosto e interpretación de datos	86
3.5. Comparación de los resultados en la evaluaciones de los periodos julio-agosto y setiembre- octubre:.....	95
3.6. Discusión de resultados en función de los resultados descriptivos.....	97
3.7. Propuesta	101
Conclusiones	103
Recomendaciones.....	106
Bibliografía.....	107
Anexos	112

Resumen

Se realizó el presente trabajo de investigación con el objeto de determinar en qué medida el impacto del sistema de gestión de la inocuidad de alimentos ISO 22000:2006 implementado en el área de comidas preparadas de la empresa Plaza Vea Chiclayo influye en la percepción del servicio de sus clientes, para lo cual se aplicó dos encuestas a los trabajadores del área mencionada en dos periodos distintos ,con el fin de que se conozcan los indicadores que verifican el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 en el año 2011, así mismo se aplicaron 224 cuestionarios a los clientes del área de comidas preparadas de la empresa citada líneas arriba, en dos momentos: cuando los indicadores que verifican el sistema de gestión están bajos y cuando mejoraron.

Después del análisis descriptivo , se llegó a la conclusión que si hay impacto positivo en el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 aplicado de manera adecuada en la percepción de los clientes del área de comidas preparadas – Plaza vea Chiclayo.

Abstract

The recent job investigation was made to determine in which ways does the impact of the food safety management system ISO 20000-2006 implemented into the food court area of the company Plaza Vea Chiclayo influences in the service perception from its clients, for which it applied a survey to all workers from the mentioned area with the purpose to know about the indicators that evaluate the food safety management during the year 2011, likewise 224 questionnaires were applied to the prepared meals area of the company previously mentioned, two ways when the indicators that evaluate the management system become low and when they improve.

After the descriptive and inferential analysis, it came to the conclusion that there is a positive impact on the food safety management system ISO 22000-2006 applied in the right way into the clients perception from the prepared meals - Plaza Vea Chiclayo.

Abstract(italiano)

Si è realizzato il presente lavoro di investigazione con l'obiettivo di determinare in quale misura l'impatto del sistema di gestione della innocuità degli alimenti ISO 22000: 2006 aggiunti nell' area di cibi preparati dall'impresa Plaza Vea Chiclayo influisce nel grado di giudizio del servizio dei propri clienti, per i quali sono elaborate due questionari per i lavoratori della suddetta area in due distinti periodi con il fine di far conoscere gli indicatori atti a verificare il sistema di gestione d'innocuità degli alimenti ISO 22000:2006 nell' 2011, allo stesso modo sono prodotti 224 questionari ai client dell'area dei cibi preparati dalla suddetta impresa in due diversi momenti : quando gli indicatori che verificano il sistema di gestione sono bassi e quando tendono a migliorare. Al termine dell'analisi descrittiva, si è giunti alla conclusione che sí, c'è un impatto positivo nel sistema di gestione della innocuità degli alimenti ISO 22000:2006 applicato in maniera adeguata nella percezione dei suoi clienti dell'area dei cibi preparati - Plaza Vea Chiclayo.

Introducción

La ciudad de Chiclayo ha evolucionado de manera positiva en estos últimos años debido a la llegada de unas series de empresas renombradas, convirtiéndola en una gran zona comercial; empresas que ofrecen diversos servicios para el entretenimiento, belleza, salud, alimentación, etc. de las familias chiclayanas. Con respecto al servicio de alimentación llegaron a Chiclayo una serie de restaurantes de marcas internacionales y nacionales ubicados en los centros comerciales, además también los supermercados brindan comidas preparadas como son las marcas: Plaza Veá, Tottus y Metro, las cuales se exhiben en vitrinas refrigeradas o calientes y se venden al peso. Lo cual ofrece una opción más para el ama de casa actual que es independiente, que también trabaja para mantener su hogar y prefiere comprar comida hecha para su familia o no le dio el tiempo necesario para cocinar o simplemente almuerza fuera de casa por la cercanía de su trabajo a estos lugares. Por lo expuesto el chiclayano actualmente tiene una serie de opciones de compra para poder alimentarse, no solo tiene los diferentes, restaurantes y supermercados, sino también lugares llamados “huequitos”, donde se ofrecen comidas de su preferencia, ricas y económicas por lo que se tiene que lidiar a diario no solo con las grandes empresas sino también con las pequeñas empresas, casas donde venden menú, carretillas de las esquinas, etc.

Los clientes chiclayanos no sólo buscan precios bajos, sino también calidad (productos frescos y sanos), y servicio, entre ellos y sobre todo buen trato, pues el chiclayano se caracteriza sobre todo por ser amable

y amigüero, por algo se le llama a Chiclayo “La ciudad de la amistad”, y donde hay un buen trato el chiclayano regresa a pesar de la distancia y las características físicas del lugar, pero esto debe estar acompañado también por una buena sazón y precios acordes a lo presentado. Por lo que se hace necesario medir de manera científica sí efectivamente tener implementado un sistema de gestión de inocuidad de alimentos ISO 22000:2006 influye en la percepción de los clientes chiclayanos, para lo cual se tomó de modelo a la empresa Supermercados Peruanos S.A. marca Plaza Veá Chiclayo, que cuenta con un área donde se brindan comidas preparadas en la cual tiene implementado la certificación internacional ISO 22000:2006; siendo los objetivos: Determinar el impacto que tiene el sistema de gestión de la inocuidad de alimentos ISO 22000:2006 en la percepción de los clientes del área de comidas preparadas Plaza Veá Chiclayo.

Analizar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 implementado en el del área de comidas preparadas Plaza Veá Chiclayo (Julio a Octubre del 2011).

Analizar la percepción del servicio de los clientes que brinda el del área de comidas preparadas Plaza Veá Chiclayo. (Julio a Octubre del 2011).

Medir cómo influye el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 en la percepción de los clientes del área de comidas preparadas- Plaza Veá Chiclayo.

En el año 2011 Supermercados Peruanos S.A. obtuvo la Certificación Internacional ISO 22000:2006 como reconocimiento a la adecuada implementación y operación del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos, para sus formatos Plaza Veá, Plaza Veá Súper y Vivanda. El alcance de esta certificación abarca los procesos de

elaboración propia o tratamiento de Comidas Preparadas, Panadería, Pastelería, Pescados, Carnes, Frutas y Verduras, Fiambres y Lácteos.

Esta certificación coloca a Supermercados Peruanos como líder entre los retailers en el manejo de alimentos sanos y seguros en el mundo, y contribuye al desarrollo del país, pues el nivel de capacitación y compromiso que el proceso requiere es muy alto e implica que tanto colaboradores como proveedores estén comprometidos con la inocuidad de los alimentos.

En esta tesis lo que quiere determinar es el impacto del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 implementado en el área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo influye en la percepción del servicio de sus respectivos clientes, del cual se podrá llegar a una serie de conclusiones como: que la presente

investigación sirva de guía para las personas que cuenten con una empresa en Chiclayo o que deseen abrir una o cualquier persona en general puedan conocer, sí, realmente vale la pena tener implementado y mantener o no un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 en sus empresas, generando más ventas para sus empresas por lo cual más ganancia. Así mismo se pueda concientizar a las personas encargadas de dirigir las empresas de alimentos, que cuidar la inocuidad de los alimentos puede ser una inversión en vez de un gasto de tiempo y dinero, que con lleva a generar ahorro para las compañías y evita pérdidas, reprocesos, entre otros.

Capítulo I Análisis del objeto de estudio

1.1. Ubicación: Andrés Avelino Cáceres, Chiclayo, Lambayeque.



1.2. Realidad problemática:

1.2.1. Planteamiento del problema:

Con la llegada de varias empresas nacionales e internacional, Chiclayo ha incrementado su actividad económica y comercial, por lo que los consumidores chiclayanos tenemos más opciones de compra, entre ellos en el sector de alimentación, por lo tanto las empresas para mantenerse vigente en el mercado, deben ofrecer productos y servicios de buena calidad a un precio competitivo.

Las empresas de comidas preparadas para mantenerse en el mercado deben tener respuesta rápida, mecanismos de mejora continua, para mejorar sus productos y agilizar sus procesos , dando buena atención a sus clientes, por lo cual una opción es implementar sistemas de gestión de calidad, pero esto aplica también ¿en todos los mercados, cómo el de Chiclayo?, ¿en qué medida un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos, como por ejemplo: ISO 22000:2006 tienen impacto en la percepción de los clientes?, ¿realmente vale la pena que un empresario invierta en implementar el sistema de gestión de inocuidad de alimentos?, ¿ podrá con esto tener más clientes?, ¿incrementarán sus ganancias? .Hay muchas incógnitas por resolver, sin embargo sí conociéramos en que medidas tienen impacto un sistema de gestión de inocuidad de alimentos, como por ejemplo: ISO 22000:2006 en la percepción de los clientes chiclayanos?, se podría ayudar al empresario o cualquier persona que lea esta tesis a tener una noción sobre el tema y así tomar una mejor decisión a la hora de implementar un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos .Para el presente estudio se tomará como modelo a la empresa Supermercados Peruanos S.A., marca Plaza Vea Chiclayo, la cual expende comidas preparadas y tiene implementado certificación ISO 22000:2006 para el área de comidas preparadas.

1.2.2. Formulación del problema:

¿En qué medida el sistema de gestión de la inocuidad de alimentos ISO 22000:2006 tiene impacto en la percepción de los clientes del área de comidas preparadas- Plaza Vea Chiclayo?

1.2.3. Justificación e importancia del estudio:

Los resultados de la investigación servirá de guía para personas que cuenten con una empresa sobre todo en la ciudad de Chiclayo o quieran abrir una o cualquier persona en general, puedan conocer en qué medida el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 tienen impacto en la percepción de los clientes del área de comidas preparadas- Plaza Vea Chiclayo, y con esto los ayude en la decisión de implementar y mantener o no el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 en sus empresas. Sí el impacto es positivo. Así mismo se pueda concientizar a las personas encargadas de dirigir las empresas de alimentos, en salvaguardar la inocuidad de los alimentos, ya que esto representa una inversión en vez de un gasto de tiempo y dinero, que con lleva a generar ahorro para las compañías, ya que evita reprocesos, retiros de productos del mercado, denuncias penales a los representantes legales de las empresas al presentarse algún caso de intoxicación alimentaria muerte por algún producto contaminado.

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo general:

Determinar el impacto que tiene el sistema de gestión de la inocuidad de alimentos ISO 22000:2006 en la percepción del servicio de los clientes del área de comidas preparadas Plaza Veá Chiclayo.

1.3.2. Objetivos específicos:

1.3.2.1 Analizar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 (verificación) implementado en el del área de comidas preparadas Plaza Veá Chiclayo (Julio a Octubre del 2011).

1.3.2.2. Analizar la percepción del servicio de los clientes que brinda el del área de comidas preparadas Plaza Veá Chiclayo.

1.3.2.3. Medir cómo influye el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 en la percepción de los clientes del área de comidas preparadas- Plaza Veá Chiclayo.

1.4. El método a utilizar es la: COMPARACIÓN:

Se analizó el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 en el área de comidas preparadas- Plaza Veá Chiclayo, aplicando encuestas a los trabajadores del área mencionada encargados de mantener y supervisar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006, para la facilitación de datos de los indicadores de calidad que miden el sistema mencionado. Luego se aplicó cuestionarios a los clientes mayores de 18 años de edad del área de comidas preparadas de Plaza Veá Chiclayo en los días de mayor afluencia de público (fines de semana), en dos momentos cuando se observó deficiencias en los indicadores de calidad y cuando se observó mejora en los mencionados.

De esta manera verificamos y comparamos sí en realidad tienen impacto o no el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 implementado en la percepción del servicio de los clientes del área de comidas preparadas de Plaza Veá Chiclayo.

Capítulo II Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema:

Dentro de la región de América Latina, el Perú está detrás de países vecinos en lo que se refiere a empresas certificadas en inocuidad alimentaria, ya que son pocas con relación al universo de empresas en el país.

A nivel regional sí que todavía hay bastante que avanzar en seguridad alimentaria y debemos ver casos como el de Europa, donde se ha avanzado mucho por tener una regulación supranacional y en el caso de Latinoamérica eso no existe aún.

A la fecha existen más de 20 normas de carácter internacional en materia de inocuidad alimentaria, entre ellas figura la norma ISO 22000, la cual intenta agrupar lo mejor de cada una de esas normativas y se aplique en todos los eslabones de toda la cadena alimentaria.

Hay una evolución importante hacia esa norma, y hoy en día a nivel mundial hay más de 26,000 empresas certificadas, de las cuales Latinoamérica tiene el 2.6% pero sí que hay una evolución o crecimiento importante en el Perú.

Al cierre del 2014 se tenían registradas casi 30 empresas con esta certificación pero eso implica un crecimiento "bastante grande" si se tiene en cuenta que en el 2013 solo, habían menos de diez.

Las empresas certificadas principalmente son del rubro agroalimentario, es decir que son productores; también hay empresas de bebidas gaseosas, lácteos, cereales y pastas, y hasta de embalajes, las cuales son las principales que poseen esta certificación.

Hay todavía muy pocas empresas del final de la cadena que poseen estas certificaciones de inocuidad alimentaria, principalmente restaurantes.

En los supermercados ya se está comenzando a ver estas certificaciones, pero principalmente se está viendo ahora el interés por parte de los productores, ya que es una herramienta que te ayuda a exportar.

Aenor Perú es una empresa certificadora de calidad, de gestión ambiental, seguridad e inocuidad de los alimentos, entre otros rubros. La empresa otorga certificaciones tipo la ISO 9001, que afecta la calidad, hasta certificaciones específicas bajo distintos estándares internacionales. (Fernández, 2015.)

Por lo antes expuesto de la bibliografía consultada y revisada sobre de la presente investigación no se ha podido encontrar aportes de escuelas, teorías puntuales sobre la presente investigación. Sin embargo con la llegada de varias empresas nacionales e internacional a Chiclayo se ha observado el interés de los empresarios locales por brindar un mejor servicio a sus clientes, pues con el incrementado de su actividad económica y comercial de la mencionada ciudad en los últimos años, los consumidores chiclayanos tienen más opciones de compra, por lo que las empresas para mantenerse vigente en el mercado, deben ofrecer productos y servicios de buena calidad a un precio competitivo.

Además las empresas de comidas deben tener respuesta rápida, mecanismos de mejora continua, brindar productos sanos y agilizar sus procesos, etc., para que sean percibidos de la mejor manera por sus clientes. Los sistemas de gestión de inocuidad ISO 22000 brindan una serie de beneficios y ventajas a las empresas como :

Los beneficios que generan la adopción de la norma ISO 22000 son :

- Generar un aumento del "valor agregado" de los productos.
- Ordenar y mejorar el control de la documentación del sistema.
- Incrementar la productividad y la competitividad de la empresa.

- Mejorar la comunicación entre la organización y los socios comerciales.
- Analizar y controlar los riesgos para mejorar la calidad de los alimentos.
- Aumentar la confianza de los consumidores y facilitar la colocación de los productos.
- Participar en forma competitiva en el comercio nacional e internacional de los alimentos.

