

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA



**“ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINÚA DE LAS BUENAS
PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LOS SERVICIOS DE COMIDA RÁPIDA
DE LA COOPERATIVA DEL MERCADO UNICACHI DEL DISTRITO DE
COMAS EN EL PERÍODO 2021”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA
DE CALIDAD Y DESARROLLO HUMANO

ANABEL ROSITA SARMIENTO ASENCIO

Callao, 2021

PERÚ

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anabel Rosita Sarmiento Asencio'.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Carrasco Venegas Luis Américo	PRESIDENTE
Dr. Rodríguez Taranco Oscar Juan	SECRETARIO
Mg. Díaz Bravo Pablo Belizario	VOCAL
Mg. Angeles Queirolo Carlos Ernesto	VOCAL

Libro: ° N 01	Folio ° N 009	ACTA N° 028-2021-UPG-FIQ-V
Fecha de aprobación de tesis:		19 de diciembre del 2021
Resolución de sustentación de Unidad de Posgrado:		N° 111-2021-CD- UPG-FIQ

DEDICATORIA

Mi tesis está dedicada a mi esposo Eduardo Seminario por ser mi compañero de vida, mi compañero en el camino del crecimiento profesional. A mis hijos Joaquín y Gabriel por ser la inspiración de superación, gracias a ellos me he trazado muchas metas.

A mis padres Visitacion Sarmiento y Julia Asencio por demostrarme desde niña que con esfuerzo y dedicación se logran los objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y una familia unida, a mi asesora la profesora Victoria Rojas por el apoyo, por ser mi guía en mi tesis.

ÍNDICE

TABLA DE CONTENIDO	4
TABLA DE GRÁFICOS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Descripción de la realidad problemática	9
1.2 Formulación del problema	10
1.2.1 Problema general	10
1.2.1 Problema específico	10
1.3 Objetivos	10
1.3.1 Objetivo general	10
1.3.2 Objetivo específico	11
1.4 Limitantes de la investigación	11
1.4.1 Limitantes teóricas	11
1.4.2 Limitantes temporales	11
1.4.3 Limitantes espaciales	11
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes	12
2.1.1 Internacional	12
2.2.2 Nacional	15
2.2 Bases teóricas	18
2.2.1 Estrategias	18
2.2.2 Mejora continua	18
2.2.3 Sistema de gestión de la calidad	19
2.2.4 Herramientas de calidad	20
2.2.5 Alimentos	22
2.2.6 Buenas prácticas de manufactura (BPM)	24
2.2.7 Normas y reglamentos	25

2.3	Conceptual	26
2.3.1	Planeamiento	26
2.3.2	Organización	27
2.3.3	Liderazgo	27
2.3.4	Capacitación	28
2.3.5	Productos y servicios	29
2.3.6	Humano	29
2.3.7	Infraestructura	30
2.3.8	Materiales	30
2.4	Definición de términos básicos	30
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	33
3.1	Hipótesis	33
3.1.1	Hipótesis general	33
3.1.2	Hipótesis específica	33
3.2	Definición conceptual de variable	33
3.2.1	Operacionalización de variables	34
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO	35
4.1	Tipo y diseño de investigación	35
4.2	Método de investigación	35
4.3	Población y muestra	36
4.3.1	Población	36
4.3.2	Muestra	36
4.4	Lugar de estudio y periodo de desarrollo	36
4.4.1	Lugar de estudio	36
4.4.2	Periodo desarrollado	36
4.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	37
4.6	Análisis y procesamiento de datos	38
4.6.1	Autorización por parte de la administración	38
4.6.2	Antecedentes de la organización	38
4.6.3	Uso de las herramientas de calidad	38

4.6.4	Primera encuesta a los dueños de los establecimientos	41
4.6.5	Propuesta de mejora	42
4.6.6	Segunda encuesta a los dueños de los establecimientos.....	43
V.	RESULTADOS	44
5.1	Resultados descriptivos	44
5.1.1	Resultados de la primera encuesta a los dueños de los establecimientos	44
5.1.2	Resultados de la segunda encuesta a los dueños de los establecimientos	53
5.2	Resultados inferenciales	65
5.2.1	Análisis comparativo de las dimensiones antes y después de la capacitación	65
5.2.2	Estrategias para la mejora continua a futuro	68
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	69
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	73
6.3	Responsabilidad de ética	74
	CONCLUSIONES	75
	RECOMENDACIONES	76
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
	ANEXOS	81
	Matriz de consistencia	82
	Encuesta	83
	Instrumentos validados	83
	Consentimiento informado	92
	Base de datos	93
	Fotos de la capacitación	98
	Diapositivas de la capacitación	99
	Fotos del mercado	101

TABLA DE CONTENIDO

Tabla 1.	Operacionalización de variables.....	34
Tabla 2.	Fase de tormenta de ideas.....	39
Tabla 3.	Detalle del plan de acción	41
Tabla 4.	Módulos de capacitación	42
Tabla 5.	Percepción de la dimensión servicio, primera encuesta.....	45
Tabla 6.	Percepción de la dimensión producto, primera encuesta	46
Tabla 7.	Percepción de la dimensión calidad, primera encuesta.....	47
Tabla 8.	Percepción de la dimensión higiene, primera encuesta	48
Tabla 9.	Percepción de la dimensión humano, primera encuesta	49
Tabla 10.	Percepción de la dimensión económico, primera encuesta	50
Tabla 11.	Percepción de la dimensión infraestructura, primera encuesta ...	51
Tabla 12.	Percepción de la dimensión materiales, primera encuesta	52
Tabla 13.	Percepción de la dimensión servicio, segunda encuesta.....	54
Tabla 14.	Percepción de la dimensión producto, segunda encuesta	55
Tabla 15.	Percepción de la dimensión calidad, segunda encuesta.....	56
Tabla 16.	Percepción de la dimensión higiene, segunda encuesta	57
Tabla 17.	Percepción de la dimensión humano, segunda encuesta	58
Tabla 18.	Percepción de la dimensión económico, segunda encuesta	59
Tabla 19.	Percepción de la dimensión infraestructura, segunda encuesta	60
Tabla 20.	Percepción de la dimensión materiales, segunda encuesta	61
Tabla 21.	Escala de interpretación	62
Tabla 22.	Puntajes del antes y después de la capacitación	64
Tabla 23.	Prueba de Wilcoxon y significancia comparación de los puntajes	65

TABLA DE GRÁFICOS

Figura 1.	Método que se usó en la investigación	35
Figura 2.	Mapa de ubicación del mercado Unicachi	36
Figura 3.	Diagrama de Ishikawa	40
Figura 4.	Capacitación a los dueños de los establecimientos	43
Figura 5.	Percepción de la dimensión servicio, primera encuesta	45
Figura 6.	Percepción de la dimensión producto, primera encuesta	46
Figura 7.	Percepción de la dimensión calidad, primera encuesta	47
Figura 8.	Percepción de la dimensión higiene, primera encuesta	48
Figura 9.	Percepción de la dimensión humano, primera encuesta	49
Figura 10.	Percepción de la dimensión económico, primera encuesta	50
Figura 11.	Percepción de la dimensión infraestructura, primera encuesta ...	51
Figura 12.	Percepción de la dimensión materiales, primera encuesta	52
Figura 13.	Percepción de la dimensión servicio, segunda encuesta	54
Figura 14.	Percepción de la dimensión producto, segunda encuesta	55
Figura 15.	Percepción de la dimensión calidad, segunda encuesta	56
Figura 16.	Percepción de la dimensión higiene, segunda encuesta	57
Figura 17.	Percepción de la dimensión humano, segunda encuesta	58
Figura 18.	Percepción de la dimensión económico, segunda encuesta	59
Figura 19.	Percepción de la dimensión infraestructura, segunda encuesta.	60
Figura 20.	Percepción de la dimensión materiales, segunda encuesta	61
Figura 21.	Puntajes de las dimensiones antes y después	64

RESUMEN

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el primer trimestre del presente año, solo en el departamento de Lima, se crearon 26 mil 877 micro pequeñas empresas, representando el 39,0% del total nacional. Dentro de ellas encontramos al rubro de comidas rápidas, con sus álgidos problemas. Motivo por el cual la presente investigación tuvo como objetivo establecer las estrategias para la mejora continua de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, en el periodo 2021.

El trabajo de investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, transversal (desarrollado en un periodo de ocho meses), de tipo aplicativo, tomando a la población como muestra (ocho puestos del mercado Unicachi), para verificar la hipótesis planteada se usó como instrumento la encuesta (pre y post) en la escala de Likert.

Para el análisis de la encuesta se usó el programa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25.0 y el microsoft excel, para los resultados se utilizó la prueba no paramétrica de Wilcoxon, obteniéndose los siguientes resultados con respecto a la dimensión Servicio ($p=0.034$), producto ($p=0.008$), calidad ($p=0.034$), higiene ($p=0.016$), humano ($p=0.009$), económico ($p=0.008$) el resultado de la significancia fue menor a $p<0.05$, indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, en la dimensión infraestructura ($p=0.317$) y materiales ($p=0.999$), el resultado de la significancia fue mayor a $p<0.05$, indicando que no hubo significancia después de la capacitación, y como conclusión se observó que los dueños de los establecimientos tenían poco conocimiento con respecto a las buenas prácticas de manufactura, no obstante, se manifestaron muy comunicativos, trabajadores, responsables y comprometidos con el buen servicio.

Palabras claves: estrategias, mejora continua, calidad, inocuidad.

ABSTRACT

According to the National Institute of Statistics and Informatics (INEI) in the first quarter of this year, only in the department of Lima, 26,877 micro-small businesses were created, representing 39.0% of the national total. Among them we find the fast food category, with its acute problems.

Reason why this research aimed to establish the strategies for the continuous improvement of Good Manufacturing Practices in the fast food services of the Unicachi market cooperative of Comas district, in the period 2021.

The research work was of a non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional design (developed in a period of eight months), of an application type, taking the population as a sample (eight Unicachi market stalls), to verify the proposed hypothesis it was use as an instrument the survey (pre and post) on the Likert scale.

For the analysis of the survey, the SPSS program version 25.0 and Microsoft Excel were used; the Wilcoxon non-parametric test was used for the results, obtaining the following results with respect to the dimension Service ($p = 0.034$), product ($p = 0.008$), quality ($p = 0.034$), hygiene ($p = 0.016$), human ($p = 0.009$), economic ($p = 0.008$) the result of significance was less than $p < 0.05$, indicating that there is a significant difference between the scores before and after the training, in the infrastructure dimension ($p = 0.317$) and materials ($p = 0.999$), the result of significance was higher than $p < 0.05$, indicating that there was no significance after the training, and as a conclusion it was observed that the owners of the establishments had little knowledge regarding good manufacturing practices, however, they were very communicative, hard-working, responsible and committed to good service.

Keywords: strategies, continuous improvement, quality, safety

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial existe Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETAS), las cuales son adquiridas por el consumo de un alimento contaminado, por lo cual entendemos que es de suma importancia mantener una higiene, calidad e inocuidad al momento de preparar los alimentos, por tal motivo, para poder elaborar un alimento inocuo se requiere de responsabilidad desde la compra de los insumos hasta la elaboración del producto terminado.

Con la llegada de la pandemia del Nuevo Coronavirus 2019 (COVID-19) los establecimientos que venden comida se han visto en la obligación de exigir a sus empleados de portar la indumentaria correcta, como es el uso del mandil, cofia, mascarilla, así como el lavado frecuente de las manos, los cuales son requisitos indispensables para la preparación de los alimentos.

En el Perú, en el distrito de Lima podemos observar una gran cantidad de puntos de venta de comidas en los mercados, como la comida rápida la cual tiene como principal característica ser económica pues saca de apuros a muchas personas quienes por diferentes motivos como es el tiempo, la distancia, el dinero; optan por el consumo de este tipo de alimento.

Debido a esto el presente trabajo de investigación está basado en la realización de un trabajo de campo que facilitara la observación de manera personalizada de cada puesto de comida y realizar una encuesta de tipo dicotómica con la finalidad de conocer el nivel de conocimientos básicos sobre temas de inocuidad, calidad e higiene en los alimentos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS,2020) menciona que por año se reporta en el mundo, en promedio seiscientos millones de personas enfermas a consecuencias de ingerir alimentos contaminados con bacterias, virus, parásitos, toxinas, hongo y productos químicos

Además, la Organización Panamericana de la Salud (OPS,2020) señaló que, uno de los problemas de la salud pública, han sido las enfermedades transmitidas por alimentos. Indicando que diario se reportan casos de personas enfermas, dentro de ellos los más vulnerables que son los niños menores de cinco años, gestantes y personas de la tercera edad.

De la misma manera, la OMS (2020) menciona que los sistemas de calidad de los alimentos están basados en programas de requisitos previos los cuales abordan prácticas de higiene correcta, limpieza y saneamiento, delimitación de las zonas de elaboración de alimento, control de los proveedores, almacenamiento, distribución y transporte; es decir el conjunto de condiciones y actividades básicas necesarias para mantener la higiene en los lugares donde se realiza los alimentos.

Por otra parte, la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA,2010) es la encargada del control de calidad e inocuidad de los alimentos en el Perú además de aprobar el reglamento de vigilancia y control sanitario de alimentos y bebida, que se mantiene vigente hasta la actualidad.

La cooperativa Unicachi se inició en el año 2001, por un grupo de emprendedores del pueblo llamado Unicachi de la provincia de Puno, dichas personas decidieron migrar a la capital con el fin de progresar.

En la actualidad el mercado Unicachi, cuenta con diferentes sedes, en la ciudad de lima metropolitana, el mercado ubicado en comas es uno de los mercados más concurridos del cono norte por su variedad de productos y precios accesibles.

Finalmente, la tesis brindo estrategias de mejora continua para los servicios de comida rápida en el mercado Unicachi del distrito de Comas, debido a

que la mayoría de vendedores de comida rápida en este mercado no cuentan con las condiciones y actividades básicas necesarias para mantener la higiene en los lugares donde se elabora los alimentos.

1.2 Formulación del problema

El servicio de comida rápida en los mercados en Lima, se brinda sin los cuidados de higiene y seguridad alimentaria; en estos momentos de pandemia del COVID-19, es una exigencia normativa a nivel mundial observar las buenas prácticas de manufactura en este servicio.

1.2.1 Problema general

¿Cuáles deberán ser las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, en el periodo 2021?

1.2.2 Problema específico

- a) ¿Cuáles son las necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas?
- b) ¿Cuáles son los recursos disponibles para fortalecer las Buenas Prácticas de Manufactura en los servicios de comida rápida?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Establecer las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, en el periodo 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar las necesidades de mejora la continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas en el periodo 2021.
- b) Identificar los recursos disponibles para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida

1.4 Limitantes de la investigación

1.4.1 Limitante teórico

La limitante teórica que se observó en el presente trabajo de investigación está relacionado a la falta de investigaciones similares al trabajo de investigación desarrollado. Esto conllevó a la dificultad que se presentó a la hora de definir nuestras dimensiones.

1.4.2 Limitante temporal

El trabajo de investigación se inició en el periodo de pandemia por el COVID-19, debido a ello se presentaron dificultades para la ejecución del instrumento (encuesta), la capacitación y coordinación con los dueños de los establecimientos, ya que son personas con escaso tiempo, es por ello que había que adecuarse a sus horarios que por lo general eran de noche corriendo así un riesgo personal.

1.4.3 Limitante espacial

El lugar donde se desarrolló la investigación fue en la cooperativa del mercado Unicachi, distrito de Comas, provincia de Lima, departamento de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

Espinoza (2020) realizó un estudio titulado *El boom gastronómico peruano y los mercados de abasto, una tarea pendiente*. Tesis para optar el grado de magister en sociología en la Universidad de Barcelona, España.

El objetivo general del estudio fue evaluar la situación actual y perspectivas de los mercados de abasto en Lima en el marco del “Boom de la gastronomía peruana”, la metodología que se usó es de carácter cualitativo, ya que describe el fenómeno culinario vivido entre el 2005 al 2018, y cómo este ha impactado en los mercados de abasto, las herramientas de investigación que se emplearon fueron las siguientes: revisión documental, entrevistas a profundidad y observación participante, tuvo como conclusión que los déficits que presentan los mercados de abasto en la actualidad; como el desorden, informalidad, suciedad, entre otros; no podrán ser superados a menos que se realice una real inserción de estos establecimientos dentro de las diferentes estrategias institucionales nacionales, y con ello, se les dé un soporte en gestión y presupuesto.

Monge (2020) realizó un trabajo de investigación titulado *Evaluación de conocimientos de inocuidad alimentaria en manipuladores de alimentos de establecimientos de comida étnica de la comuna de Providencia*. Tesis para optar el grado de magister en alimentos en la Universidad de Chile.