Las principales ventajas de la aplicación de la norma ISO 22000 son :

- Permite establecer un sistema documentado de referencias útiles para definir y establecer los procedimientos, funciones y responsabilidades de todo el personal que trabaja en la empresa.
- Facilita la utilización de controles dinámicos y efectivos de seguridad alimentaria debido a la mejor comunicación entre trabajadores y mayor capacitación del personal en temas de inocuidad alimentaria.
- Permite un mayor control y reducción de los peligros en la seguridad alimentaria, para mejorar la prevención, detección y corrección oportuna de las posibles no conformidades.
- Mayor supervisión y comunicación entre los partícipes de la cadena de suministro, lo cual permite mejorar el desempeño de los proveedores de insumos y los distribuidores de mercadería.

- Permite la creación de grupos de trabajo para afianzar el compromiso de los trabajadores con la política de calidad de la empresa y proponer posibles mejoras al sistema de gestión de la empresa.
- Aumenta el nivel de satisfacción de los clientes debido a la mejor calidad de los productos y la continua actualización de registros del sistema de gestión (indicadores, incidencias, reclamos, entre otros).
- Provee una base efectiva de información de la empresa para una mejor toma de decisiones y control de posibles situaciones difíciles en periodos de cambio, crecimiento y/o inestabilidad económica.
- Permite establecer un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 estructurado de acuerdo al tipo de empresa, el cual puede ser certificable y a su vez brindar una ventaja competitiva en el mercado nacional e internacional.
- Mejora la optimización de los recursos de la empresa (insumos, materiales, mano de obra, agua, energía, entre otros) para elevar la eficiencia de los procesos y aumentar el margen de utilidad de la empresa (INDECOPI, NTP ISO 22000:2006,2006).

Con lo antes expuesto queda claro los beneficios y ventajas que tiene tener implementado un sistema de gestión de inocuidad en una empresa. Sin embargo esto aplica también para una

empresa situada en la ciudad de Chiclayo, ¿tiene impacto tener implementado un sistema de gestión, con respecto a la percepción de los clientes?, en otras palabras ¿esto es percibido por ellos? , ¿El tener implementado un sistema de gestión de inocuidad hace que los clientes regresen, por ende la empresa pueda obtener más ganancia?

Con respecto al sistema de gestión de inocuidad “Esta NTP permite a una organización, incluso a una pequeña y/o menos desarrollada (por ejemplo, una pequeña granja, un pequeño empacador-distribuidor, un pequeño minorista o proveedor de servicios de alimentación), implementar una combinación de medidas de control desarrolladas externamente”. (INDECOPI NTP 22000:2006,2006).

“La Calidad debe de percibirse en función de los deseos y las necesidades del cliente para satisfacer sus exigencias y no en función de aquello que la empresa requiere”. (Díaz, B; Jungbluth, 1999).

En el estudio titulado “La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias”, la presente investigación

tuvo como objetivo elaborar un procedimiento para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Inocuidad en una empresa de pastas alimenticias...Con este estudio...además se tomaron acciones correctivas y preventivas para lograr la eficacia de los procesos y eliminar las no conformidades detectadas. (Berovides y Fernández ,2013)

En el estudio denominado “Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce” se obtuvo como resultado que cada uno de los elementos en el restaurante debe ser evaluado y verificado con estándares de calidad, siendo estos los adecuados para brindar seguridad al cliente y la experiencia supere la expectativa. (Moreno, 2012).

En el artículo titulado “Administración Estratégica en Los Restaurantes”, añaden que las tres caras de la calidad en los restaurantes son: Humana (atención recibida), Física (ambiente físico) y Ambiental (clase de público). Dentro de la cultura organizacional de un restaurante, los valores son la base para formular metas y objetivos tomando en cuenta a todos los interesados; asimismo al ser los recursos humanos la parte más importante de cualquier empresa de servicio, los restauranteros tienen que estar al pendiente de las quejas y sugerencias de sus empleados. (Gutiérrez, Lelo y Rojas, 2016).

La preservación de alimentos inocuos implica la adopción de metodologías que permiten identificar y evaluar los potenciales peligros de contaminación de los alimentos en el lugar que se producen o se consumen, así como la posibilidad de medir el impacto de una enfermedad transmitida por un alimento contaminado puede causar a la salud humana (Téllez Javier, José Alberto. 2009).

El presente trabajo Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 22000:2005 en una empresa del sector alimentario plantea el diseño del sistema mencionado en una empresa del sector alimentario, con la finalidad de mejorar el desempeño de la organización, controlar los niveles de inocuidad de los productos y facilitar el control de sus operaciones. (Silva Janampa, 2009).

2.2. Base Teórica:

2.2.1.Sistema de Gestión de Inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006:

“El ISO 22000 es un sistema que propone incrementar la satisfacción del cliente mediante un eficaz control de los riesgos para la seguridad alimentaria con un enfoque integral de la cadena de suministros”. (Sociedad de Comercio Exterior del Perú, s.f.)

“El sistema de gestión ISO 22000 es un estándar internacional certificable que establece los requerimientos para cumplir con un eficiente Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria”. (Sociedad de Comercio Exterior del Perú, s.f.)

Cabe resaltar que la aplicación de la norma ISO 22000 requiere la certificación de alguna organización acreditada, que se encargue de verificar el funcionamiento del sistema de gestión de la empresa y acredite que la organización cumple con los requisitos establecidos en la norma.

“La norma ISO 22000 es una herramienta de gestión efectiva que permite mitigar los riesgos de contaminación alimentaria, y además permite una reducción de costes a través de la mejora continua de los procesos”. (SGS, s.f.)

“La norma ISO 22000 es una herramienta que sirve para desarrollar e implementar un sistema de gestión de seguridad alimentaria a lo largo de toda la cadena del suministro de los productos alimenticios, y contribuir con una mejor gestión de la organización”. (Lloyd’s Register Quality Assurance Limited, s.f.)

“La Sociedad de Comercio Exterior del Perú establece que la finalidad de la norma es incrementar la satisfacción del cliente mediante un eficaz control de los riesgos para la seguridad alimentaria y un enfoque integral de la cadena de suministros”. (Sociedad de Comercio Exterior del Perú, s.f.)

Por otro lado, la Dirección Nacional de Alimentos define al Sistema

ISO 22000 como: “El estándar internacional que integra todas las actividades de la empresa alimentaria con los pre-requisitos y los principios de análisis de peligros y puntos críticos de control”.
(Dirección Nacional de Alimentos, s.f.)

Esta Norma Técnica Peruana especifica los requisitos para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos que combina los siguientes elementos clave reconocidos generalmente para garantizar la inocuidad a lo largo de la cadena alimentaria, hasta el punto de consumo final:

- Comunicación interactiva;
- Gestión del sistema;
- Programas de prerrequisitos;
- Principios HACCP (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos).

La comunicación a lo largo de la cadena alimentaria es esencial para asegurar que todos los peligros relevantes para la inocuidad de los alimentos son identificados y adecuadamente controlados en cada etapa de la cadena alimentaria. Esto implica comunicación entre las organizaciones tanto aguas arriba como aguas abajo en la cadena alimentaria. La comunicación entre proveedores y clientes sobre los peligros identificados y sus medidas de control

ayudará a aclarar los requisitos entre proveedores y clientes (por ejemplo, con relación a la viabilidad y necesidad de esos requisitos y su impacto en el producto final).

El reconocimiento del rol y posición de la organización dentro de la cadena alimentaria es esencial para asegurar una comunicación interactiva eficaz a lo largo de la cadena alimentaria con la finalidad de entregar productos alimenticios inocuos al consumidor final.

Esta NTP ha sido alineado con la NTP-ISO 9001:2001 con la finalidad de realzar la compatibilidad de las dos normas.

Esta NTP puede ser aplicado independientemente de otras normas de sistemas de gestión. Su implementación puede ser alineada o integrada con los requisitos de sistemas de gestión existentes relacionados, o las organizaciones pueden utilizar sistemas de gestión existentes para establecer un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos que cumpla los requisitos de esta NTP.

Esta NTP integra los principios del sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (HACCP) y los pasos para la aplicación desarrollados por la Comisión del Codex Alimentarius. Mediante requisitos auditables combina el plan HACCP con programas de

(PPR). El análisis de peligros es la clave para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos eficaz, ya que la realización de un análisis de peligros ayuda a organizar el conocimiento requerido para establecer una combinación eficaz de medidas de control.

Esta NTP requiere que todos los peligros que razonablemente se espera que ocurran en la cadena alimentaria, incluyendo peligros que puedan ser asociados al tipo de proceso e instalaciones utilizadas, sean identificados y evaluados. Por lo tanto, esta NTP proporciona los medios para determinar y documentar por qué ciertos peligros identificados necesitan ser controlados por una organización en particular y por qué otros no lo necesitan.

Durante el análisis de peligros, la organización determina la estrategia a utilizar para asegurar el control de los peligros mediante la combinación de los PPRs, PPRs operacionales y el plan HACCP.

La correspondencia entre los principios y pasos para la aplicación del sistema HACCP de la Comisión del Codex Alimentarius.

Para facilitar su aplicación, esta NTP ha sido desarrollado como una norma auditable. Sin embargo, cada organización es libre de elegir los

métodos y medios necesarios para cumplir los requisitos de esta NTP.

Requiere que una organización cumpla todos los requisitos legales y reglamentarios que sean aplicables y estén relacionados con la inocuidad de los alimentos, a través de su sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

Objeto y Campo De Aplicación:

Esta NTP especifica los requisitos para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos donde una organización en la cadena alimentaria necesita demostrar su capacidad para controlar los peligros para la inocuidad de los alimentos con la finalidad de asegurar que el alimento es inocuo en el momento del consumo humano.

Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente del tamaño, que están implicadas en cualquier aspecto de la cadena alimentaria y que desean implementar sistemas que consistentemente suministren productos inocuos. Los medios para cumplir todos los requisitos de esta NTP pueden ser logrados mediante el uso de recursos internos y/o externos.

Esta NTP especifica requisitos que permiten a una organización:

a) planificar, implementar, operar, mantener y actualizar un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos dirigido a proveer productos que, de acuerdo con su uso previsto, sean inocuos para el consumidor.

b) demostrar conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables relacionados con la inocuidad de los alimentos.

c) evaluar y valorar los requisitos del cliente y demostrar conformidad con aquellos requisitos referidos a la inocuidad de los alimentos mutuamente acordados con el cliente, con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente.

d) comunicar de modo eficaz los aspectos de inocuidad de los alimentos a sus proveedores, clientes y partes interesadas pertinentes en la cadena alimentaria.

e) asegurar que la organización cumple con su política de inocuidad de los alimentos establecida.

f) demostrar tal cumplimiento a las partes interesadas pertinentes, y g) buscar la certificación o el registro de su sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos por una organización externa o efectuar una autoevaluación o una auto-declaración de conformidad con esta NTP. (INDECOPI NTP 22000:2006,2006).

ISO 9000:2000:

Designa un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, como los métodos de auditoría. El ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera, sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de este ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan. Su implantación, aunque supone un duro trabajo, ofrece numerosas ventajas para las empresas, entre las que se cuentan con:

- Estandarizar las actividades del personal que labora dentro de la organización por medio de la documentación.
- Incrementar la satisfacción del cliente.
- Medir y monitorear el desempeño de los procesos.
- Disminuir re-procesos.
- Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, etc.
- Reducir las incidencias de producción o prestación de servicio.

Sistema HACCP:

“El sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) es un sistema que permite identificar los peligros específicos de los procesos y diseñar medidas preventivas para su control, con la finalidad de asegurar la inocuidad de los alimentos”. (Arróspide, 2004).

HACCP es “...el planteamiento sistemático para la identificación, valoración y control de los riesgos alimentarios.”(The International Commission on Microbiological Specifications for Foods ,1991, p.28)

En el Perú, el actual Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas (D.S N° 007-98-SA) establece el uso del HACCP como base para el control de la calidad sanitaria de los productos alimentarios.

“El HACCP es el método más eficaz para maximizar la seguridad de los productos. Es un sistema rentable que centra los recursos en las áreas críticas del proceso. Reduciendo, de este modo, el riesgo de producir y vender alimentos peligrosos”. (Mortimore, 2001)

Programa Pre requisitos:

Son condiciones básicas y actividades que son necesarias para mantener un ambiente higiénico a lo largo de la cadena alimentaria adecuada para la producción, manipulación y provisión de productos finales inocuos y productos inocuos para el consumo humano.

Los PPR necesarios dependen del segmento de la cadena alimentaria en el que opera la organización y el tipo de organización.

La organización debe establecer, implementar y mantener PPR(s) para ayudar a controlar:

- a) la probabilidad de introducir peligros para la inocuidad en el producto a través del ambiente de trabajo,
- b) la contaminación biológica, química o física del producto o los productos, incluyendo la contaminación cruzada entre productos, y
- c) los niveles de peligro para la inocuidad en el producto y en el ambiente donde se elabora el producto.

Los PPR(s) deben:

- a) ser apropiados a las necesidades de la organización en relación con la inocuidad de los alimentos,

- b) ser apropiados para el tamaño y tipo de operación, y para la naturaleza de los productos que se elaboran y/o manipulan,
- c) implementarse a través del sistema de producción en su totalidad, tanto como programas de aplicación en general o como programas aplicables a un producto o línea de producción en particular, y
- d) ser aprobados por el equipo de inocuidad de los alimentos.

La organización debe identificar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con lo dicho anteriormente.

Al seleccionar y/o establecer los PPR(s), la organización debe considerar y utilizar la información apropiada (por ejemplo: los requisitos legales y reglamentarios, los requisitos del cliente, las directrices reconocidas, los principios y los códigos de práctica de la Comisión del Codex Alimentarius, las normas nacionales, internacionales o sectoriales).

Cuando se establezcan estos programas la organización debe considerar lo siguiente:

- a) construcción y distribución de edificios e instalaciones relacionadas;
- b) distribución de locales, incluyendo el espacio de trabajo y las instalaciones para los empleados;

- c) suministros de aire, agua, energía y otros servicios;
- d) servicios de apoyo, incluyendo la disposición de los desechos y efluentes;
- e) idoneidad de los equipos y su accesibilidad para la limpieza, mantenimiento y el mantenimiento preventivo;
- f) gestión de los materiales comprados (por ejemplo: materia prima, ingredientes, productos químicos y envases), suministros (por ejemplo: agua, aire, vapor y hielo), disposición (ejemplo: desechos y efluentes) y manipulación de los productos (por ejemplo: almacenamiento y transporte);
- g) medidas para prevenir la contaminación cruzada;
- h) limpieza y desinfección;
- i) control de plagas;
- j) higiene del personal;
- k) otros aspectos según sea apropiado.

La verificación de los PPR(s) debe ser planificada y los PPR(s) deben ser modificados según sea necesario.

Se deben mantener los registros de las verificaciones y las modificaciones.

Los documentos deberían especificar cómo se gestionan las actividades incluidas en los PPR(s).

Programa pre requisito operacional :

Identificado mediante el análisis de peligros como esenciales para controlar la probabilidad de introducir peligros para la inocuidad y/o contaminación o proliferación de peligros para la inocuidad en el (los) producto (s) o en el ambiente de procesamiento. (INDECOPI, NTP ISO 22000:2006,2006).