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar el nivel de conocimiento de inocuidad alimentaria, actitudes y prácticas de higiene por el personal que manipula los alimentos en los restaurantes de comida sushi y china; la metodología es de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformado por 89 restaurantes de sushi y 42 restaurantes de comida china, la muestra es de 35 restaurantes tipo sushi y 35 de comida china; Los resultados indican que

los manipuladores de alimentos de sushi presentan mayor acceso a educación formal (93%) y conocimiento frente a buenas prácticas de fabricación (89%) respecto al personal de comida china, con un 59% y 67%, respectivamente; llegando a la conclusión que los manipuladores de alimentos se encuentran representados por diferentes nacionalidades, que en su mayoría (76%) son extranjeros, predominando la nacionalidad China (28%).

Castro (2019) en su trabajo de investigación titulado *Determinación de factores condicionantes para la implementación de buenas prácticas de fabricación en restaurantes de Santiago*. Tesis para optar el grado de magister e alimentos en la Universidad de Chile.

El objetivo específico de la tesis fue determinar el nivel educacional y el nivel de capacitación en inocuidad de alimentos de los manipuladores de alimentos de los restaurantes evaluados, la tesis es de diseño descriptivo mixto, con una población es de 7000 restaurantes y como muestra se tomó a 70 restaurantes; los resultados indican, que un 41,4% de los restaurantes inspeccionados, reprobaron la lista de verificación de buenas prácticas de fabricación y el promedio de cumplimiento entre los 70 restaurantes fue un 67,7%; el nivel educacional de los manipuladores, muestra que un 45%, presenta educación superior incompleta y el promedio de notas obtenidas entre todos los manipuladores fue un 5,6; teniendo como conclusión que la mayoría de los manipuladores de alimentos involucrados en este estudio, son de género masculino, nacionalidad extranjera, han recibido capacitación en inocuidad alimentaria y en gran parte tienen menos de 4 años de experiencia en el rubro.

Salazar (2019) en su trabajo de investigación titulado *Diagnóstico del programa de formación en buenas prácticas de manufactura de los concesionarios expendedores de alimentos adscritos a la Universidad Santiago de Cali. Sede Pampa linda*. Tesis para optar el grado de magister en educación ambiental y desarrollo sostenible de la Universidad de Cali,

Colombia.

El objetivo general del trabajo de investigación fue evaluar el cumplimiento del programa de formación en buenas prácticas de manufactura de los concesionarios de alimentos en la universidad Santiago de Cali; la metodología a usar es cuantitativa, de diseño no experimental y descriptivo, la población es conformada por 20 establecimientos de comida, la muestra es de 62 personas manipuladoras de alimentos de los establecimientos; los resultados según la encuesta aplicada a las 62 personas manipuladoras de alimentos en la universidad Santiago de Cali arrojó que todos los trabajadores son mayores de edad siendo la edad mínima 19 años y la más alta 65 años, llegando a la conclusión que es necesario implementar un programa de buenas prácticas de manufactura para las instituciones educativas esta implementación debe ser obligatoria para todos los establecimientos que expendan alimentos, también se evidenció una mínima diferencia entre el conocimiento de los manipuladores sobre las buenas prácticas de manufactura en los establecimientos de comida que posee una marca registrada frente a los establecimientos de comida.

Camerati (2016) en su trabajo de investigación titulada *Estudio comparativo de los factores que influyen en la implementación de buenas prácticas de manipulación en restaurantes de la región metropolitana de Santiago y el gran Concepción región del Biobío*. Tesis para optar el grado de magister en alimentos en la Universidad de Chile.

El objetivo general del trabajo de investigación fue establecer el grado de implementación de las buenas prácticas de manufactura en restaurantes de la región metropolitana de Santiago y el gran Concepción de Chile, el método que se usó fue científico, el diseño fue descriptivo mixto, la población y muestra que se usó es de 70 restaurantes, el resultado es el siguiente el número total de restaurantes inspeccionados ($n=70$) tanto de la región metropolitana de Santiago ($n=35$) como del gran Concepción ($n=35$), no hubo restaurantes que logran el puntaje máximo establecido en la lista de verificación, llegando a la conclusión que dentro de la lista de

verificación, los parámetros de: limpieza y sanitización; control de plagas; higiene del personal y materias primas, presentaron diferencias significativas entre la región metropolitana, resultando el gran Concepción con una menor puntuación en dichos parámetros.

2.1.2 Nacional

Soberón (2020) en su tesis titulada *Calidad microbiológica y vida útil de hamburguesas expendidas en mercados del distrito de los Olivos*. Tesis para optar el grado de magister en ciencia y tecnología de alimentos en la Universidad Nacional del Callao, Perú.

El objetivo de la tesis fue determinar la calidad microbiológica y el tiempo de vida útil de las hamburguesas expendidas en mercados del distrito de Los Olivos, la tesis es de tipo experimental, con un diseño longitudinal, la población y muestra fue de 36 puestos de hamburguesa, los resultados de la calidad microbiológica de las hamburguesas de acuerdo a la evaluación de la calidad microbiológica el 58,33 % (21) de las hamburguesas resultaron “No aptas” para el consumo humano según la Norma Técnica Sanitaria (NTS) N° 071 establecida por el MINSA (2008), el 30,56 % (11) presentó más de 106 UFC/g de bacterias aerobias mesófilas, el 30,56 % (11) más de 50 NMP/g de *Escherichia coli* y el 13,89 % (05) más de 102 UFC/g de *Staphylococcus aureus*, se llegó a la conclusión que la calidad microbiológica de las hamburguesas expendidas en mercados de abastos del distrito de los Olivos fue el 58,33 % (21) “no aptas” para el consumo humano y presentó una vida útil de 13 días a 5 °C, constituyendo un serio riesgo para la salud de los comensales.

Mori (2019) en su tesis titulada *La manipulación de alimentos y las mejoras técnicas en la cevichería Tres Estilos Ica*. Tesis para optar el grado de magister en gestión de empresas turísticas y hoteleras en la universidad San Martín de Porres, Perú.

El objetivo de la tesis fue determinar la relación entre la manipulación de alimentos y las mejoras técnicas en la cevichería Tres Estilos. Ica – 2019.

La metodología empleada tuvo un diseño transversal, no experimental de enfoque mixto (cuantitativa y cualitativa) y de alcance descriptivo-correlacional, las técnicas empleadas fueron la encuesta, la entrevista y la observación. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, el guion de entrevista y la guía de observación, resultados la tabla nº 1 indica que los porcentajes de los trabajadores divididos en dos grupos donde los manipuladores reflejan el 48% y el personal de apoyo el 52% se muestran que los primeros tienen un conocimiento válido, pero en menor cantidad de trabajadores para garantizar la correcta manipulación de alimentos. La conclusión del estudio fue existe una relación significativa entre la manipulación de alimentos y las mejoras técnicas con el fin de garantizar la inocuidad de los productos. Esto se corroboró a través de los resultados del estudio, mediante las encuestas a los trabajadores, entrevista al gerente y observación al lugar.

Cabrera y Pisfil (2018) en su tesis titulada *Plan de negocios de comida rápida saludable en Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado de magister en gestión de negocios de nutrición en la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

El objetivo de la tesis fue demostrar la viabilidad de implementar un fast food de comida saludable para personas que desean buscar una alternativa en el distrito de Surco en Lima Metropolitana, la metodología que se usó es cualitativa, con el propósito de tener una gran cantidad de información para sostener el estudio y la viabilidad de la tesis se llevó a cabo mediante la técnica del focus group, la población es de 1 273 377 habitantes, la muestra es de 317 habitantes, resultados de la pregunta 1: hay un porcentaje mayor de género masculino (50,2%); pregunta 2: en la tabla se observa que la mayoría de encuestados procede de Santiago de Surco con un 22,9%; le sigue San Borja, 10,7% y con menor porcentaje se encuentra el distrito Jesús María con 5,4%; pregunta 3 el nivel socioeconómico de mayor porcentaje es el "B" con un 63,1%; pregunta 4 el 65,3% pertenecía al rango de edad de 21 a 35 años, 67 participantes fueron retirados por el

filtro de edad (60 años). Conclusión principalmente los encuestados acuden a un fast food por tener buen sabor (59,6%), variedad del menú (51,4%) y el buen ambiente (42%). Entre los sustitutos destacan KFC (28,4%), Pizza Hut (16,1%) y Bombos (15,1%).