2.2.1.1.Desempeño de la calidad:

Es la validación, verificación y mejora del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

Son los procesos necesarios para verificar y mejorar el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos de acuerdo a disposiciones planificadas, con los requisitos del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos establecidos por la organización, y con los requisitos de esta (INDECOPI ,NTP ISO 22000:2006,2006).

2.2.1.1.1. Calidad en tienda: Es la nota de las auditorías internas que se realizadas en el área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo en intervalos bimensuales, el cual se verifica mediante un check list, basado en las normas peruanas vigentes.

La puntuación va de 0 calificativo deficiente y 100% calificativo excelente y es de la siguiente manera:

>=95	Muy Bueno
>=90	Bueno
>=75	Regular
<75	Deficiente

Podemos decir que las auditorías internas es la verificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

Auditoría interna: La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos establecidos por la organización, y con los requisitos de esta NTP, y
- b) se ha implementado y actualizado de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías considerando la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como cualquier acción de actualización resultante de auditorías anteriores. Se debe definir los criterios, el alcance, la frecuencia y la metodología de auditoría (INDECOPI, NTP ISO 22000:2006,2006).

2.2.1.1.2. Análisis microbiológicos: Es la nota de las auditorías microbiológicas internas que se realizadas en el área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo en intervalos de cuatro veces al año. Es la verificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos: mediante dos normas peruanas: “Norma Sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano” aprobada por resolución ministerial N^o 591-2008 y la “Guía Técnica para el Análisis Microbiológico de Superficies en contacto con Alimentos y Bebidas” aprobada por resolución ministerial N^o 461-2007.

La nota es más alta si se cumplen con más criterios microbiológicos de ambas normas y si no es baja. La puntuación es de 0 % calificativo deficiente a 100% calificativo muy bueno.

100-98	Muy Bueno
97-90	Bueno
89-80	Regular
<79	Deficiente

La auditoría microbiológica consiste en tomar muestras de las comidas preparadas que requieren mayor manipulación en su elaboración, se toman muestras a las superficies, equipos y ambientes donde se elaboran las comidas preparadas y así asegurar que los productos que se elaboran en el área de comidas preparadas estén inocuos (sanos).

“Los análisis microbiológicos periódicos deben aplicarse para conocer los niveles de microorganismos presentes en el producto y para ajustar los límites críticos”.(Dirección de Inocuidad Alimentaria, Norma sanitaria sobre el procedimiento para la aplicación del sistema haccp en la fabricación de alimentos y bebidas aprobada por resolución 499- 2006, p9)

“Criterio microbiológico: Define la aceptabilidad de un producto o lote de un alimento basada en la presencia o ausencia, o en la cantidad de microorganismos, por unidad de masa, volumen, superficie o lote”. (Dirección de Inocuidad Alimentaria, Norma que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano” aprobada por resolución ministerial N^a 591-2008, p9)

2.2.1.1.3. Quejas de clientes: Son las quejas recibidas por los clientes acerca del área de comidas preparadas -Plaza Veá Chiclayo, para ser analizadas y encontrar la mejora del sistema de gestión. Para lo cual se estableció un formato que era brindado al cliente a la hora de realizar su queja, el cual llenaba por escrito , para que el cliente sea atendido y a la vez pueda retroalimentar al sistema de gestión de inocuidad , tomando las acciones del caso y así encontrar la mejora continua para el sistema

“La retroalimentación del cliente es algo muy valioso, en ocasiones el personal se molesta por que el cliente se queja, cuando debe ser visto como una oportunidad de mejora. Si el cliente no está satisfecho y no atienden sus quejas es casi seguro que no regrese”.(Jiménez & Nava, s.f. p92)

Mejora continua

La alta dirección debe asegurar que la organización mejore continuamente la eficacia del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos mediante el uso de la comunicación ,la revisión por la dirección ,la auditoría interna ,la evaluación individual de los resultados de la verificación ,el análisis de los resultados de las actividades de verificación ,la validación de las combinaciones de las medidas de control, las acciones correctivas y la actualización del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

NOTA: La Norma ISO 9001 trata la mejora continua de la eficacia de los sistemas de gestión de la calidad...

La alta dirección debe asegurar que el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos se actualiza continuamente.

El equipo de inocuidad de los alimentos debe evaluar a intervalos planificados el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, con el objetivo de alcanzar lo mencionado anteriormente. El equipo debe entonces considerar si es necesario revisar el análisis de peligros, los PPR(s) operacionales establecidos y el plan HACCP.

Se debe registrar e informar, de manera apropiada, las actividades de actualización del sistema, como información de entrada para la revisión por la dirección.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurar que se tomen acciones sin demora injustificada para

eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación. (INDECOPI, NTP ISO 22000:2006,2006).

En resumen el área de comidas preparadas – Plaza Vea Chiclayo cuenta con indicadores que nos sirven para evaluar el estado del sistema de gestión de inocuidad de alimentos y se toman acciones inmediatas si hay alguna desviación de su sistema.

Tener implementado el Sistema de gestión ISO 22000:2006 significa que:

El equipo de inocuidad de los alimentos debe evaluar sistemáticamente los resultados de la verificación planificada.

Si la verificación no demuestra conformidad con las disposiciones planificadas, la organización debe tomar acciones para alcanzar la conformidad requerida. Tales acciones deben incluir, pero no limitarse a la revisión de:

- a) los procedimientos existentes y los canales de comunicación
- b) las conclusiones del análisis de peligros , los PPR(s) operacionales establecidos y el plan HACCP ,
- c) los PPR(s) ,y
- d) la eficacia de la gestión de los recursos humanos y de las actividades de formación. (INDECOPI, NTP ISO 22000:2006,2006).

Además analiza los resultados de las actividades de verificación:

El equipo de inocuidad de los alimentos debe analizar los resultados de las actividades de verificación, incluyendo los resultados de auditorías internas y externas. El análisis se debe llevar a cabo para:

- a) confirmar que el desempeño total del sistema cumple las disposiciones planificadas y los requisitos del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos establecidos por la organización,
- b) Identificar la necesidad de actualización o mejora del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos,
- c) identificar tendencias que indiquen una mayor incidencia de productos potencialmente no inocuos,
- d) establecer información para planificar el programa de auditoría interna concerniente al nivel e importancia de las áreas a ser auditadas, y
- e) proporcionar evidencia de la eficacia de cualquiera de las correcciones y las acciones correctivas tomadas.

Se debe registrar e informar a la alta dirección, de manera apropiada, los resultados de los análisis y de las actividades resultantes, como información de entrada para la revisión por la dirección. Esto también se debe utilizar como elemento de entrada para actualizar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. (INDECOPI, NTP ISO 22000:2006,2006).

Cabe mencionar que:

Plaza Vea Chiclayo cuya razón social es Supermercados

Peruanos S.A. obtuvo la Certificación Internacional ISO 22000:2006 como reconocimiento a la adecuada implementación y operación del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos, para sus formatos Plaza Vea, Plaza Vea Súper y Vivanda. El alcance de esta certificación abarca los procesos de elaboración propia o tratamiento de **Comidas Preparadas**, Panadería, Pastelería, Pescados, Carnes, Frutas y Verduras, Fiambres y Lácteos. Esta certificación coloca a Supermercados Peruanos como líder entre los retailers en el manejo de alimentos sanos y seguros en el mundo, y contribuye al desarrollo del país, pues el nivel de capacitación y compromiso que el proceso requiere es muy alto e implica que tanto colaboradores como proveedores estén comprometidos con la inocuidad de los alimentos. Adicionalmente, SPSA logró la recertificación ISO 9001 para los procesos de Infraestructura y de Auditoría y control de las operaciones retail, es así que ya son cinco años los que la compañía cuenta con procesos claramente definidos y estandarizados para lograr eficiencias la mayor satisfacción del cliente (Rodríguez Pastor, 2011).

2.2.2. Percepción del servicio del área de comidas preparadas Plaza Veá Chiclayo:

Percepción:

Definen a “La percepción como una imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades. Es resultado de un proceso de selección, interpretación y corrección de acciones”. (Rivera, J; Arellano, R; Molero, V. ,2000)

Cliente:

“Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Thompson, 2009).

Cliente va más allá, para incluir todas las personas sobre quienes repercuten nuestros procesos y nuestros productos y nuestros servicios (cliente internos y externos)”. (Berlinches, Andrés, 2002).

Servicio:

"Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico".(Kotler & Armstrong ,2003)

El servicio al cliente no es una decisión optativa, sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y clave de todo éxito y fracaso.

Satisfacción del cliente:

Las empresas que sí se concentran en la satisfacción de los clientes, son aquellas que han definido la calidad de forma operativa, algunas de las técnicas para la satisfacción del cliente son sutiles, y otras son evidentes. Algunas implican un compromiso en tiempo de gestión, mientras otras se concentran en una extensa supervisión de las necesidades y actitudes de los clientes. (Denton, 1999).

“La satisfacción del cliente origina recompensas muy reales para la compañía, en forma de lealtad de los clientes y de imagen corporativa”. (Denton, 1999)

Por lo cual podemos decir que la percepción del servicio de los clientes es la clave fundamental para poder ser competitivo en el actual mercado de comidas preparada. Radica en cubrir y superar las expectativas, puesto que cada día los consumidores o clientes son más exigentes.

2.2.2.1 Características organolépticas y presentación de comidas preparadas:

“Son todas aquellas descripciones de las características físicas que tiene la materia en general, según las pueden percibir los

sentido (percepción), como por ejemplo su sabor, olor, color, textura”. (SINGH CHAUHAN, Valentina. ,2003).

2.2.2.2.Variedad de comidas preparadas:

Se refiere a los tipos de comidas brindadas por el área de comidas preparadas-Plaza Vea Chiclayo.

“La calidad como una totalidad de características de un producto o servicio que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas”. (Kotler & Armstrong, 2001)

2.2.2.3. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente:

Es la transmisión de señales mediante un código común entre los trabajadores del área de comidas preparadas y el cliente.

“El cliente es la persona más importante de toda organización. Es un ser humano que tiene necesidades y preocupaciones y merece el trato más cordial y atento que se le puede brindar. Es una persona que trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo”. (Kotler y Armstrong (2003)

Define al Servicio como “Cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.(Kotler ,1997)

2.2.2.4. Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas.

Es el tiempo en minutos que transcurre desde que nuestros clientes realizan su pedido de comida preparada hasta que este es pagado en la caja del área.

Aunque las expectativas de los clientes son una cuestión individual, se centran básicamente en los aspectos técnicos y funcionales del servicio. El elemento técnico concierne la interfaz de producción; el elemento funcional concierne a la interfaz de la entrega del servicio. (Drummond, Helga, 2001).

2.2.2.5 Ubicación, ventilación e iluminación del área de comidas preparadas.

Se refiere a la ubicación, ventilación e iluminación de área de comidas preparadas.

“El servicio es una actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad”. (Peel,1993)

2.2.2.6 Higiene del área de comidas preparadas.

Es la higiene que se percibe en los pisos y vitrinas del área de comidas preparadas.

“La satisfacción del cliente es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona la compañía se buscan evidencias sobre los

parámetros claves que utiliza la empresa para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia”. (Cantú ,2001)

2.2.2.7. Precio de las comidas brindadas en el del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo:

Es el valor en moneda asignado a las comidas brindadas en el área de comidas preparadas.

“...Es la calidad tanto como el precio lo que vende hoy, y la calidad lo que atrae de regreso a los clientes por segunda vez, tercera o décimo quinta vez...”. (Feigenbaum, Armand, 1986).

2.2.3. Con respecto a la Hipótesis: El sistema de gestión de inocuidad de alimentos 22000:2006 impacta en la percepción de los clientes.

“... ¿Cuál es el nuevo impacto de la calidad?...” “...Es la calidad tanto como el precio lo que vende hoy, y la calidad lo que atrae de regreso a los clientes por segunda vez, tercera o décimo quinta vez...” “...El control total de la calidad es un sistema efectivo de los esfuerzos de varios grupos en una organización para la integración del desarrollo, del mantenimiento y de la superación de la calidad con el fin de hacer posibles mercadotecnia, ingeniería, fabricación y servicio, a satisfacción total del consumidor y al nivel más económico. (Feigenbaum, Armand, 1986).

Un sistema agresivo de calidad ayuda para la medición y

monitoreo continuo de la satisfacción del cliente sobre la calidad real con el producto en uso, incluyendo niveles adecuados de inspección y pruebas, como la base para generar los hechos que llevan a la acción correctiva inmediata. (Feigenbaum, Armand, 1986).

Las empresas que sí se concentran en la satisfacción de los clientes, son aquellas que han definido la calidad de forma operativa, algunas de las técnicas para la satisfacción del cliente son sutiles, y otras son evidentes. Algunas implican un compromiso en tiempo de gestión, mientras otras se concentran en una extensa supervisión de las necesidades y actitudes de los clientes. (Denton, 1999).

El éxito en una relación comercial debe basarse en comprender cómo compran los clientes y qué servicios necesitan y esperan obtener. Partiendo de esta premisa, la búsqueda y el mantenimiento de una relación exitosa requiere una inversión en tiempo y esfuerzo, pero resulta esencial para aumentar la lealtad, la cuota de mercado y los beneficios de la empresa (Williams, 2012).

Ante el aumento espectacular del nivel de intensidad competitiva de los mercados económicos, y a su vez el mercado de comidas preparadas, el consumidor se ha convertido en el centro de atención de las empresas y organizaciones empresariales, con un último objetivo: el incremento de los niveles de satisfacción para conseguir una elevada lealtad de mercado. (Gázquez Abad, 2005).

Su amplitud y esencialidad para el logro de los resultados del negocio hacen del control total de la calidad una nueva e importante área de administración. Como un foco del liderazgo administrativo y técnico, el control total de la calidad ha producido relevantes mejoras en la calidad y confiabilidad del producto para muchas organizaciones a través del mundo. Además el control total de la calidad ha logrado reducciones importantes y progresivas en los costos de calidad. A través del control total de la calidad, las gerencias de las compañías han sido capaces de manejar la fuerza y confianza en la calidad de sus productos y servicios, lo que les permite adelantarse en el volumen de mercado y expansión de mezcla de productos con un alto grado de aceptabilidad del cliente y estabilidad en utilidades y crecimiento...” (Feigenbaum, Armand, 1986).

2.2.4. Calidad:

“La calidad de un producto o servicio es el grado de percepción del cliente en que dicho bien cumple con sus expectativas.” (Norman Gaither ,2000)

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

La calidad tiene diferentes concepciones y perspectivas, “La calidad es el conjunto de características inherentes a un producto o servicio que garantizan el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, la empresa y la sociedad”. (Fontalvo ,2007)

El modelo de Crosby da énfasis a la actitud hacia el cambio y está marcada por los lemas “cero defectos”, “Conforme a los requerimientos” y la “Calidad es gratis”. (Crosby Phillips).

Mejoramiento continuo de todas las áreas de operación, incluyendo proveedores y distribuidores, para eliminar desperdicio en materiales, capital, tiempo y ventas. (Conway William).