Siclla (2015) en su tesis titulada *La gestión de alimentos y bebidas en los establecimientos de comida ambulatória participantes del concurso "Ceviche con sentimiento*. Tesis para optar el grado de magister en ciencias gastronómicas en la Universidad San Martín de Porres, Perú.

El objetivo de la tesis fue identificar la relación que existe entre la gestión de alimentos y bebidas que se realiza en el comercio ambulatório y la satisfacción del público consumidor de los establecimientos de los participantes del concurso "Ceviche con sentimiento"; el método es deductivo con diseño no experimental de tipo correlacional, la población está constituida por 08 establecimientos de venta de comida ambulatória, la muestra son 100 consumidores de alimentos ambulatórios de los 8 establecimientos; los resultados de trazabilidad dicen que desde su origen, almacenamiento, distribución, preparación hasta su consumo final, por lo cual se puede manifestar que un 38% señala que compra siempre y casi siempre en lugares donde los alimentos reúnen las condiciones de salubridad necesarias y un 24% lo hace a veces, así mismo un 68% señala que a veces tiene un almacenamiento adecuado para los alimentos mientras que un 38% tiene un almacenamiento adecuado casi siempre, conclusiones se ha demostrado la importancia entre el saneamiento en la manipulación de alimentos con la preferencia de los consumidores de los establecimientos de comida ambulatória, ya que toda persona tiene la prioridad de cuidar su salud, también se ha logrado demostrar que existe una relación significativa entre un adecuado equipamiento y la preferencia de los consumidores, ya que los clientes prefieren acudir a comer a lugares limpios donde se tenga un equipamiento adecuado, para prevenir el contagio de enfermedades.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrategias

Según Johnson et al. (2016) menciona que la estrategia puede conceptualizarse como la búsqueda de un ajuste estratégico con el entorno empresarial y requiere de importantes transformaciones de los recursos de la organización para el futuro, estas estrategias también se considerasen como la creación de oportunidades por los recursos y competencias en una organización.

Álvarez y Bolaños (2011) mencionan que estrategia es un comportamiento repetido a través del tiempo y como consecuencia principal un plan de acción desde una mirada adecuada para lograr algunas posiciones, a través de técnicas orientadas a ganarle a la competencia.

Por lo tanto, de los autores antes descritos entendemos por estrategias que todo directivo debe de aplicar la estrategia en su organización así sea grande o pequeña.

2.2.2 Mejora Continua

Según la Norma Internacional 9001 (ISO 9001,2015) plantea que la organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria, requisitos para cumplir de manera óptima los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Éstas deben incluir:

- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Según la ISO 9001 (2015) señala que el ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA) puede describirse de la siguiente manera:

a) Planificar: determina los objetivos del sistema y sus procesos, también

los recursos necesarios para generar y dar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y determinar los riesgos y las oportunidades.

b) Hacer: implementar lo planificado.

c) Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

d) Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Según Segura (2009) señala que el objetivo principal para la mejora continua es aumentar las probabilidades e incrementar la satisfacción de los clientes y las otras partes interesadas.

De los autores antes descritos se entiende por mejora continua que se debe de seguir el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar para poder llegar a los objetivos.

2.2.3 Sistemas de gestión de la calidad

Según la norma ISO 9001 (2015) menciona que, un sistema de gestión de calidad comprende actividades identificando sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados, el gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes, el Sistema de gestión de calidad posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo. Un Sistema de gestión de calidad proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

Valdizan (2011) menciona que un sistema de gestión de calidad, equivale a un conjunto de elementos que sufren cambios relacionados para poder controlar y dirigir una organización que establece una política y objetivos.

García et al. (2007) resalta que, la gestión de la calidad viene hacer todas las actividades relacionadas a los procesos de fabricación y manipulación de los alimentos, para dirigir, controlar una empresa o establecimiento asegurar la calidad y seguridad alimentaria para alcanzar la satisfacción de su público consumidor, la definición de calidad no va unido a lujo, ni tampoco al precio elevado. Un servicio llega a su nivel máximo cuando responde a las demandas del público objetivo, cada nivel de calidad debe responder al valor que el cliente está dispuesto a pagar.

De los autores antes descritos se entiende que un sistema de gestión de calidad es un conjunto de normas que tiene como objetivo principal la calidad e inocuidad del alimento.

2.2.4 Herramientas de calidad

Cuatrecasas (1999) señala que, las herramientas de calidad son técnicas básicas, que son aplicadas en todos los procesos y funciones que tengan que ver con la gestión, mejora de la calidad, así también como en otras situaciones como la toma de decisiones. Las herramientas de calidad que considera necesarias va depender de los objetivos, aumentar los beneficios de su aplicación. Algunas de las mejoras de carácter genérico que aportan, y que son de gran ayuda en la mejora continua son: identificación y selección de problemas generados, búsqueda de soluciones eficientes a los problemas generados, análisis de causas generadoras de falta de calidad, establecimiento de actividades prioritarias, el control de procesos y funciones, y la ordenación de las necesidades o expectativas.

Según Segura (2009) menciona que las herramientas de calidad son técnicas usadas que se utiliza para analizar información con el fin de tomar

decisiones acertadas para poder priorizar recursos en función a los objetivos de la organización.

De los autores antes escritos se entiende que las herramientas de calidad, son herramientas que se usan para poder identificar el problema con el fin de tomar decisiones.

Tormenta de ideas

Oseki y Osaka (1992) menciona que, la tormenta de ideas consiste en la reunión de un grupo de gente que sugieren, expone, menciona nuevas ideas basadas en comentarios, de las ideas expuestas se pueden definir las mejores propuestas, los principios para una tormenta de ideas incluyen:

- No criticismo: todas las ideas deben ser aceptadas sin crítica.
- No restricciones: sentido común no deben ser una restricción.
- Trabajar sobre las ideas de otros: es sumamente apropiado a partir de ideas de otros.
- Estimular la participación

Según Segura (2009) menciona que es una herramienta en grupo que nos facilita para el surgimiento en nuevas ideas sobre un problema determinado, también es usado para sacar ideas de cada persona y entregarlo de forma ordenada, el objetivo clave para realizar esta herramienta es estar libre de críticas.

De los autores antes descritos se entiende que la tormenta de ideas tiene como base fundamental la libre opinión de las personas que participan.

Diagrama de Ishikawa

Según Gómez (1991) menciona que, el diagrama de Ishikawa (causa-efecto) permite evaluar de una forma integral, las causas que explican un problema determinado facilitando el proceso de búsqueda de causa al sugerir ramas de las mismas, lo importante de estas reglas es poder identificar las causas, es preguntarse sucesivamente el porqué de cada situación hasta que se agote la explicación.

Según Segura (2009) menciona que el diagrama de causa – efecto, nos ayuda a identificar, ordenar las posibles causas de algún problema, señalando las siguientes ventajas:

- Determina la causa raíz del problema.
- Desarrolla el trabajo grupal.
- Se usa un formato ordenado y fácil de leer.
- Nos facilita para seleccionar la causa mayor.

De los autores antes mencionados se entiende que el diagrama causa efecto identifica las posibles causas del problema e identificar la causa mayor del problema.

2.2.5 Alimentos

Según la Norma Internacional 22000 (ISO 22000,2018) plantea que, un alimento es una sustancia que contiene ingredientes ya sea procesada, semiprocesada o cruda, que es destinada para el consumo, e incluye bebidas, goma de mascar y cualquier sustancia que se haya utilizado en la fabricación, elaboración, preparación o tratamiento de alimentos, pero que no incluye cosméticos ni tabaco o sustancias usadas como fármacos.

Según Deza (2011) menciona que algunas características de calidad para los alimentos son definidas por los consumidores, pero el consumidor al momento de ingerir el alimento siempre busca las siguientes características como funcionalidad, apariencia y servicio.

De los autores antes mencionados se entiende que un alimento con lleva a un proceso de preparación y cuya característica está definida por las personas que lo consumen.

Inocuidad Alimentaria

Según la ISO 22000 (2018) menciona que, la seguridad alimentaria del alimento no causará un efecto adverso en la salud para el consumidor cuando se prepara y/o se consume de acuerdo con su uso previsto, la inocuidad alimentaria se relaciona con el producto terminado y no incluye otros aspectos de salud relacionados como por ejemplo, la desnutrición no se debe confundir con la disponibilidad de y acceso a los alimentos, Incluye alimento para animales productores de alimentos y alimento para animales.