La máxima de calidad se obtiene cuando coinciden “Lo que quiere el cliente, lo que sea especificado hacer y lo que se ha hecho realmente”. (Berlinches, Andrés, 2002).

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos. (Berlinches, Andrés, 2002).

La calidad de los alimentos involucra una serie de requisitos que varían de acuerdo al tipo de producto y los mercados de comercialización. La Dirección Nacional de Alimentos establece que la calidad de los alimentos se basa en la condición básica de inocuidad, la cual se define como la seguridad higiénica sanitaria de un producto (Dirección Nacional de Alimentos, s.f.)

Calidad "... es el conjunto de procedimientos, procesos, recursos y responsabilidades que se establecen en la empresa para llevar a cabo la gestión de la calidad." (Cuatrecasas ,2001, p.294)

"La calidad es un grado de uniformidad y confianza previsible a un costo bajo adecuado para el mercado". (Deming Edward)

Considerando las perspectivas planteadas, se define la calidad como el conjunto de características que satisfacen los requisitos de los clientes mediante la implementación de procesos eficientes que contribuyen al desarrollo de una empresa competitiva.

2.3. Hipótesis:

2.3.1.Hipótesis general:

H1: El sistema de gestión de inocuidad de alimentos 22000:2006 impacta en la percepción de los clientes.

2.3.2.Hipótesis específicas:

H1: El sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 implementado en el área de comidas preparadas-Plaza Vea Chiclayo cumple procesos necesario para verificar y mejorar el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos (periodo julio a octubre del 2011).

H2: Los clientes perciben un buen servicio en el área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo.

H3: El sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 influye en las percepciones de sus clientes.

H4: Mantener el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 funcionando con indicadores adecuados hace que la percepción de los clientes sea más óptima.

H5: Las mejoras en el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 incrementarán de manera positiva la percepción de los clientes.

2.4. Variables.

2.4.1. Variables independientes:

X: Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 en el área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo:

Dc: Es un conjunto de normas interrelacionadas de una empresa por las cuales se administra la calidad de la misma, en búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.

Do: Es una serie de procesos y controles que los colaboradores del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo siguen para la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes

2.4.1.1. Dimensiones:

X1. Desempeño de la calidad del área de comidas preparadas-Plaza Vea Chiclayo:

Dc: Son los procesos necesario para verificar y mejorar el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos de acuerdo a disposiciones planificadas, con los requisitos del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos establecidos por la organización, y con los requisitos de esta NTP ISO 22000:2006.

Cabe mencionar que los resultados de la verificación se evalúan y analizan para encontrar la mejora continua del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

Do: Aplicación de auditorías internas, auditorías microbiológicas y análisis de quejas de clientes, que verifica y da oportunidad de mejora continua al sistema.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurar que se tomen acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

2.4.1.2.Indicadores:

X1.1. Calidad en tienda: Son las notas de auditorías internas que se realizan cada dos meses para comprobar la conformidad de las disposiciones planificadas, con los requisitos del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos establecidos por la organización, y con los requisitos de esta NTP ISO 22000:2006, las cuales son implementadas y actualizadas de manera eficaz..

X1.2. Análisis microbiológicos. Son las notas de las auditorías microbiológicas, que se obtienen de cumplir con los criterios microbiológicos de las siguientes normas: Norma Sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano aprobada con resolución Ministerial N° 591-2008 y Norma Sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano aprobada con resolución Ministerial N° 461, de acuerdo a las disposiciones planificadas de la empresa. Las cuales se realizan cuatro veces al año para verificar el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos. La nota es más alta si se cumplen con más criterios microbiológicos.

X1.3. Quejas de clientes. Son las quejas recibidas por los clientes acerca del área de comidas preparadas -Plaza Vea Chiclayo, para ser analizadas y encontrar la mejora del sistema de gestión.

2.4.2.Variables dependientes:

Y: Percepción del servicio del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo.

Dc: Percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades. Es resultado de un proceso de selección, interpretación y corrección de acciones. Rivera, J; Arellano, R; Molero, V. (2000).

Do: Es la opinión de una serie de características que el cliente del área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo percibe al momento de realizar la compra en el área mencionada.

2.4.2.1.Dimensiones:

Y1. Características organolépticas y presentación de comidas preparadas:

Dc: Son todas aquellas descripciones de las características físicas que tiene la materia en general, según las pueden percibir los sentido (percepción), como por ejemplo su sabor, olor, color, textura.

Do: Se verifica de las comidas preparadas que se ofrecen a los clientes del área de comidas preparadas.

Y2: Variedad de comidas preparadas.

Dc: Se refiere a los tipos de comidas brindadas por el área de comidas preparadas-Plaza Vea Chiclayo.

Do: Son las diversas comidas preparadas brindadas en el área de comidas preparadas.

Y3. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente.

Dc: Se refiere a la transmisión de señales mediante un código común entre los trabajadores del área de comidas preparadas y el cliente.

Do: Se refiere al trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente.

Y4: Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas.

Dc: Es el tiempo que transcurre desde que nuestros clientes realizan su pedido de comida preparada hasta que este es pagado en la caja del área.

Do: Es el tiempo en el que son atendidos los clientes por el personal del área de comidas preparadas.

Y5: Ubicación, ventilación e iluminación del área de comidas preparadas.

Dc: Se refiere a la ubicación, ventilación e iluminación de área de comidas preparadas.

Do: Es la percepción que tienen los clientes del área de comidas preparadas sobre la ubicación, ventilación e iluminación de esta.

Y6: Higiene del área de comidas preparadas.

Dc: Es la higiene que se percibe en los pisos y vitrinas del área de comidas preparadas.

Do: Es opinión de la higiene del área de comidas preparadas en cuanto a los pisos y vitrinas que perciben los clientes.

Y7: Precio de las comidas brindadas en el del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo.

Dc: Es el valor en moneda asignado a las comidas brindadas en el área de comidas preparadas.

Do: Es la opinión de los clientes sobre el precio de las comidas que se brindan en el área.

2.4.2.2.Indicadores:

Y.1.1. Características organolépticas en cuanto al sabor

Y.1.2. Características organolépticas en cuanto al olor.

Y.1.3. Características organolépticas en cuanto a la textura.

Y.1.4. Características organolépticas en cuanto al color.

Y.1.5. Sazón de comidas preparadas.

Y.1.6. Presentación de comidas preparadas.

Y.2.1. Variedad de platos principales.

Y.2.2. Variedad de entradas.

Y.2.3. Variedad de ensaladas.

Y.2.4. Variedad de postres.

Y.2.5. Variedad de bebidas.

Y.3.1. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente.

Y.4.1. Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas.

Y.5.1. Ubicación del local.

Y.5.2. Ventilación del local.

Y.5.3. Iluminación del local.

Y.6.1. Limpieza de los pisos.

Y.6.2. Limpieza de las vitrinas.

Y.7.1. Precio de platos principales.

Y.7.2. Precio de entradas.

Y.7.3. Precio de ensaladas.

Y.7.4. Precio de postres.

Y.7.5. Precio de bebidas.

2.5 MARCO METODOLÓGICO:

2.5.1. Diseño de contrastación de la hipótesis:

El diseño de contrastación de la hipótesis para esta investigación de tipo aplicada, descriptiva corresponde al experimental, transeccional y correlacional e inferencial.

No experimental, porque se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador. Es un enfoque retrospectivo.

Transeccional, porque realiza observaciones en un momento único en el tiempo.

Correlacional, porque describe relaciones entre dos o más variables.

Inferencial, porque utiliza los datos de la estadística descriptiva para la obtención de conclusiones.

El grupo experimental estuvo conformado por el personal que labora en el área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo a los cuales se les realizó una encuesta para obtener información sobre los indicadores de sistema de gestión de inocuidad de alimentos ISO 22000:2006 implementado en el área de comidas preparadas año 2011 y se aplicó un cuestionario a los clientes mayores de 18 años de edad del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo los días de mayor afluencia, que son los fines de semana para determinar la percepción del servicio que tienen los clientes del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo.

Con los datos obtenidos se determinó si tener implementado un sistema de gestión de inocuidad de alimentos tiene impacto en la percepción de los clientes del área de comidas preparadas Plaza Veá Chiclayo. Además con los resultados llegaremos a distintas conclusiones y adicional se realizará una propuesta con la finalidad que esta tesis pueda servir de guía a empresarios o personal en general que deseen implementar o mantener un sistema de gestión en sus empresas.

2.5.2 Población y muestra:

La población está constituida por:

2.5.2.1. Personal que labora en el área de comidas preparadas-Plaza Veá Chiclayo:

En el momento de la evaluación de Julio a Octubre del 2011 el personal del área de comidas preparadas estuvo conformado por catorce trabajadores. Debido a que el número de trabajadores que laboran en el área de comidas preparadas no es muy elevado, para el presente estudio se tomará como muestra todo el universo de la población.

2.5.2.2. Clientes del área de comidas preparadas- Plaza Veá Chiclayo:

La población la constituye todos los clientes que compran en el área de comidas preparadas Plaza Veá Chiclayo. Los días de mayor afluencia de público son los fines de semana, atendiendo al día a 608 personas según sistema de cajas: Ticket promedio: que es el número de transacciones realizadas en la caja de comidas preparadas, por lo que la población finita es: $n < 100000$.

Entonces utilizamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2pq}{E^2(N-1) + z^2pq}$$

El cálculo es:

$$n = \frac{(608)(1.88)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(608-1) + (1.88)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{537.2288}{2.4011} = 223.742$$

Redondeando n es 224 clientes del área de comidas preparadas- Plaza Veá Chiclayo.

Para el presente estudio se aplicó un cuestionarios a 224 clientes mayores de 18 años de edad del área de comidas preparadas-Plaza Veá Chiclayo.

2.5.3. Métodos, técnicas e instrumentos:

Las técnicas e instrumentos a utilizarse son las ENCUESTAS y CUESTIONARIOS, las cuales se pueden observar en los anexos del presente trabajo de investigación, junto con la su validación respectiva.

El método que se utilizó es la COMPARACIÓN.

Se analizó el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 en el área de comidas preparadas- Plaza Vea Chiclayo, aplicando encuestas a los trabajadores del área mencionada, encargados de mantener y supervisar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006, como objetivo de obtener los datos reales de los indicadores de calidad que miden el sistema mencionado. Luego se aplicaron cuestionarios a los clientes mayores de 18 años de edad del área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo que realizan sus compras los fines de semana en dos momentos cuando se observó deficiencias en los indicadores de calidad y cuando hubo una mejora de estos, según los datos que reflejan las encuestas realizadas a los trabajadores.

De esta manera verificamos y comparamos si en realidad tienen impacto o no el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 implementado en la percepción del servicio de los clientes del área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo.

2.5.4. Métodos y procedimientos para la recolección de datos:

Se aplicaron encuestas a los trabajadores del área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo en dos momentos: Julio-Agosto y en el Setiembre- Octubre, en el cual se verificó algunas deficiencias y mejoras de su sistema de gestión de inocuidad de alimentos.

Se realizó la encuesta acerca de los tres indicadores que evalúan el sistema de gestión de inocuidad de alimentos a los colaboradores del área de comidas preparadas para poder entender más el fenómeno y dado que se está utilizando estadística descriptiva la cual “describe un conjunto de datos con el propósito de facilitar su uso generalmente con el uso de tablas” (Cervantes, 2016). Además de tomar el total de la población como son todos los colaboradores del área de comidas preparadas, incluyendo el Jefe de Sección.

También se aplicaron cuestionarios a 224 clientes mayores de 18 años de edad del área de comidas preparadas- Plaza Vea Chiclayo los fines que son los días de mayor afluencia de público. Los cuestionarios se realizaron en dos momentos Julio-Agosto y en el Setiembre- Octubre , observándose que en el primer periodo mencionado deficiencia en la aplicación del sistema y en el segundo periodo mejoras en la aplicación del sistema por lo que pudo ser posible el método de comparación de estos dos momentos.

2.5.5. Análisis estadísticos de los datos:

Para el presente estudio utilizó el método estadístico descriptivo cuantitativo e inferencial.

2.5.6. Análisis de aplicación de encuestas y cuestionarios:

2.5.6.1. Periodo Julio-Agosto: Al aplicar la encuesta a los trabajadores del área de comidas preparadas observamos que de tres indicadores del desempeño de la calidad del área dos de ellos estaban bajos, como es el caso del indicador de calidad en tienda que no es otra cosas que la nota de la auditoría bimensual realizada mediante un check list al área de comidas preparadas para verificar el buen funcionamiento del sistema de gestión de alimentos, lo cual a su vez ayuda a su mejora continua .Además se contó en el bimestre mencionado con quejas de clientes de 3-6 unidades, según lo manifestado en la encuesta mencionada .Por lo que se decidió aplicar el primer cuestionario a los 224 clientes del área mencionada para poder verificar cual es la percepción de los clientes en esta etapa con los indicadores de calidad bajos.

2.5.6.2. Periodo Setiembre-Octubre: Al aplicar la encuesta a los trabajadores del área de comidas preparadas observamos que los tres indicadores del desempeño de la calidad del área estaban altos, como es el caso del indicador de calidad en tienda que no es otra cosa que la nota de la auditoría bimensual realizada mediante un check list al área de comidas preparadas para verificar el buen funcionamiento del sistema de gestión de alimentos, lo cual a su vez ayuda a su mejora continua, análisis microbiológicos que es la nota que se obtiene al cumplir con los criterios microbiológicos según normas vigentes como: normas Resolución Ministerial N^o 591-2008 -Norma sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano y Resolución Ministerial N^o 461- Norma sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano y quejas de clientes del área de comidas preparadas ,en el periodo mencionado hubo una disminución de 1-3 unidades, según lo manifestado por los trabajadores en la encuesta realizada .Por lo que se decidió aplicar el segundo cuestionario a los 224 clientes del área comidas preparadas para poder verificar cual es la percepción de los clientes en esta etapa con los indicadores de calidad altos.

De los resultados obtenidos de la aplicación de cuestionarios en los dos periodos mencionados se analizó ambos resultados con métodos estadísticos cuantitativos y se comparó los resultados para dar respuesta a nuestras hipótesis aplicando la prueba de Student con la ayuda del software IBM SPSS Statistics.

2.5.6. Matriz de consistencia

IMPACTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS ISO 22000:2006 EN LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DEL ÁREA DE COMIDAS PREPARADAS PLAZA VEA CHICLAYO

TÍTULO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDOTOLOGIA
<p>1.2.2. <u>Formulación del problema</u> ¿En qué medida el sistema de gestión de la inocuidad de alimentos ISO 22000:2006 tiene impacto en la percepción de los clientes del área de comidas preparadas- Plaza Vea Chiclayo?</p>	<p>1.3.1. <u>Objetivo general</u> Determinar el impacto que tiene el sistema de gestión de la inocuidad de alimentos ISO 22000:2006 en la percepción del servicio de los clientes del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo.</p> <p>1.3.2. <u>Objetivos específicos</u> 1.3.2.1. Analizar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 (verificación) implementado en el del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo (Julio a Octubre del 2011).</p> <p>1.3.2.2. Analizar la percepción del servicio de los clientes que brinda el del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo.</p> <p>1.3.2.3. Medir cómo influye el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 en la percepción de los clientes del área de comidas preparadas- Plaza Vea Chiclayo.</p>	<p>2.3.1. <u>Hipótesis general</u> H1: El sistema de gestión de inocuidad de alimentos 22000:2006 impacta en la percepción de los clientes.</p> <p>2.3.2. <u>Hipótesis específicas</u> H1: El sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 implementado en el área de comidas preparadas-Plaza Vea Chiclayo cumple procesos necesario para verificar y mejorar el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos (periodo julio a octubre del 2011).</p> <p>H2: Los clientes perciben un buen servicio en el área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo.</p> <p>H3: El sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 influye en las percepciones de sus clientes.</p> <p>H4: Mantener el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 funcionando con indicadores adecuados hace que la percepción de los clientes sea más óptima.</p> <p>H5: Las mejoras en el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 incrementarán de manera positiva la percepción de los clientes.</p>	<p>2.4.1. <u>Variables Independiente</u> X: Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 en el área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo.</p> <p>2.4.2. <u>Variables Dependientes</u> Y: Percepción del servicio del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo.</p>	<p>X.1. Desempeño de la calidad del área de comidas preparadas-Plaza Vea Chiclayo:</p> <p>Y1. Características organolépticas y presentación de comidas preparadas:</p> <p>Y2. Variedad de comidas preparadas.</p> <p>Y3: Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente.</p> <p>Y4: Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas.</p> <p>Y5: Ubicación, ventilación e iluminación del área de comidas preparadas.</p> <p>Y6: Higiene del área de comidas preparadas.</p> <p>Y7: Precio de las comidas brindadas en el del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo.</p>	<p>X1.1. Calidad en tienda. X.1. 2. Análisis microbiológico. X1.3. Número de quejas de clientes.</p> <p>Y.1.1. Características organolépticas en cuanto al sabor Y.1.2. Características organolépticas en cuanto al olor. Y.1.3. Características organolépticas en cuanto a la textura. Y.1.4. Características organolépticas en cuanto al color. Y.1.5. Sazón de comidas preparadas. Y.1.6. Presentación de comidas preparadas.</p> <p>Y.2.1. Variedad de platos principales. Y.2.2. Variedad de entradas. Y.2.3. Variedad de ensaladas. Y.2.4. Variedad de postres. Y.2.5. Variedad de bebidas.</p> <p>Y.3.1. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente. Y.4.1. Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas.</p> <p>Y.5.1. Ubicación del local. Y.5.2. Ventilación del local. Y.5.3. Iluminación del local.</p> <p>Y.6.1. Limpieza de los pisos. Y.6.2. Limpieza de las vitrinas.</p> <p>Y.7.1. Precio de platos principales. Y.7.2. Precio de entradas. Y.7.3. Precio de ensaladas. Y.7.4. Precio de postres. Y.7.5. Precio de bebidas.</p> <p>Y.4.4. Limpieza de sillas.</p> <p>Y.5.1. Limpieza de platos Y.5.2. Limpieza de cubiertos (cucharas, tenedores, cuchillos, cucharitas).</p> <p>Y.6.1. Tiempos transcurridos para atender a los clientes.</p> <p>Y.7.1. Precio en Platos brindados al peso. Y.7.2. Precio en Bebidas frías brindadas. Y.7.3. Precio en Bebidas calientes brindadas. Y.7.4. Precio en Postres. Y.7.5. Precio en Entradas. Y.7.6. Precio en Ensaladas.</p>	<p><u>Tipo de Investigación</u> Aplicada, descriptiva y correlacional e inferencial <u>Diseño</u> No experimental, transeccional</p> <p><u>Población y muestra</u> La población está constituida: Por el personal que labora en el área de comidas preparadas. Para el presente estudio se tomará como muestra todo el universo de la población. Clientes. Se tomará una muestra en los días de mayor afluencia (fines de semana). <u>Técnicas e Instrumentos</u> Encuesta o cuestionario</p>

Capítulo III Resultados y discusión:

3.1. Análisis e Interpretación de datos de la variable Sistema de gestión de calidad del área de comidas preparadas- Plaza Vea Chiclayo periodo de aplicación Julio-Agosto e interpretación de datos:

3.1.1.Desempeño de la calidad del área de comidas preparadas Plaza Vea Chiclayo:

3.1.1.1.Calidad en tienda:

Los resultados de esta variable es producto de la aplicación de una encuesta a los 14 colaboradores del área de comidas preparadas sobre la nota bimensual de la auditoría aplicada en el periodo de Julio- Agosto , la cual evalúa el sistema de gestión de calidad y son los siguientes:

Tabla N° 3.1.1.1. Calidad en tienda

Promedio		N° de personas	%
>=95	Muy Bueno	0	0
>=90	Bueno	1	7.14
>=75	Regular	13	92.86
<75	Deficiente	0	0
TOTAL		14	100.00

El 92.86% de los colaboradores evaluados que trabajan en el área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo manifestaron que la nota bimensual de la auditoría aplicada en el periodo de Julio- Agosto, como objetivo de evaluar el sistema de gestión de calidad en el ese periodo mencionado es >= a 75 cuyo calificativo es: Regular.

3.1.1.2. Análisis microbiológicos:

Los resultados de esta variable es producto de la aplicación de una encuesta a los 14 colaboradores del área de comidas preparadas sobre la nota del indicador microbiológico del periodo Julio-Agosto y son los siguientes:

Tabla N° 3.1.1.2. Análisis microbiológicos

Promedio		N° de personas	%
100-98	Muy Bueno	0	0
97-90	Bueno	11	78.57
89-80	Regular	3	21.43
<79	Deficiente	0	0
TOTAL		14	100.00

El 78.57% de los colaboradores evaluados que trabajan en el área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo manifestaron que la nota del indicador microbiológicos del periodo Julio –Agosto que evalúa el sistema de gestión de calidad esta entre 90 a 97, cuyo calificativo es Bueno.

3.1.1.3. Quejas de clientes:

Los resultados de esta variable es producto de la aplicación de una encuesta a los 14 colaboradores del área de comidas preparadas sobre las quejas de clientes obtenidas en el periodo Julio-Agosto y son los siguientes:

Tabla N° 3.1.1.3. Quejas de clientes

Quejas	N° de personas	%
1-3	0	0
3-6	9	64.29
6-9	5	35.71
9-12	0	0
TOTAL	14	100.00

El 64.29% de los colaboradores evaluados que trabajan en el área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo manifestaron que en el periodo Julio –Agosto, se contó de 3 a 6 quejas de clientes.

Estos resultados evidencian la puesta en marcha del sistema gestión de la Inocuidad en el área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo con algunas deficiencias en los indicadores mencionados.

3.2. Análisis descriptivo de la variable Percepción del servicio en el área de comidas preparadas -Plaza Veá Chiclayo periodo de aplicación Julio-Agosto e interpretación de datos:

Para resultados de esta variable se encuestaron a 224 clientes del área de comidas preparadas, que fueron parte de la muestra calculada en la presente investigación, en donde se organizaron los mismos en base a siete dimensiones, cuyos resultados se presentan a continuación:

3.2.1. Características organolépticas (sabor, olor, color, textura, sazón) y presentación de comidas preparadas:

Tabla 3.2.1. D1. Características organolépticas de comidas preparadas y presentación

D1	Frecuencia	%
Muy Buena	193	86.16
Buena	31	13.84
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D1: Dimensión 1

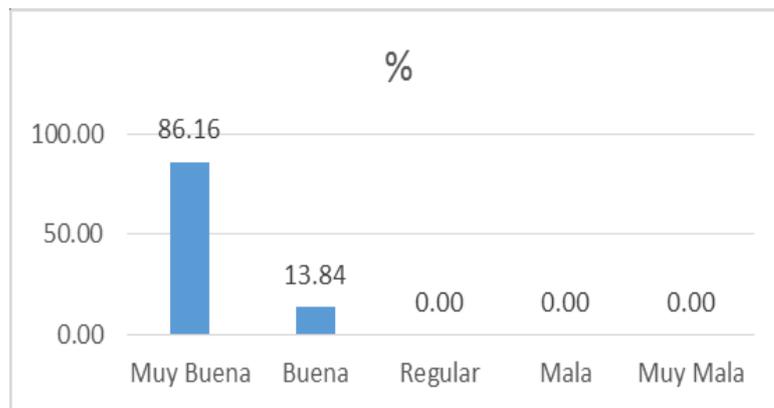


Figura 3.2.1. D1. Características organolépticas de comidas preparadas y presentación:

*D1: Dimensión 1

El **86.16 %** y el **13.84 %** de los 224 clientes encuestados opinaron que las características organolépticas y presentación de las comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo son **muy buenas y buenas** respectivamente.

3.2.2. Variedad de comidas preparadas:

Tabla 3.2.2. D.2. Variedad de comidas preparadas:

D2	Frecuencia	%
Muy Buena	85	37.95
Buena	139	62.05
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D.2: Dimensión 2.

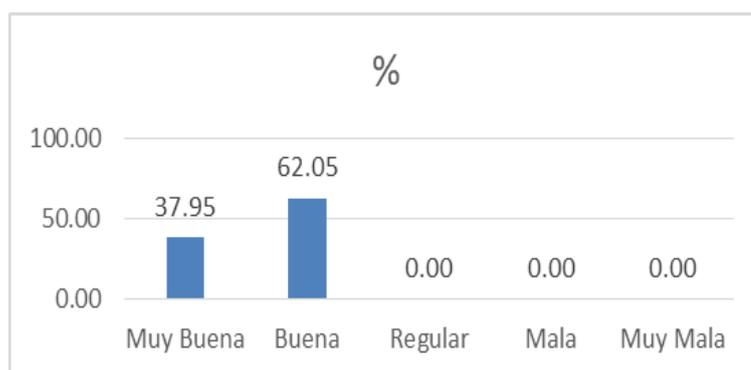


Figura 3.2.1.2 D2. Variedad de comidas preparadas:

*D.2: Dimensión 2.

El 62.05% y el **37.95%** de los 224 clientes encuestados opinaron que la variedad de comidas preparadas brindadas Plaza Veá Chiclayo son **buenas y muy buenas** respectivamente.

3.2.3. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente:

Tabla 3.2.3. D3. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente:

D3	Frecuencia	%
Muy Buena	100	44.64
Buena	117	52.23
Regular	6	2.68
Mala	1	0.45
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D3: Dimensión 3

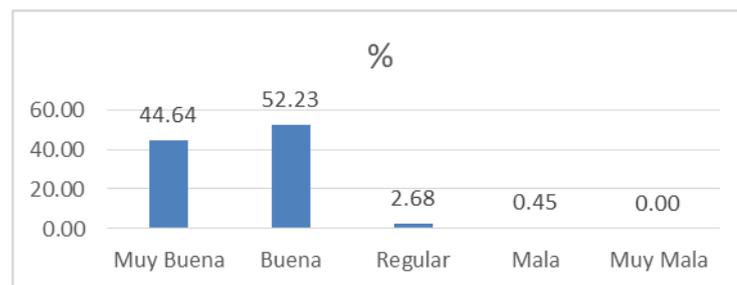


Figura 3.2.3 D3. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente:

*D3: Dimensión 3

El 52.23% y 44.64% de los 224 clientes encuestados opinaron que el trato brindado por el personal del área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo es **bueno y muy bueno** respectivamente.

3.2.4. Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas.

Tabla 3.2.4. D4. Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas.

D4	Frecuencia	%
Muy Buena	108	48.21
Buena	116	51.79
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D.4: Dimensión 4

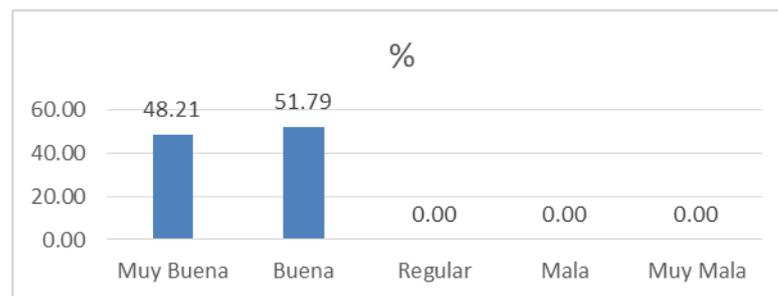


Figura 3.2.4. D4. Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas.

*D.4: Dimensión 4

El **51.79%** y **48.21%** de los 224 clientes encuestados opinaron que el tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas de Plaza Veá Chiclayo es **bueno y muy bueno**.

3.2.5. Ubicación, ventilación e iluminación del local.

Tabla 3.2.5. D5. Ubicación, ventilación e iluminación del local:

D5	Frecuencia	%
Muy Buena	205	91.52
Buena	19	8.48
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D5: Dimensión 5



Figura 3.2.5. D5. Ubicación, ventilación e iluminación del local:

*D5: Dimensión 5.

El **91.52 %** y **8.48 %** de los 224 clientes encuestados opinaron que la Ubicación, ventilación e iluminación del área de comidas preparadas-Plaza Vea Chiclayo es muy bueno y bueno respectivamente.

3.2.6. Higiene del área de comidas preparadas.

Tabla 3.2.6 D6.Higiene del área de comidas preparadas.

D6	Frecuencia	%
Muy Buena	95	42.41
Buena	129	57.59
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D6: Dimensión 6.

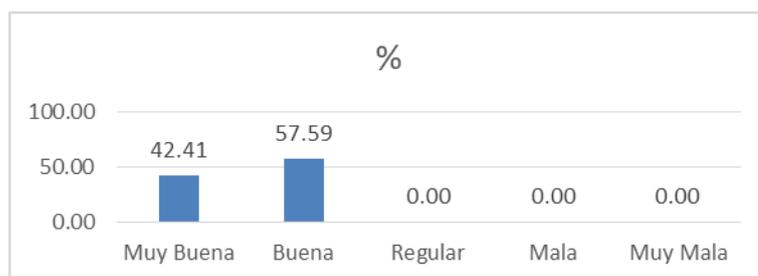


Figura 3.2.6. D6. Higiene del área de comidas preparadas:

*D6: Dimensión 6.

El **57.59 %** y **42.41 %** de los 224 clientes encuestados opinaron que la higiene del área de comidas preparadas de Plaza Veá Chiclayo es buena y muy buena respectivamente.

3.2.7. Precio de las comidas brindadas en el área de comidas preparadas:

Tabla 3.2.7 D7. Precio de las comidas brindadas en el área de comidas preparadas:

D7	Frecuencia	%
Muy Buena	169	75.45
Buena	55	24.55
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D7: Dimensión 7.

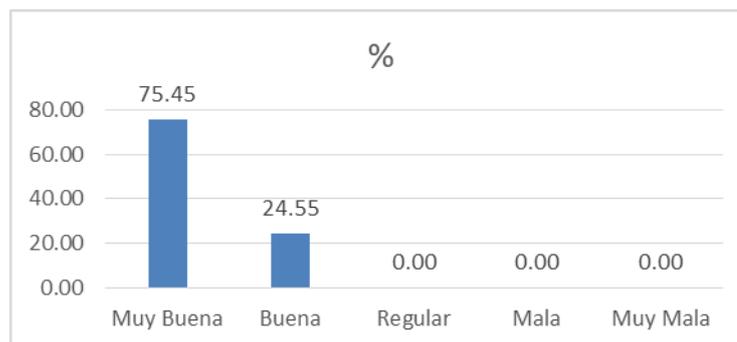


Figura 3.2.7. D7. Precio de las comidas brindadas en el área de comidas preparadas:

*D7: Dimensión 7.