Según Vivanco y Núñez (2011) señala que la inocuidad de los alimentos implica que los alimentos no nos causasen daño al momento de consumirlo.

De los autores antes mencionados se entiende que la inocuidad alimentaria de un alimento es que cuando al momento de consumirlo no cause daño al organismo.

Peligros de los alimentos

Según la FAO (2016) menciona que, a lo largo de la cadena alimentaria los alimentos son sometidos a diferentes procesos de elaboración y a situaciones de riesgo que pueden contaminar los alimentos en las etapas de elaboración, por tal motivo se debe de tener extrema precaución en que los alimentos no sufran ningún tipo de contaminación, para poder prevenir es importante cumplir, a lo largo de la cadena, con buenas prácticas de manufactura, existen tres tipos de peligros que pueden contaminar los alimentos y provocar un riesgo para la salud pública:

- Peligros Físicos: están asociados a la presencia de objetos extraños en los alimentos.
- Peligros Químicos: estos peligros pueden ocurrir a lo largo de todo el

proceso alimentario.

- Peligros Biológicos: incluye a las bacterias, los mohos, los parásitos y los virus.

Según Odar (2010) señala que los peligros o agentes biológicos tanto físico como químico que se presentan en los alimentos pueden causar daños a nuestra salud, considerando como peligro biológico se puede presentar en bacterias, virus, hongos, parásitos y como peligros químicos se puede presentar en sustancias químicas naturales, sustancias químicas añadidas directamente, sustancias químicas añadidas indirectamente.

De los autores antes mencionados se entiende por peligro de alimentos, que los alimentos pueden contaminarse de diferentes formas y en algún momento del proceso de elaboración.

2.2.6 Buenas prácticas de manufactura (BPM)

Según la FAO (2016) señala que la aprobación con los códigos de prácticas, normas, reglamentos y leyes referentes a la producción, elaboración, manipulación, etiquetado y venta de alimentos impuestos por órganos sectoriales, locales, estatales, nacionales e internacionales con el propósito de proteger a las personas de enfermedades, adulteración de los productos y fraudes.

Vivanco y Núñez (2011) menciona que es una práctica que está relacionada directamente con las condiciones y medidas necesarias para garantizar la inocuidad de los alimentos en toda la cadena alimentaria.

De los autores antes descritos se entiende como buenas prácticas de manufactura que son condiciones que debe de tomar toda persona que manipula alimentos para ser vendido al consumidor y evitar enfermedades transmitidas por los alimentos.

2.2.7 Normas y reglamentos

a) Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad
Según la ISO 9001 (2015) menciona que, esta norma internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad mencionados en la norma ISO 9000, las explicaciones incluyen una declaración de cada principio también una base racional de por qué el principio es importante para la organización; los principios de la gestión de la calidad son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones.

b) Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario

Según la ISO 9001 (2015) menciona que, esta norma internacional provee las definiciones fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad y concede la base para otras normas del sistema de gestión de la calidad; esta norma internacional está prevista para ayudar al usuario a entender de manera eficaz y eficiente un sistema de gestión de la calidad.

c) Norma Internacional ISO 22000:2018 Sistemas de administración de la inocuidad seguridad de los alimentos, requerimientos para cualquier organización en la cadena alimentaria

Según la ISO 22000 (2018) menciona que adaptar un sistema de administración de la inocuidad de los alimentos, es una decisión estratégica para una organización ya que puede ayudar a perfeccionar su desempeño de manera global en la inocuidad de los alimentos, los principales beneficios para una organización que desea implementar un sistema de administración de la inocuidad de los alimentos basado en este documento son:

La capacidad para proporcionar regularmente alimentos, productos inocuos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente.

Abordar los riesgos asociados con sus objetivos.

La capacidad de demostrar la conformidad con los requerimientos especificados del sistema de administración de la inocuidad seguridad de los alimentos.

d) Norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines resolución ministerial N.º 363-2005/MINSA

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2005) señala que, de conformidad con el artículo 6º del reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas, aprobado por decreto supremo N° 007-98-SA, la vigilancia sanitaria de los alimentos y bebidas que se comercializan en los restaurantes, servicios afines y la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la presente norma sanitaria, está a cargo de la autoridad sanitaria municipal, la vigilancia sanitaria se sustentará en la evaluación de riesgos, las buenas prácticas de manipulación de alimentos y el programa de higiene y saneamiento, la misma que será ejercida por personal profesional calificado y capacitado en estos aspectos.

2.3 Conceptual

2.3.1 Planeamiento

Según la ISO 9001 (2015) señala que el planeamiento nos deriva a planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones y los requisitos para determinar los riesgos y oportunidades que son necesario saber con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados requeridos, para aumentar los efectos deseables en la norma internacional, prevenir o reducir efectos no deseados, lograr la mejora continua; es por ello que la organización debe planificar las acciones para integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad.

Rivera (1989) menciona que la planeación es lo más importante para la

administración, se refiere a planear con anticipación como, cuando y quien deberá hacerlo.

De los autores mencionados se concluye que el planeamiento es muy importante para una organización porque nos propone planear con anticipación y evitar contratiempos.

2.3.2 Organización

Según la ISO 9001 (2015) señala que, la organización de la empresa debe establecer los conocimientos necesarios de sus procesos para lograr la conformidad de los productos y servicio, la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, también la organización establece los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, la organización de la empresa debe establecer las entradas requeridas y las salidas en los procesos; determinar la secuencia e interacción de los procesos, aplicar los criterios y los métodos, determinar los recursos necesarios de los procesos, asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos y evaluar los procesos e implementar cambios necesarios para logran los resultados requeridos.

Rivera (1989) menciona que nosotros como personas debemos organizarnos, para ello se debe fijar tareas, funciones si es posible elaborar horario, calendario, agendar las actividades.

De lo antes mencionado por los autores se entiende que organización debe decidir funciones para dar responsabilidades a todas las personas involucradas en la organización.

2.3.3 Liderazgo

Según la ISO 9001 (2015) menciona que, la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad

asumiendo la responsabilidad relacionado a la eficacia del sistema de gestión de la calidad asegurándose de que se establezcan la política y los objetivos de la calidad para el sistema para que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización para asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.

Según Rivera (1989) menciona que el liderazgo se puede aprender, las conductas de los líderes pueden mejorar cada vez.

De los autores antes descritos se entiende como liderazgo que el líder debe de tomar responsabilidad y manejar la organización.

2.3.4 Capacitación

Según Rivera (1989) menciona que, toda persona que cumple la función de empleador, directivo de una empresa u organización tiene como propósito conducir personas para la realización de los objetivos y metas empresariales; estas personas tienen que capacitar a su personal; el empleador que busca el desarrollo integral del trabajador tiene que estar preparado para que desarrolle eficientemente su trabajo para el cual fue contratado, por tal motivo debemos de tratar las condiciones de desarrollo en la empresa y generar mayores posibilidades de elevar la calidad de los trabajadores con que contamos.

Deza (2011) menciona que la capacitación del personal es parte fundamental para cualquier cambio, esto también incluye que para ser eficaces todas las modificaciones deben ser comunicadas al personal de todas las áreas.

De los autores antes escritos se entiende que la capacitación es pieza clave para que una organización cumpla con el objetivo deseado.

2.3.5 Productos y servicios

Según la ISO 9001 (2015) menciona que la organización debe garantizar de que tiene la aptitud de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se ofrecerán a los clientes, la organización debe llevar un control antes de que los productos y servicios lleguen al cliente, para esto se debe incluir lo siguiente:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos de entrega.
- Los requisitos no establecidos por el cliente.
- Los requisitos especificados por la organización.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.

Deza (2011) menciona que todo producto debe de tener las siguientes características, como nombre del producto, composición, características, vida útil, empaçado, etiquetado; y que es consumido por el cliente.

De los autores antes escritos se entiende que producto es el alimento que fue procesado y que cumplió todos los requisitos para ser distribuidos

2.3.6 Humano

Según Rivera (1989) señala que la persona humana es el fin supremo de una sociedad y de un estado.

Vivanco y Núñez (2011) señala que todo ser humano que trabaja en el rubro de alimentos debe de usar una ropa de protección que debe estar limpia, de manera referencial propone que la ropa se lave regularmente y en una lavandería contratada por la propia empresa para evitar el riesgo del proceso y producto.

De los autores antes mencionados se entiende que la persona humana es fundamental para toda empresa, por que genera la mano de obra de toda empresa.

2.3.7 Infraestructura

Según Jeri (2011) señala que la infraestructura de una organización consiste en edificios, equipos para el procesamiento, instalaciones, áreas y servicios de soporte; Lugar de medios técnicos para realizar alguna actividad, llamado también instalación, lugar donde se puede manipular alimentos, esta instalación es una zona limitada.

Del autor antes escrito se entiende que como infraestructura se considera a las instalaciones como el área de procesamiento.

2.3.8 Materiales

Según Deza (2011) señala que los equipos y utensilios son materiales y deberán estar diseñados e instalados y que no suponga una amenaza de contaminación para un producto.

Del autor antes mencionado se entiende que los materiales son equipos o utensilios que se usan en la preparación de los alimentos.

2.4 Definición de términos básicos

Alimento; en términos del Codex Alimentarius, es toda sustancia elaborada, semielaborada, procesada o natural, que es destinada al consumo humano, esto incluye las bebidas, el chicle y otras sustancias que utilicen en la fabricación, preparación o procesos de los alimentos, pero esto no incluye los cosméticos ni el tabaco ni las sustancias utilizadas solo como medicamentos.

Calidad; grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Contaminación; es la presencia de un agente en el cuerpo, objeto en un alimento que son capaces de causar enfermedad en una persona al momento de consumir el alimento.

Contaminación cruzada; es la transferencia de agentes contaminantes de un alimento contaminado a otro que no lo está como, por ejemplo: trozar un pollo crudo en una tabla de cocina y luego sin limpiarla cortar vegetales para preparar una ensalada.

Comida rápida; se caracteriza por la rapidez del servicio y por tener bajo precio.

Desinfección; reducir o eliminar la carga de microorganismos por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, el objetivo principal de la desinfección es disminuir o eliminar la cantidad de microorganismos vivos.

Encuesta dicotómica; son preguntas cerradas que contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas como por ejemplos ¿se siente sano en estos momentos? sí o no.

ETA; es la sigla que se usa para las enfermedades transmitidas por los alimentos.

Higiene de los alimentos; son las condiciones y procedimientos sanitarios necesarios para la producción, procesamiento, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de los alimentos, hasta la preparación culinaria de los alimentos destinados a garantizar que el producto terminado sea inocuo y comestible, apto para el consumo humano.

Inocuo; producto libre de peligro, que da confianza al comprarlo, que no produce daño al organismo, que da certeza que la ingestión del alimento no producirá enfermedad.

Instalación; zona en que se manipulan alimentos, área limitada del establecimiento.

Limpieza; remoción de toda impureza, residuo de alimentos, suciedad, grasa u otra materia extraña.

Manipulador de alimento; es toda persona que manipula directamente alimentos envasados o no envasados, utensilios y equipos que son utilizados para la elaboración de los alimentos y que cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos.

Peligro; es una propiedad biológica, química o física que puede decidir que el alimento o producto deje de ser inocuo.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura, deben considerar: planeamiento, organización, liderazgo y capacitación.

3.1.2 Hipótesis específicas

a) Las necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi en el distrito de Comas están relacionadas con las BPM y los servicios de calidad, en el periodo 2021.

b) Los recursos que dispone la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, para los servicios de comida rápida son: humanos, económicos, infraestructura y materiales.

3.2 Definición conceptual de variables

$$Y = F(X_1, X_2)$$

a) Variable dependiente

Y= estrategias para la mejora continúa aplicada a la BPM.

Estrategia: plan para lograr un objetivo a largo plazo.

b) Variable independiente

X₁= necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida.

Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño.

X₂= Recursos disponibles para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida.

Buenas prácticas de manufactura: prácticas relacionadas a las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad del alimento.

3.2.1 Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable Dep	Dimensiones	Indicadores	Método	Técnica
Y= estrategias para la mejora continua aplicada a la BPM.	Y ₁ : planeamiento	calificación del producto	capacitación a los dueños de los establecimientos en el tema de buenas prácticas de manufactura	encuesta a los dueños de los establecimientos.
	Y ₂ : organización	calificación del servicio		
	Y ₃ : liderazgo	satisfacción del cliente		
	Y ₄ : capacitación	técnicas de limpieza e higiene		
Variable Ind	Dimensiones	Indicadores	Método	Técnica
X ₁ = necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida.	X ₁₁ : servicio	confianza	capacitación a los dueños de los establecimientos en el tema de buenas prácticas de manufactura	encuesta a los dueños de los establecimientos.
	X ₁₂ : producto	integración		
	X ₁₃ : calidad	amistad		
	X ₁₄ : higiene	compromiso		
X ₂ = recursos disponibles para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida	X ₂₁ : Humano	cultura	capacitación a los dueños de los establecimientos en el tema de buenas prácticas de manufactura	encuesta a los dueños de los establecimientos.
	X ₂₂ : Económico	comunicación		
	X ₂₃ : Infraestructura	valores humanos		
	X ₂₄ : Materiales	capacitación		

Nota. Tabla de operacionalización de las variables usadas en el trabajo de investigación

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de investigación

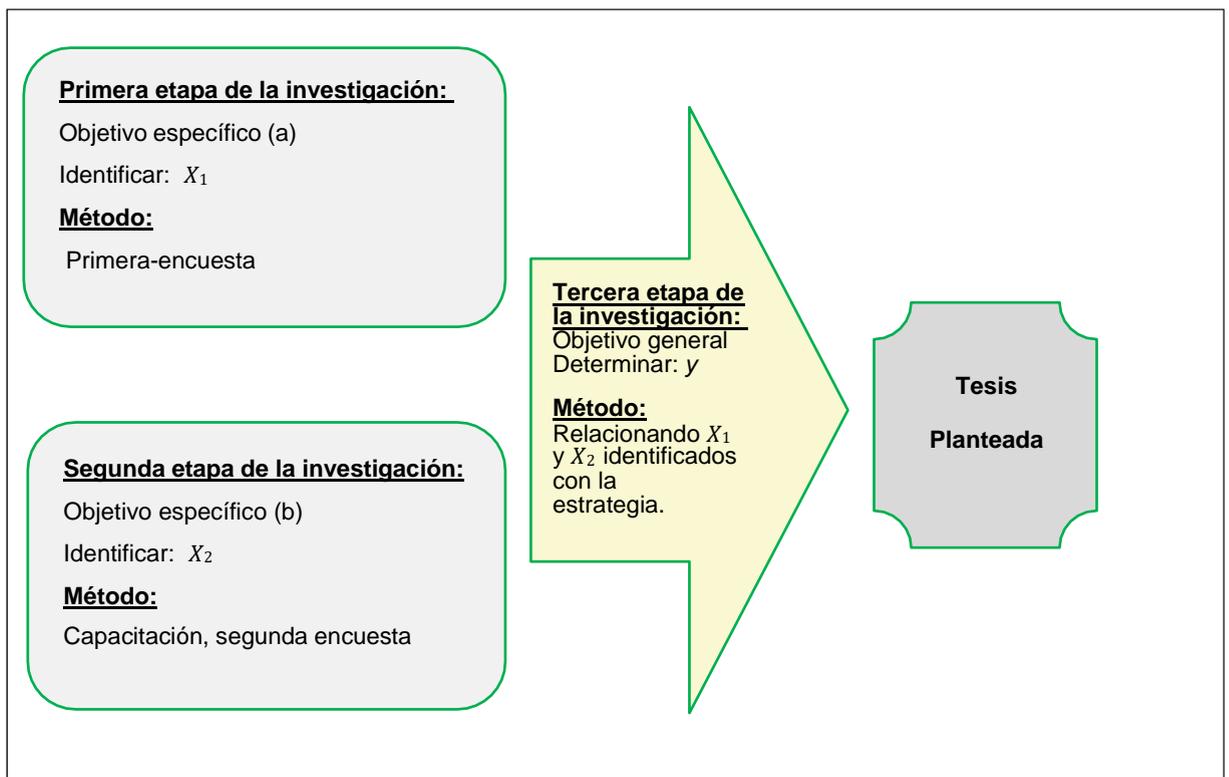
La investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptivo, porque no se manipula las variables (Hernández, 2014).

Con un diseño correlacional, cuantitativa, transversal, porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, 2014).

4.2 Método de investigación

Figura 1

Método que se usó en la investigación



Nota. Método de investigación que se usó para el trabajo de investigación.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

El trabajo de investigación utilizó las siguiente técnica e instrumento.

En el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, mediante el cálculo de frecuencia, porcentaje, media (promedio), además de distribución de frecuencias.