El **75.45 %** y **24.55 %** de los 224 clientes encuestados opinaron que el precio de las comidas brindadas en el área de comidas preparadas - Plaza Vea Chiclayo es **muy bueno y bueno** respectivamente.

Y por último el resultado de la variable global en base a los resultados de las dimensiones es el siguiente:

Tabla 3.2.8 . Percepción del servicio en el área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo

VARIABLE	F	%
Muy Buena	95	42.41
Buena	129	57.59
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

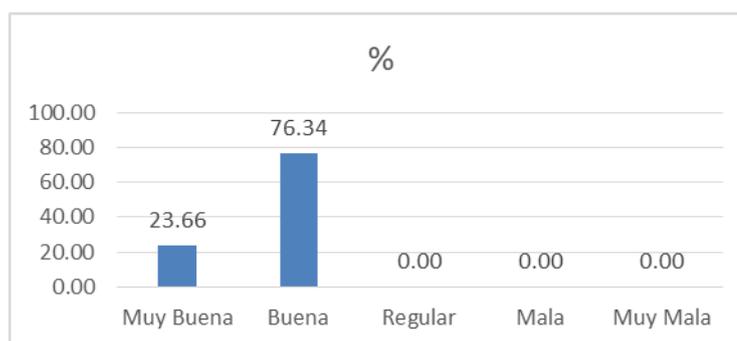


Figura 3.2.8. Percepción del servicio en el área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo

El **23.66%** y el **76.34%** de los 224 clientes encuestados opinaron que la Percepción del servicio en general del área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo es **Muy Buena y Buena** respectivamente.

3.3. Análisis e Interpretación de datos de la variable Sistema de gestión de calidad del área de comidas preparadas- Plaza Veá Chiclayo periodo de aplicación Setiembre – Octubre e interpretación de datos:

3.3.1.Desempeño de la calidad del área de comidas preparadas Plaza Veá Chiclayo:

3.3.1.1.Calidad en tienda:

Los resultados de esta variable es producto de la aplicación de una encuesta a los 14 colaboradores del área de comidas preparadas sobre la nota bimensual de la auditoría aplicada en el periodo de Setiembre- Octubre , la cual evalúa el sistema de gestión de calidad y son los siguientes:

Tabla N° 3.3.1.1 Calidad en tienda

Promedio		N° de personas	%
>=95	Muy Bueno	13	92.86
>=90	Bueno	1	7.14
>=75	Regular	0	0
<75	Deficiente	0	0
TOTAL		14	100.00

El 92.86% de los colaboradores evaluados que trabajan en el área de comidas preparadas de Plaza Veá Chiclayo manifestaron que la nota bimensual de la auditoría aplicada en el periodo de Setiembre- Octubre, como objetivo de evaluar el sistema de gestión de calidad en el ese periodo mencionado es >=90 cuyo calificativo es: Muy bueno .

3.3.1.2. Análisis microbiológicos:

Los resultados de esta variable es producto de la aplicación de una encuesta a los 14 colaboradores del área de comidas preparadas sobre la nota del indicador microbiológico del periodo Setiembre-October y son los siguientes:

Tabla N° 3.3.1.2. Análisis microbiológicos

Promedio		N° de personas	%
100-98	Muy Bueno	2	14.29
97-90	Bueno	12	85.71
89-80	Regular	0	0
<79	Deficiente	0	0
TOTAL		14	100.00

El 85.71% de los colaboradores evaluados que trabajan en el área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo manifestaron que la nota del indicador microbiológicos del periodo Setiembre –October que evalúa el sistema de gestión de calidad esta entre 90 a 97, cuyo calificativo es Bueno.

3.3.1.3. Quejas de clientes:

Los resultados de esta variable es producto de la aplicación de una encuesta a los 14 colaboradores del área de comidas preparadas sobre las quejas de clientes obtenidas en el periodo Setiembre-Octubre y son los siguientes:

Tabla N° 3.3.1.3. Quejas de clientes

Quejas	N° de personas	%
1-3	9	64.29
3-6	5	35.71
6-9	0	0
9-12	0	0
TOTAL	14	100.00

El 64.29% de los colaboradores evaluados que trabajan en el área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo manifestaron que en el periodo Setiembre –Octubre, se contó de 1 a 3 quejas de clientes.

Estos resultados evidencian que la aplicación del Sistema Gestión de Inocuidad de alimentos en el área de comidas preparadas de Plaza Vea – Chiclayo ha mejorado.

3.4. Análisis descriptivo de la variable Percepción del servicio en el área de comidas preparadas -Plaza Vea Chiclayo periodo de aplicación Julio-Agosto e interpretación de datos:

Para resultados de esta variable se encuestaron a 224 clientes del área de comidas preparadas, que fueron parte de la muestra calculada en la presente investigación, en donde se organizaron los mismos en base a siete dimensiones, cuyos resultados se presentan a continuación:

3.4.1. Características organolépticas (sabor, olor, color, textura, sazón) y presentación de comidas preparadas:

Tabla 3.4.1. D1. Características organolépticas de comidas preparadas y presentación

D1	Frecuencia	%
Muy Buena	195	87.05
Buena	29	12.95
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D1: Dimensión 1

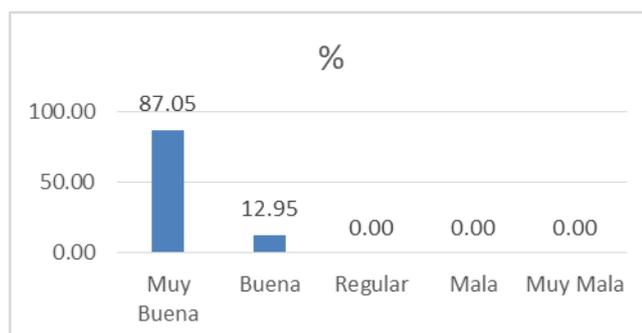


Figura 3.4.1. D1. Características organolépticas de comidas preparadas y presentación:

*D1: Dimensión 1

El **87.05 %** y el **12.95 %** de los 224 clientes encuestados opinaron que las características organolépticas y presentación de las comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo son **muy buenas y buenas** respectivamente.

3.4.2. Variedad de comidas preparadas:

Tabla 3.4.2. D.2. Variedad de comidas preparadas:

D2	Frecuencia	%
Muy Buena	134	59.82
Buena	90	40.18
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D.2: Dimensión 2.

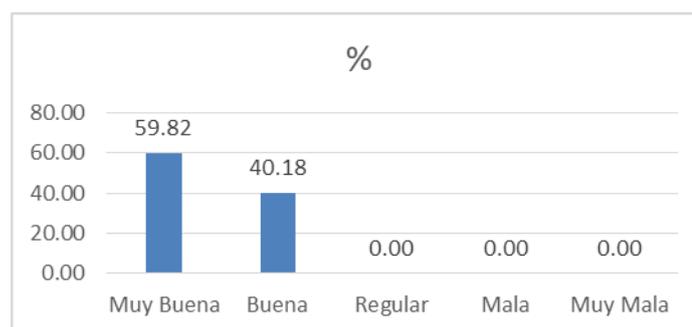


Figura 3.4.2. D2. Variedad de comidas preparadas:

*D.2: Dimensión 2.

El 59.82 % y el 40.18 % de los 224 clientes encuestados opinaron que la variedad de comidas preparadas brindadas Plaza Vea Chiclayo son **muy buenas y buenas** respectivamente.

3.4.3. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente

Tabla 3.4.3. D3. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente:

D3	Frecuencia	%
Muy Buena	105	46.88
Buena	112	50.00
Regular	6	2.68
Mala	1	0.45
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D3: Dimensión 3

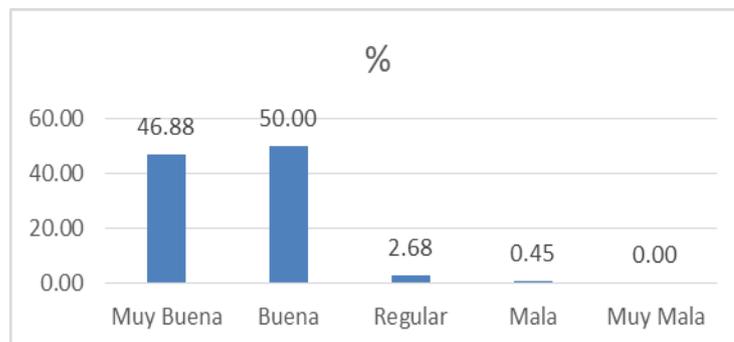


Figura 3.4.3. D3. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente:

*D3: Dimensión 3

El 50 y 46.88% de los 224 clientes encuestados opinaron que trato brindado por el personal del área de comidas preparadas de Plaza Vea Chiclayo es **muy bueno y bueno** respectivamente.

3.4.4. Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas.

Tabla 3.4.4. D4. Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas.

D4	Frecuencia	%
Muy Buena	116	51.79
Buena	108	48.21
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D.4: Dimensión 4

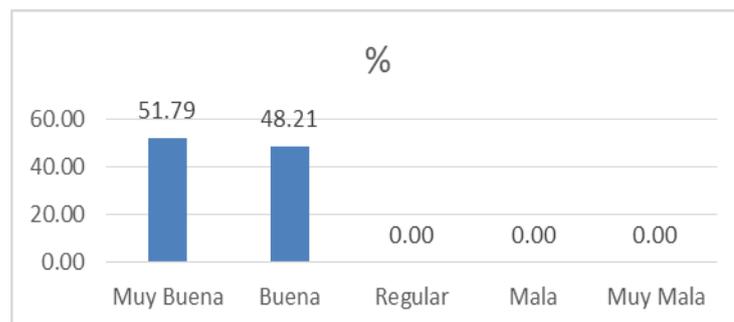


Figura 3.4.4. D4. Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas.

*D.4: Dimensión 4

El **51.79%** y **48.21%** de los 224 clientes encuestados opinaron que el tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas de Plaza Veá Chiclayo es **muy bueno y bueno**.

3.4.5. Ubicación, ventilación e iluminación del local.

Tabla 3.4.5. D5. Ubicación, ventilación e iluminación del local:

D5	Frecuencia	%
Muy Buena	215	95.98
Buena	9	4.02
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D5: Dimensión 5



Figura 3.4.5. D5. Ubicación, ventilación e iluminación del local:

*D5: Dimensión 5.

El **95.98 % y 4.02 %** de los 224 clientes encuestados opinaron que la Ubicación, ventilación e iluminación del área de comidas preparadas-Plaza Vea Chiclayo es **muy buena y buena** respectivamente.

3.4.6. Higiene del área de comidas preparadas.

Tabla 3.4.6. D6.Higiene del área de comidas preparadas.

D6	Frecuencia	%
Muy Buena	210	93.75
Buena	14	6.25
Regular	0	0
Mala	0	0
Muy Mala	0	0
TOTAL	224	100

*D6: Dimensión 6.

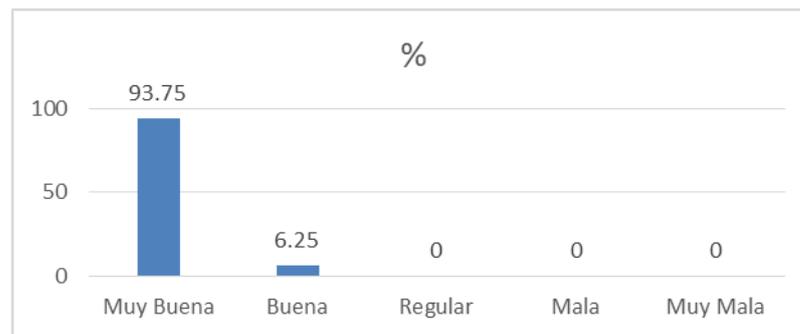


Figura 3.4.6. D6. Higiene del área de comidas preparadas:

*D6: Dimensión 6.

El **93.75 %** y **6.25 %** de los 224 clientes encuestados opinaron que la higiene del área de comidas preparadas de Plaza Veá Chiclayo es **buena** y **muy buena** respectivamente.

3.4.7. Precio de las comidas brindadas en el área de comidas preparadas:

Tabla 3.4.7. D7. Precio de las comidas brindadas en el área de comidas preparadas:

D7	Frecuencia	%
Muy Buena	173	77.23
Buena	51	22.77
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

*D7: Dimensión 7.

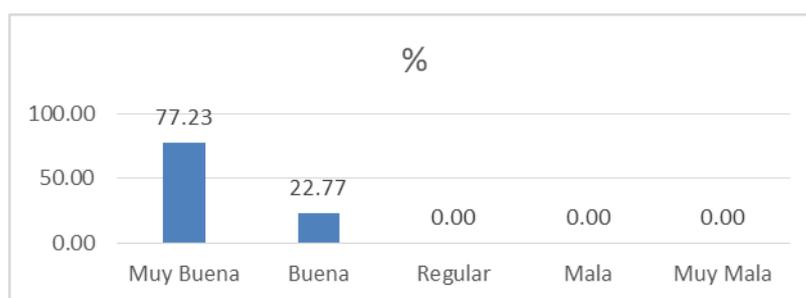


Figura3.4.7. D7. Precio de las comidas brindadas en el área de comidas preparadas:

*D7: Dimensión 7.

El **77.23 %** y **22.77 %** de los 224 clientes encuestados opinaron que el precio de las comidas brindadas en el área de comidas preparadas - Plaza Vea Chiclayo es **muy bueno y bueno** respectivamente.

Y por último el resultado de la variable global en base a los resultados de las dimensiones es el siguiente:

Tabla 3.4.8. Percepción del servicio en el área de comidas preparadas de Plaza Veá Chiclayo- Periodo Setiembre-Octubre

VARIABLE	Frecuencia	%
Muy Buena	95	42.41
Buena	129	57.59
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
Muy Mala	0	0.00
TOTAL	224	100

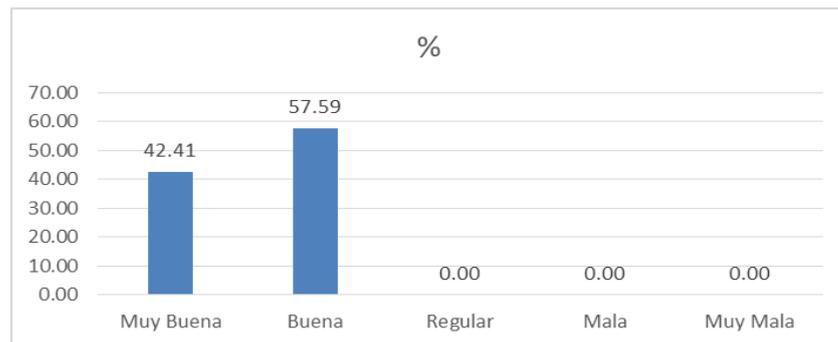


Figura 3.2.8. Percepción del servicio en el área de comidas preparadas de Plaza Veá Chiclayo

El **42.41%** y el **57.59%** de los 224 clientes encuestados opinaron que la percepción del servicio en general del área de comidas preparadas de Plaza Veá Chiclayo es **Muy Buena y Buena** respectivamente.