Se utilizó la prueba no paramétrica de Wilcoxon para comparar dos muestras relacionadas, para analizar datos de tipo ordinal obtenido mediante el diseño antes – después, ésta prueba de Wilcoxon arroja resultados para decidir si existe o no una diferencia significativa entre el pre encuesta y post encuesta, con respecto a la variable de estudio.

El nivel de significancia para las pruebas estadísticas se fijó en ($p < 0.05$) en todos los casos.

El análisis se realizó utilizando el programa SPSS versión 25.0 y el microsoft excel.

Instrumentos:

- Encuesta a los dueños de los establecimientos (pre y post encuesta).

4.6. Análisis y procesamiento de datos

4.6.1 Autorización por parte de la administración

Se realizó el contacto con el administrador con el objetivo de obtener la aprobación para la ejecución del trabajo de investigación, se obtuvo una carta de consentimiento.

Esta entrevista permitió presentarme con el área administrativa, a fin de conocer los antecedentes de la organización.

4.6.2 Antecedentes de la organización

La cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, brinda el servicio de todo tipo desde la venta de abarrotes hasta la venta de comida. En el área de servicio de venta de comida rápida los dueños de los establecimientos trabajan desde las 9 am hasta las 9 pm de lunes a domingo, la comida que venden consta de desayunos, almuerzos y cenas. Los platos de comida están preparados al instante y otros ya lo tienen preparados con anticipación, los platos a la venta son las salchipapas, el pollo broaster, el ceviche, el refresco se compra de manera independiente. Diariamente elaboran raciones en promedio de: cien platos, la mayoría de los comensales son personas que trabajan por la zona, o realizan sus compras en el mismo mercado y también los que venden en el mercado; las materias primas empleadas en la elaboración de las raciones destinadas al abastecimiento del servicio de alimentación son muy variadas y son compradas en el mismo mercado, entre las cuales se encuentran el pollo, huevos, embutidos, verduras, papas, alimentos envasados entre otros.

4.6.3 Uso de las herramientas de calidad

a) Lluvia de ideas (Brainstorming)

El análisis y estructura de la lluvia de ideas se llevó de manera directa, ordenada, libre de críticas para llegar a las posibles causas que afectan a la inocuidad de los alimentos.

Tabla 2

Fase de tormenta de ideas

N.º	Problemas obtenidos
1	Los dueños del establecimiento no conocen sobre la inocuidad de los alimentos
2	Uso de utensilios de material no higiénico (madera)
3	Falta de capacitación y entrenamiento en limpieza y desinfección
4	Inadecuados productos de limpieza y desinfección
5	Las luminarias no se encuentran protegidas
6	Ausencia de productos para higiene de las manos
7	Presencia de moscas
8	Falta de capacitación al personal sobre BPM
9	El personal no cumple con las actividades de limpieza y desinfección
10	Falta de conocimiento sobre la calidad de los alimentos
11	No cuenta con un área de almacenamiento para los productos de limpieza
12	Indumentaria incompleta
13	Falta de control de calidad de las materias primas
14	Existe contaminación cruzada de alimentos por almacenamiento
15	Ausencia de avisos alusivos a las BPM
16	Falta de control preventivo de los alimentos crudos
17	Algunos tienen el carne de sanidad vencidos
18	Falta de compromiso con el servicio que se brinda
19	Las personas que manipulan los alimentos no cuentan con hábitos de higiene
20	No cuentan con la cantidad de agua suficientes en su establecimiento
21	Los tachos no cuentan con tapas
22	Falta rotular los productos almacenados
23	Las verduras no son desinfectadas
24	Algunos establecimientos no usan platos descartables
25	Infraestructura no adecuada.

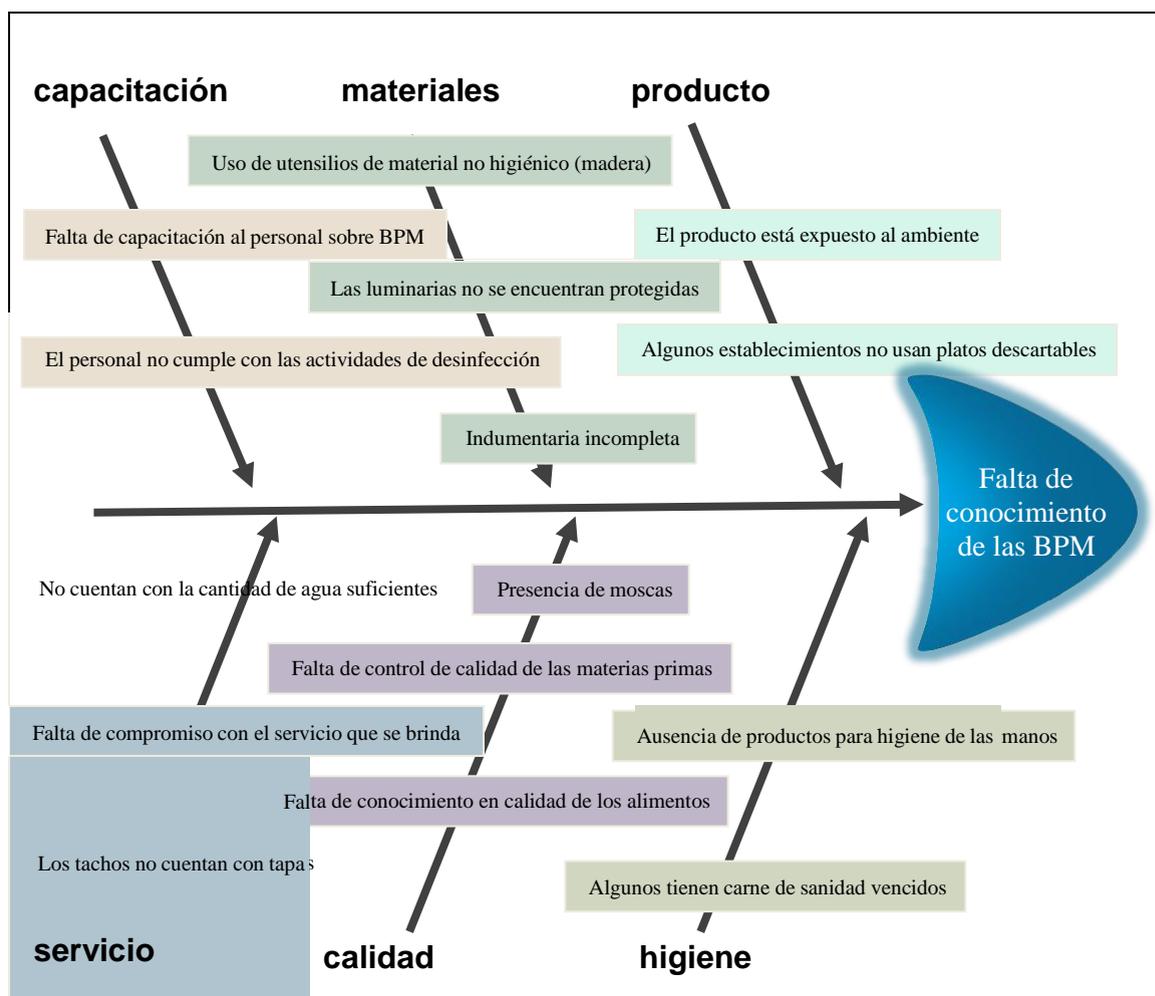
Nota. Problemas que se encontraron en la tormenta de ideas.

b) Diagrama de Ishikawa (causa – efecto)

Luego de haber terminado de manera satisfactoria la lluvia de ideas, se procede a agrupar las posibles causas más importantes utilizando el criterio.

Figura 3

Diagrama de Ishikawa



Nota. La figura muestra en diagrama de Ishikawa donde se aborda el problema general del trabajo de investigación 2021. Fuente: Instituto de calidad (2009)

c) Plan de acción

Tabla 3

Detalle del plan de acción

Objetivo	Ítem	Problema	Acción correctiva
Elaborar un programa de capacitación dirigido a los dueños de los establecimientos de comida en la cooperativa del mercado Unicachi.	1	falta de capacitación al personal	capacitar sobre las Buenas prácticas de manufactura a los dueños de los establecimientos
	2	el producto está expuesto al medio ambiente	capacitar sobre las Buenas prácticas de manufactura a los dueños de los establecimientos
	3	falta de compromiso con el servicio que se brinda	capacitar sobre las Buenas prácticas de manufactura a los dueños de los establecimientos
	4	falta de conocimiento en calidad de los alimentos	capacitar sobre las Buenas prácticas de manufactura a los dueños de los establecimientos
	5	existe contaminación cruzada	capacitar sobre las Buenas prácticas de manufactura a los dueños de los establecimientos

Nota. La tabla muestra el plan de acción que se usó en el trabajo de investigación.