3.5. Comparación de los resultados en la evaluaciones de los periodos julio-agosto y setiembre- octubre:

Tabla 3.5.1.Resultados de encuestas realizadas al total de trabajadores del área de comidas preparadas- Plaza Veá Chiclayo

X. Sistema de gestión de inocuidad de alimentos(indicadores)	Periodo Julio-Agosto		Periodo Setiembre- Octubre	
	Nota	Calificativo	Nota	Calificativo
Calidad en tienda:	mayor igual a 75%	Regular	mayor igual a 95%	Muy bueno
Análisis microbiológicos:	97-90	Bueno	97-90	Bueno
Quejas de clientes :	de 3 a 6		de 1 a 3	

Tabla 3.5.2 .Resultado de cuestionarios realizados a 224 clientes del área de comidas preparadas de Plaza Veá Chiclayo

Y. Percepción del servicio en el área de comidas preparadas de -Plaza Veá Chiclayo	Periodo Julio-Agosto		Periodo Setiembre- Octubre	
	Muy bueno		Muy bueno	
		23.66%		42.41%
	Bueno	76.34%	Bueno	57.59%

Como se puede observar en el mes de Julio-Agosto hubo una baja en la aplicación del sistema de gestión de inocuidad de alimentos como se muestran en los resultados de las dos variables, la cual se va a comparar con las observaciones del periodo Setiembre-Octubre en las que hubo una mejora en ambas variables.

Para determinar si hubo variación significativa en ambos momentos, se aplicará la **T de Student** con la ayuda de software IBM SPSS Statistics, cuyos resultados se aprecian a continuación:

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	ANTES	74,50	224	2,604	,174
	DESPUÉS	76,15	224	2,408	,161

Como podemos observar el promedio del periodo Julio-Agosto es de 74.5 y del periodo Setiembre- Octubre es de 76.15, por lo tanto se nota que hay una mejora, y para observar si esta es significativa se aplica la prueba **T**, cuyos resultados son los siguientes:

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas				T	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	ANTES - DESPUÉS	-1,656	3,345	,223	-2,097	-1,216	-7,412	223	,000

Observamos que el Sig. Bilateral = 0.0000 es menor que 0.05, lo que nos indica que hay diferencia significativa ante la aplicación del sistema en el periodo Julio-Agosto (antes) y en el periodo después Setiembre-Octubre

(después), en donde en la primera hubo algunas deficiencia en la aplicación del sistema, por lo que la percepción del usuario salió con el promedio de 74.5, que según el baremo se ubica en un nivel **bueno**, y luego en la mejora de la aplicación del sistema el promedio aumento significativamente a 76.15, de acuerdo al baremo está un nivel **muy bueno**

3.6. Discusión de resultados en función de los resultados descriptivos:

Se aporta evidencia a favor de la hipótesis de investigación entre la variable sistema de gestión de inocuidad de los alimentos y la percepción del servicio en el área de comidas preparadas-Plaza vea Chiclayo.

Al observar que al tener implementado un sistema de gestión de inocuidad de manera adecuada, este tiene un efecto positivo en la percepción de los clientes, entonces podemos decir:

Que tener implementado un sistema de gestión de inocuidad en cualquier empresa hará que esta sea más productiva, competitiva y más si en el Perú hay son pocas las empresas que tienen este sistema de gestión implementado. Plaza Vea Chiclayo marca la diferencia pues es el único supermercado que obtuvo esta certificación en el año 2011.

Además tener implementado un sistema de gestión de inocuidad aumenta la confianza de los consumidores y por lo tanto harán que regresen siempre, puesto que en suma cuentan con mecanismos que puedan validar, verificar su sistema y llevarlos a la mejora continua.

También su personal está capacitado en controles dinámicos y efectivos sobre seguridad alimentaria, evitando así posibles riesgos alimentarios que atenten contra la salud de sus clientes. Tal como lo indica también Téllez La preservación de alimentos inocuos implica la adopción de metodologías que permiten identificar y evaluar los potenciales peligros de contaminación de los alimentos en el lugar que se producen o se consumen, así como la posibilidad de medir el impacto de una enfermedad transmitida por un alimento contaminado puede causar a la salud humana (Téllez Javier, José Alberto. 2009).

La influencia positiva del sistema de gestión de inocuidad de alimentos en la percepción de los clientes indica que los clientes entienden el lenguaje implícito que la empresa quiere dar a conocer ofreciendo productos de calidad y sanos, lo cual es el resultado de un trabajo en conjunto y comunicación interactiva entre los participantes de la cadena de suministros, lo cual permite el desempeño de proveedores de insumos y distribución de mercadería.

Cabe mencionar que una de las consecuencias de la comunicación interactiva es crear compromiso en los colaboradores con la política de la empresa y proponer posibles mejoras.

Ante este efecto positivo de la percepción del servicio de los clientes podemos decir que aumenta el nivel de satisfacción de los clientes debido a la mejor calidad de los productos y la continua actualización de registros del sistema de gestión (indicadores, incidencias, reclamos, entre otros).

Tener implementado un sistema de gestión de inocuidad provee una base efectiva de información de la empresa, lo cual permite que la empresa pueda tomar mejores decisiones y control de posibles situaciones difíciles en periodos de cambio, crecimiento y/o inestabilidad económica. Además de mejorar la optimización de recursos de la empresa, lo cual permite eficiencia en sus procesos y aumenta el margen de su utilidad.

A la vez también podemos decir que en la ciudad de Chiclayo si hay un impacto positivo en la percepción de los clientes tener implementado un sistema de gestión de inocuidad, por lo que la calidad implícita es percibida por los clientes.

Como la calidad sí es percibida por los clientes chiclayanos de una manera positiva al tener implementado de la manera adecuada un sistemas de gestión de inocuidad en el área de comidas preparadas de plaza Veá Chiclayo , podemos afirmar que lo antes mencionado hace que los clientes regresen .

Tener implementado un sistema de gestión de inocuidad si permite que una grande o pequeña empresa tenga implementado una combinación de medida de controles.

Si partimos de la premisa la percepción del servicio es positiva cuando se tiene implementado de manera adecuada un sistema de gestión de la inocuidad, podemos decir que efectivamente se recomienda tener implementado un sistema como este, ya que como bien argumenta Díaz & Jungbluth “La calidad debe de percibirse en función de los deseos y las necesidades del cliente para satisfacer sus exigencias y no en función de aquello que la empresa requiere”. (Díaz, B; Jungbluth, 1999)

Tener un sistema de gestión de inocuidad de alimentos detecta no conformidades y ayuda a seguir con la mejora continua del sistema , esto se comprobó con los resultados de la segunda encuesta aplicada donde observamos una mejora significativa en el desempeño de la calidad del área de comidas preparadas logrando así el correcto funcionamiento del sistema, por lo que se puede acotar que se está de acuerdo con la siguiente afirmación de Berovides y Fernández , el cual indica en su estudio Diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Inocuidad en una empresa de pastas alimenticias:“ Con este estudio...además se tomaron acciones correctivas y preventivas para lograr la eficacia de los procesos y eliminar las no conformidades detectadas”. (Berovides y Fernández ,2013) .

Con respecto a la percepción de los clientes se está de acuerdo con la siguiente acotación de Gutiérrez, Lelo y Rojas en su artículo titulado Administración Estratégica en Los Restaurantes,” añaden que las tres caras de la calidad en los restaurantes son: Humana (atención recibida), Física (ambiente físico) y Ambiental (clase de público)”. (Gutiérrez, Lelo y Rojas, 2016), los cuales son aspectos que se ha analizado en el presente estudio de investigación.

3.7. Propuesta:

Si bien es cierto mantener un sistema de gestión de inocuidad de alimentos para cualquier empresa requiere de inversión de varios recursos como humano, económico, etc. ; pues no solo es invertir dinero en la implementación del sistema , sino es incluir procesos que se deben ejecutar a diario por cada trabajador de la empresa, lo que demanda capital humano capacitado, además de adecuada verificación del sistema de gestión y mejora continua; pero sobre todo se necesita comunicación interactiva con cada eslabón de la cadena alimentaria, para que el sistema mencionado no solo se mantenga sino también para que pueda dar buenos resultados económicos a la empresa que lo aplique, en esta tesis hemos demostrado que existe un impacto positivo entre las dos variables estudiadas , es decir sí se aplica de manera adecuada el sistema de gestión de inocuidad de alimentos, tendrá un impacto positivo en la percepción del servicio de clientes.

Así como lo indica Feigenbaum, "...la calidad es lo que atrae de regreso a los clientes por segunda vez, tercera o décimo quinta vez..."

Por lo tanto la propuesta del estudio de investigación es que los empresarios conozcan que implementar un sistema de inocuidad es una inversión para sus empresas, proponemos que se atrevan a implementar estos sistemas, pues con el presente estudio está demostrado que estos son percibidos por los clientes de manera positiva por lo que podemos decir que incrementa el flujo de ventas y vuelve más rentables a las empresas.

Así mismo se propone a las empresas que tienen implementado un sistema de inocuidad de alimentos, a seguir manteniéndolo de la manera

más adecuada pues según el presente estudio se observó que mientras los indicadores del sistema de gestión de inocuidad son más altos, mejores son resultados en cuanto a la percepción del servicio de los clientes, lo cual genera más ganancias para las compañías.

Además este estudio propone concientizar a los empresarios a apoyar y dar la debida importancia al trabajo que realizan las áreas de aseguramiento de la calidad o inocuidad de las empresas y no sólo se dé importancia a las área de producción y ventas, pues al tener en cuenta la inocuidad de los alimentos mediante sistemas de gestión se evita peligros latentes en las elaboración de alimentos, por lo que se estaría evitando reprocesos, retiro de productos del mercado, intoxicaciones alimentarias , incluso la muerte de persona y con esto pérdidas cuantiosas sumas de dinero , tiempo y denuncias por enfermar o matar a personas con alimentos contaminados, inclusive pena de cárcel por atentar contra la salud pública a los representantes legales de las empresas. Por lo que invertir en un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos como IS22000:2006 es una inversión más que un gasto.

Conclusiones

- El impacto es positivo en la percepción del servicio en el área de comidas preparadas-Plaza Veá Chiclayo, cuando se tiene implementado de manera adecuada el sistema de gestión de inocuidad ISO22000:2006, por lo que se acepta la hipótesis planteada, por lo cual podemos concluir :
- Tener implementado un sistema de gestión de inocuidad en cualquier empresa de alimentos hará que esta sea más productiva, competitiva, aumenta la confianza de sus clientes y por lo tanto harán que regresen siempre, puesto que en suma cuentan con mecanismos que puedan validar, verificar su sistema y llevarlos a la mejora continua.
- La influencia positiva del sistema de gestión de inocuidad de alimentos en la percepción de los clientes indica que los clientes entienden el lenguaje implícito que la empresa, la cual quiere dar a conocer que cuenta con productos de calidad y sobre todo sanos, lo cual es el resultado de un trabajo en conjunto y comunicación interactiva entre los participantes de la cadena de suministros, lo cual permite el desempeño de proveedores de insumos y distribución de mercadería.
- En el Perú hay son pocas las empresas que cuentan con un sistema de gestión de inocuidad como es ISO22000:2006. Plaza Veá Chiclayo marca la diferencia pues es el único supermercado que obtuvo esta certificación en el año 2011.

- El área de comidas preparadas -Plaza Vea Chiclayo cumple con los procesos necesario para verificar y mejorar el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos (periodo julio a octubre del 2011), por lo que tener implementado un sistema de gestión de inocuidad provee una base efectiva de información de la empresa, lo cual permite que la empresa pueda tomar mejores decisiones y control de posibles situaciones difíciles en periodos de cambio, crecimiento y/o inestabilidad económica. Además de mejorar la optimización de recursos de la empresa, lo cual permite eficiencia en sus procesos y aumenta el margen de su utilidad.
- Los clientes del área de comidas preparadas- Plaza Vea Chiclayo perciben un buen servicio pues cuenta con personal capacitado en controles dinámicos y efectivos sobre seguridad alimentaria, proporcionando un mejor servicio, productos de calidad y evitando así posibles riesgos alimentarios que atenten contra la salud de sus clientes.
- El área de comidas preparadas-Plaza Vea Chiclayo tiene implementado un sistema de gestión de inocuidad de alimentos que influye de manera positiva en la percepción de los clientes. Ante este efecto positivo de la percepción del servicio de los clientes podemos decir que aumenta el nivel de satisfacción de los clientes debido a la mejor calidad de los productos y la continua actualización de registros del sistema de gestión (indicadores, incidencias, reclamos, entre otros).

- En la ciudad de Chiclayo si hay un impacto positivo en la percepción de los clientes tener implementado un sistema de gestión de inocuidad, ya que la calidad implícita es percibida por los clientes y hacen que los clientes regresen
- Tener implementado un sistema de gestión de inocuidad si permite que una grande o pequeña empresa tenga implementado una combinación de medida de controles.
- El área de comidas preparadas -Plaza Veá Chiclayo mantiene indicadores altos de calidad en la verificación de su sistema de gestión de inocuidad de alimentos (periodo Setiembre- Octubre) pues cuenta con trabajadores comprometido con la política de la empresa, los cuales proponen posibles mejoras que se ve reflejado en los resultados, apenas se detecta una oportunidad de mejora esto es una consecuencia de un principio básico como la comunicación interactiva a lo largo de toda la cadena alimentaria.
- Tener un sistema de gestión de inocuidad de alimentos detecta no conformidades y ayuda a seguir con la mejora continua del sistema, esto se comprobó con los resultados de la segunda encuesta aplicada donde observamos una mejora significativa en el desempeño de la calidad del área de comidas preparadas logrando así el correcto funcionamiento del sistema.

Recomendaciones

Se recomienda mantener el área de comidas preparadas -Plaza Vea Chiclayo a la vanguardia de los sistemas de gestión.

Se recomienda se siga manteniendo la frecuencia de capacitaciones y supervisión para así seguir manteniendo los indicadores del desempeño de calidad altos, los cuales verifican, validan y proporcionan mejora continua al sistema de gestión de inocuidad de alimentos.

Bibliografía

AENOR Internacional (2008). Seguridad Alimentaria.

<http://www.aenorperu.com/ESP/certificacion/seguridadalimentaria.asp>

BERGA, A (s.f.). (2008) ISO 22000:2005, Sistemas de Gestión de la Seguridad de los Productos Alimentarios.

http://www.etsia.upm.es/antigua/departamentos/economia/documentos/ISO_22000.pdf

ARRÓSPIDE, L. (2004) HACCP: Estrategia de Calidad en la Industria de Alimentos para el siglo XXI. Calidad y Excelencia, p 40-44.

BERLINCHES CEREZO, Andrés. (2002). "Calidad", International Thomson Editores Spain Parainfo S.A., p.51-53.

CANTÚ, D. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. Ciudad de México: McGraw Hill, México.

CERVANTES MARTÍNEZ FERMÍN. (2016). Estadística Descriptiva y Probabilidad. México: Facultad De Estudios Superiores Cuautitlán (UNAM).

CUATRECASAS, L. (2001) Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación. 2da. Edición. Barcelona, España.

DEMING, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad, Madrid, 1989.España.

DENTON K. (1999). Calidad en el servicio a los clientes. Madrid: Editorial Díaz de Santos S. A., España.

DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD AMBIENTAL DIGESA (s.f.). (2003) .Norma Sanitaria que establece los Criterios Microbiológicos de Calidad Sanitaria e Inocuidad para los Alimentos y Bebidas para Consumos Humano.

<http://www.digesa.minsa.gob.pe/Expedientes/Leyes-Reglamentos.aspx>

DIRECCIÓN NACIONAL DE ALIMENTOS (s.f.). (2008).Un sistema integral: Gestión de la Calidad.

[http://www.alimentosargentinos.gov.ar/0\(guión\)3/revistas/r_32/articulos/sistema_integral.htm](http://www.alimentosargentinos.gov.ar/0(guión)3/revistas/r_32/articulos/sistema_integral.htm)

DRUMMOND, Helga (2001).Curso de Gestión Empresarial “La calidad Total”, El movimiento de la calidad, Ediciones Deusto S.A. Bilbao p.34, 36,153.

JIMÉNEZ VALADEZ Ana &NAVA CARBELLIDO, Víctor ISO 9000:2000 Estrategias para implementar la norma de calidad para la mejora continua, Noriega editores, editorial Limusa, p92.

FEIGENBAUM, Armand V. (1986). Control total de la Calidad, Compañía Editorial Continental, S.A. México p.34, 36, 141-142.

FERNÁNDEZ, Pedro. (2015) .AENOR Perú –Diario Gestión

<https://gestion.pe/economia/aenor-peru-posee-empresas-certificadas-seguridad-alimentaria-rezagado-region-78386>

FONTALVO, T. (2007) La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Colombia: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000, Colombia.

GUTIÉRREZ, Lelo & ROJAS (2016) Administración Estratégica en Los Restaurantes.

INFOCALIDAD (s.f.). (2008). ISO 22000: Nuevo estándar mundial de Seguridad Alimentaria.

http://www.infocalidad.net/documentos/docs/Q051117_SGS.pdf

KLOTTER & ARMSTRONG. (2003). Fundamentos del marketing. México: Prentice Hall.

MORENO. (2012). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce. Piura, Perú.

MORTIMORE, Sara & WALLACE, Carol (2001) HACCP Enfoque práctico 2da. Edición. Editorial ACRIBIA, S.A. Zaragoza, España.

Dirección de Inocuidad Alimentaria. (2008). Norma Sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano” aprobada por resolución ministerial Nª 591-2008.

Dirección de Inocuidad Alimentaria. (2007). Guía Técnica para el Análisis Microbiológico de Superficies en contacto con Alimentos y Bebidas aprobada por resolución ministerial N° 461-2007.

Dirección de Inocuidad Alimentaria. (2006). Norma sanitaria sobre el procedimiento para la aplicación del sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas aprobada por resolución 499- 2006, p9.

NSF INTERNACIONAL SERVICES (s.f.). Recuperado el 10 de Secretaria General de ISO (2005). Normas Internacionales. Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Suiza: ISO Copyright Office.

NTP-ISO 22000:2006 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria, (2006) 1ª Edición.

RODRIGUEZ PASTOR, Carlos (2011) Supermercados Peruanos S.A.(2011) Documento de Información Anual 2011.

SINGH CHAUHAN, Valentina. (2003). Studies on organoleptic properties of food products from fresh egg and egg powder through principal component analysis.

TÉLLEZ JAVIER, José Alberto (2009) Implementación de un sistema de Gestión de Inocuidad en una empresa de alimentos en polvo. México.

THOMPSON, I. (2009). Definición de cliente. Recuperado de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>.

TRUJILLO, A. & VERA, J. (2009). Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Revista Colombiana de Marketing*, Vol. 8, Colombia.

VILLOSLADA, ESPINO, ATAO, BELLIDO Y AGUINAGA (2015). Análisis de la atención al cliente en el restaurante Chilis. Lima: Universidad Nacional Agraria La Molina, Perú.

WILLIAMS, C. K. (2012) Core Qualities of Successful Marketing Relationships. *Journal of Management and Marketing Research*, 1(1), 1-29.

YOURDON, E. (1993). Análisis estructurado moderno. México: Prentice – Hall Hispanoamericana, 1993. México.

Anexos:

Cuadro de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
X1: Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2006 en el área de comidas preparadas -Plaza Veá Chiclayo	X1.1 Desempeño de la calidad en el área de comidas preparadas -Plaza Veá Chiclayo:	X1.1. Calidad en tienda. X1.2. Análisis microbiológicos. X1.3. Quejas de clientes.
Y1: Percepción del servicio en el área de comidas preparadas - Plaza Veá Chiclayo	Y1. Características organolépticas y presentación de comidas preparadas. Y2: Variedad de comidas preparadas. Y3. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente. Y4: Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas. Y5: Ubicación, ventilación e iluminación del área de comidas preparadas.	Y.1.1. Características organolépticas en cuanto al sabor Y.1.2. Características organolépticas en cuanto al olor. Y.1.3. Características organolépticas en cuanto a la textura. Y.1.4. Características organolépticas en cuanto al color. Y.1.5. Sazón de comidas preparadas. Y.1.6. Presentación de comidas preparadas. Y.2.1. Variedad de platos principales. Y.2.2. Variedad de entradas. Y.2.3. Variedad de ensaladas. Y.2.4. Variedad de postres. Y.2.5. Variedad de bebidas. Y.3.2. Trato brindado por el personal del área de comidas preparadas al cliente. Y.4.1. Tiempo de atención del personal del área de comidas preparadas. Y.5.1. Ubicación del área de comidas preparadas. Y.5.2. Ventilación del área de comidas preparadas. Y.5.3. Iluminación del área de comidas preparadas.

	<p>Y6: Higiene del área de comidas preparadas.</p> <p>Y7: Precio de las comidas brindadas en el área de comidas preparadas.</p>	<p>Y.6.1. Limpieza de pisos. Y.6.2. Limpieza de vitrinas.</p> <p>Y.7.1. Precio de platos principales. Y.7.2. Precio de entradas. Y.7.3. Precio de ensaladas. Y.7.4. Precio de postres. Y.7.5. Precio de bebidas.</p>
--	---	--

ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DE PLAZA VEA CHICLAYO

NOMBRE DE COLABORADOR: _____

PUESTO: _____

MARCA CON UNA "X" LA RESPUESTA A CADA ALTERNATIVA CORRECTA. GRACIAS:

1. ¿En el bimestre Julio- Agosto la nota de la auditoría de calidad realizada en el área de comidas preparadas es?

- | | | | |
|--------------|--------------|--------------|------------|
| a) ≥ 95 | b) ≥ 90 | c) ≥ 75 | d) < 75 |
| Muy Bueno | Bueno | Regular | Deficiente |

Comentarios: _____

2. ¿En el bimestre Julio- Agosto la nota correspondiente a los análisis microbiológicos en el área de comidas preparadas es?

- | | | | |
|-----------|----------|----------|------------|
| a) 98-100 | b) 90-97 | c) 80-89 | d) < 79 |
| Muy Bueno | Bueno | Regular | Deficiente |

Comentarios: _____

3. ¿En el bimestre Julio- Agosto las quejas de clientes en el área de comidas preparadas fueron?

- | | | | |
|---------------|---------------|---------------|----------------|
| a) 1-3 quejas | b) 3-6 quejas | c) 6-9 quejas | d) 9-12 quejas |
|---------------|---------------|---------------|----------------|

ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DE PLAZA VEA CHICLAYO

NOMBRE DE COLABORADOR: _____

PUESTO: _____

MARCA CON UNA "X" LA RESPUESTA A CADA ALTERNATIVA CORRECTA. GRACIAS:

1. ¿En el bimestre Setiembre- Octubre la nota de la auditoría de calidad realizada en el área de comidas preparadas es?

a) ≥ 95	b) ≥ 90	c) ≥ 75	d) < 75
Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente

Comentarios: _____

2. ¿En el bimestre Setiembre- Octubre la nota correspondiente a los análisis microbiológicos en el área de comidas preparadas es?

a) 98-100	b) 90-97	c) 80-89	d) < 79
Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente

Comentarios: _____

3. ¿En el bimestre Setiembre- Octubre las quejas de clientes en el área de comidas preparadas fueron?

a) 1-3 quejas	b) 3-6 quejas	c) 6-9 quejas	d) 9-12 quejas
---------------	---------------	---------------	----------------

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES DEL ÁREA DE COMIDAS PREPARADAS -PLAZA
VEA CHICLAYO**

CLIENTE: _____

SEXO: FEMENINO: MASCULINO:

EDAD: _____

MARCA CON UNA "X" LA RESPUESTA A CADA ALTERNATIVA LA RESPUESTA QUE CREAS
CONVENIENTE. GRACIAS:

1. ¿Cómo calificaría el **sabor** de las comidas brindadas?

a)Muy bueno b)Bueno c)Regular d)Malo e)Muy mala

2. ¿Cómo calificaría el **olor** de las comidas brindadas?

a)Muy bueno b)Bueno c)Regular d)Malo e)Muy mala

3. ¿Cómo calificaría la **textura** de las comidas brindadas?

a)Muy bueno b)Bueno c)Regular d)Malo e)Muy mala

4. ¿Cómo calificaría el **color** de las comidas brindadas?

a)Muy bueno b)Bueno c)Regular d)Malo e)Muy mala

5. ¿Cómo calificaría la **sazón** de las comidas preparadas brindadas?

a)Muy bueno b)Bueno c)Regular d)Malo e)Muy mala

6. ¿Cómo calificaría la **presentación** de las comidas preparadas brindadas?

a)Muy bueno b)Bueno c)Regular d)Malo e)Muy mala

7. ¿Se brindan **variedad de platos principales**?

a)Siempre b)Casi siempre c)Nunca d)Casi nunca

8. ¿Se brindan **variedad de entradas**?

a)Siempre b)Casi siempre c)Nunca d)Casi nunca

9. ¿Se brindan **variedad de ensaladas**?

a)Siempre b)Casi siempre c)Nunca d)Casi nunca

10. ¿Se brindan **variedad de postres**?

a)Siempre b)Casi siempre c)Nunca d)Casi nunca

11. ¿Se brindan **variedad de bebidas**?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca

12. ¿Cómo calificarías la **atención del personal** del área de comidas preparadas?

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala

13. ¿Cómo calificarías **el tiempo atención del personal** del área de comidas preparadas?

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala
(0-2 min) (3-5 min) (6-8 min) (9-11 min) (12-15 min)

14. La **ubicación** del área de comidas preparadas es:

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala

15. La **ventilación** del área de comidas preparadas es:

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala

16. La **iluminación** del área de comidas preparadas es:

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala

17. La **limpieza en los pisos del área de comidas preparadas** es:

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala

18. La **limpieza de las vitrinas donde se exhiben comidas preparadas** es:

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala

19. ¿Cómo calificaría el **precio de los platos principales** brindados?

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala

20. ¿Cómo calificaría el **precio de las entradas** brindadas?

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala

21. ¿Cómo calificaría el **precio de las ensaladas** brindadas?

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala

22. ¿Cómo calificaría el **precio de los postres** brindados?

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala

23. ¿Cómo calificaría el **precio de las bebidas** brindadas?

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy mala

INTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellido y nombre del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a)(es) del instrumento

Título del estudio:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje según el intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización.																					
3. ACTUALIDAD	Adecuado avance de la ciencia y la tecnología																					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos.																					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					
PROMEDIO																						

OPINION DE APLICABILIDAD PROCEDE LA APLICACIÓN
 PROCEDE SU APLICACIÓN PREVIO DE LEVANTAMIENTO DE LAS OBSERVACIONES QUE SE ADJUNTAN
 NO PROCEDE SU APLICACIÓN

Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

FECHA: 10/03/11

Firma del experto

Chiclayo, __de _____ del ____

Señor:

Presente.-

Asunto: Validación de instrumentos

Distinguido

Es un honor dirigirme a usted, saludarlo y expresarle mi aprecio e informarle que como alumno del último semestre de la Maestría en Administración con Mención en Gerencia empresarial de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, estoy elaborando la tesis titulada IMPACTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS EN LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DEL ÁREA DE COMIDAS PREPARADAS PLAZA VEA CHICLAYO, por tal motivo solicito su apoyo profesional y científica, validando según corresponda los instrumentos que forman parte integrante del presente expediente, el mismo que contiene:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de determinación
3. Fichas de opinión de experto
4. Cuestionario
5. Encuesta

Gracias por su gentileza y valioso aporte a la investigación científica.

Atte.

Ing. María del Rosario Sáenz Flores.

INTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellido y nombre del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a)(es) del instrumento
Berrospi Espinoza Víctor	Gerente; Delta servicios integrales	Encuesta	Maria del Rosario Saenz Flores

Título del estudio:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje según el intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			91	91	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización.																			95	95	
3.ACTUALIDAD	Adecuado avance de la ciencia y la tecnología																			92	92	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																			95	95	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																			93	93	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																			95	95	
7.CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos.																			96	96	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			96	96	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			96	96	
PROMEDIO																				94.3		

OPINION DE APLICABILIDAD PROCEDE LA APLICACIÓN
 PROCEDE SU APLICACIÓN PREVIO DE LEVANTAMIENTO DE LAS OBSERVACIONES QUE SE ADJUNTAN
 NO PROCEDE SU APLICACIÓN

Chiclayo, 10 marzo 2011	17847650	Berrospi E	97-9963545
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. La encuesta y el cuestionario definidos concluyen a la solución del problema general y a logro de los objetivos específicos tal como se muestra en la Matriz de consistencia.

2. La encuesta y el cuestionario contienen las variables requeridas y todos los aspectos necesarios para la solución del problema de investigación planteado.

3.

4.

FECHA: 10/03/11

V. Berrospi
Firma del experto

INTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellido y nombre del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a)(es) del instrumento
SANTILLANA URCIO MARIO	ENFERMERA ASIST	ENCUESTA	ROSARIO SPENZ

Título del estudio:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje según el intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización.																					96
3. ACTUALIDAD	Adecuado avance de la ciencia y la tecnología																					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					94
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					96
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos.																					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					96
PROMEDIO																						

OPINION DE APLICABILIDAD PROCEDE LA APLICACIÓN
 PROCEDE SU APLICACIÓN PREVIO DE LEVANTAMIENTO DE LAS OBSERVACIONES QUE SE ADJUNTAN
 NO PROCEDE SU APLICACIÓN

CAYC/Ayo 12 MARZO 2011	164 77904	Maria Santillana	2 2 5 1 1 0
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. Considerar la ubicación del local y la ventilación del cliente a este servicio

2. Especificación del tiempo de demora en la atención al cliente

3.

4.

FECHA: 10/03/11


Firma del experto