4.6.4 Primera encuesta a los dueños del establecimiento

En el instrumento del trabajo de investigación se usó la encuesta que tuvo 32 preguntas de tipo cerrada o dicotómica (si-no), la primera encuesta (pre- encuesta), consistió en la recopilación de información basado en las siguientes dimensiones como son: servicio, producto, calidad, higiene, humano, económico, infraestructura, materiales.

El análisis se realizó utilizando el programa SPSS versión 25.0 y el microsoft excel.

El instrumento de recolección de datos fue validado por los expertos de las áreas de alimentos, administración, dicha validación se encuentra en el anexo.

4.6.5 Propuesta de mejora

En el trabajo de investigación después de que se usó las herramientas de calidad, la pre encuesta a los dueños del establecimiento, se decide por las siguientes propuestas de mejora:

Capacitar a los dueños de los establecimientos en el tema: buenas prácticas de manufactura, que fue desarrollado en 3 módulos de manera didáctica.

Tabla 4

Módulos de la capacitación

Modulo 1: Peligro de los alimentos

Tipos de peligro

Tipos de contaminación

Vías de contaminación

Modulo 2: Medidas higiénicas para prevenir la contaminación de los alimentos

Que son las enfermedades transmitidas por los alimentos ETAS

Causas y síntomas de las enfermedades transmitidas por los alimentos ETAS

Modulo 3: Medidas higiénicas para prevenir la contaminación de los alimentos

Condiciones del personal que manipula los alimentos

Hábitos higiénicos deseables en un manipulador

Manejo higiénico en la elaboración de los alimentos

Recepción y manejo de materias primas

Almacenamiento de los alimentos

Almacenamiento de los productos químicos

Nota. En la tabla se muestra los temas que se dictó en la capacitación a los dueños de los establecimientos.

Figura 4

Capacitación a los dueños de los establecimientos



Nota. En la figura se muestra el momento de la capacitación a los dueños de los establecimientos.

4.6.6 Segunda encuesta a los dueños de los establecimientos

En el instrumento del trabajo de investigación se usó nuevamente la encuesta que tuvo 32 preguntas de tipo cerrada o dicotómica (si-no), la segunda encuesta (post - encuesta), consistió en la recopilación de información basado en las siguientes dimensiones como son: servicio, producto, calidad, higiene, humano, económico, infraestructura, materiales. El análisis se realizó utilizando el programa SPSS versión 25.0 y el microsoft excel.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

Se obtuvieron los siguientes resultados a partir del instrumento de la investigación (encuesta) a los dueños de los 8 establecimientos de servicios de comida rápida de la cooperativa del Mercado Unicachi del distrito de Comas en Lima – Perú en el periodo 2021.

Se aplicó un cuestionario de 32 preguntas cerradas o dicotómica (si-no), con el objetivo de identificar las necesidades de mejora continua que necesitan los establecimientos de comida rápida.

Se realizó una primera encuesta para la recopilación de información basado en las dimensiones servicio, producto, calidad, higiene, humano, económico, infraestructura y materiales.

Posteriormente después de la capacitación se realizó una segunda encuesta para la recopilación de información basado en las dimensiones servicio, producto, calidad, higiene, humano, económico, infraestructura y materiales.

El análisis se realizó utilizando el programa SPSS versión 25.0 y el microsoft excel.

5.1.1 Resultados de la primera encuesta a los dueños de los establecimientos

Se realizó una primera encuesta para la recopilación de información basado en las dimensiones servicio, producto, calidad, higiene, humano, económico, infraestructura.

Dimensión servicio

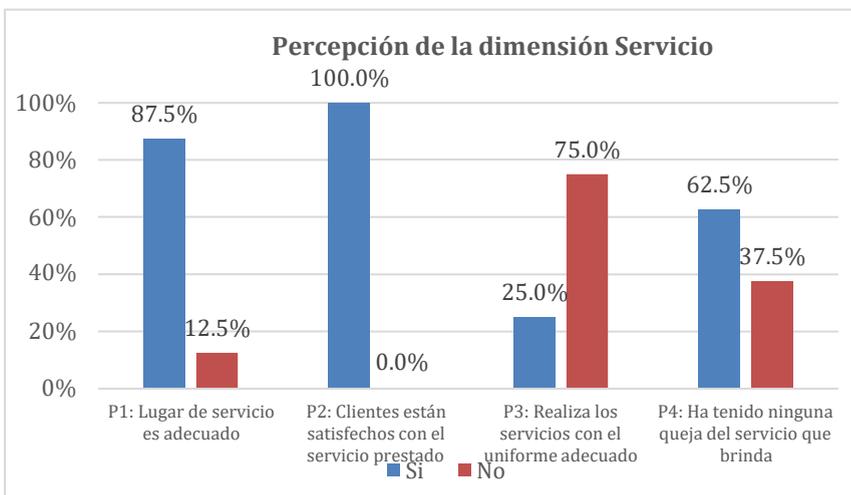
Tabla 5

Percepción de la dimensión servicio, primera encuesta

		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P1. ¿Considera que el lugar donde realiza sus servicios es adecuado?	7	87.5	1	12.5	8	100
	P2. ¿Considera que sus clientes están satisfechos con el servicio brindado?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P3. ¿Realiza los servicios con el uniforme adecuado?	2	25.0	6	75.0	8	100
	P4. ¿Ha tenido ninguna queja del servicio que brinda?	5	62.5	3	37.5	8	100

Figura 5

Percepción de la dimensión servicio, primera encuesta



Nota. En la tabla 1 y figura 1, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión servicio.

Se obtuvo una percepción favorable en la pregunta 1 con predominó del sí en un 87.5% de los casos, en la pregunta 2 con un sí del 100% y en la pregunta 4 con un sí del 62.5%; y se tuvo una percepción desfavorable en la pregunta 3 con un no del 75%.

Dimensión producto

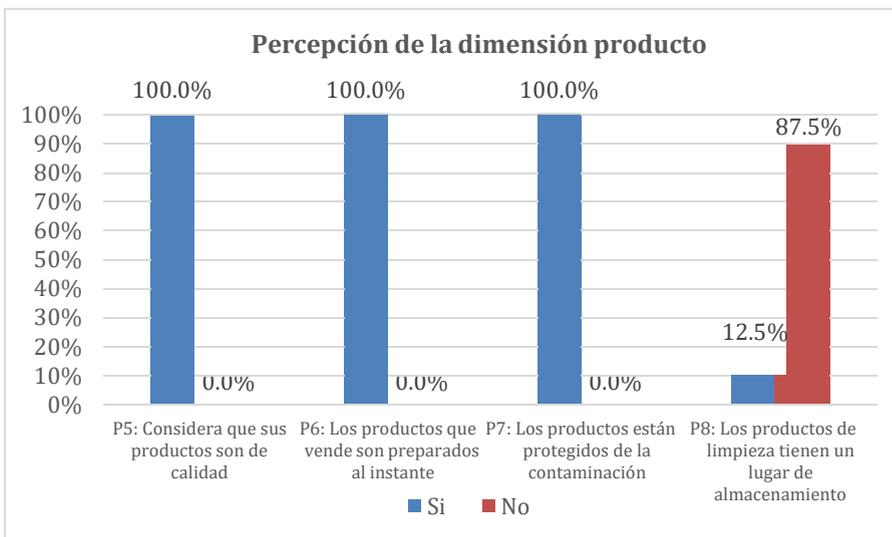
Tabla 6

Percepción de la dimensión producto, primera encuesta

D2: dimensión producto		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P5. ¿Considera que sus productos son de calidad?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P6. ¿Los productos que vende son preparados al instante?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P7. ¿Los productos que venden están protegidos de la contaminación del medio ambiente?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P8. ¿Los productos de limpieza de su establecimiento tienen un lugar de almacenamiento?	1	12.5	7	87.5	8	100

Figura 6

Percepción de la dimensión producto, primera encuesta



Nota. En la tabla 2 y figura 2, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión producto.

Se obtuvo una percepción favorable en la pregunta 5,6 y 7 con predominó del sí en un 100% de los casos y se tuvo una percepción desfavorable en la pregunta 8 con un no del 87.5%.

Dimensión calidad

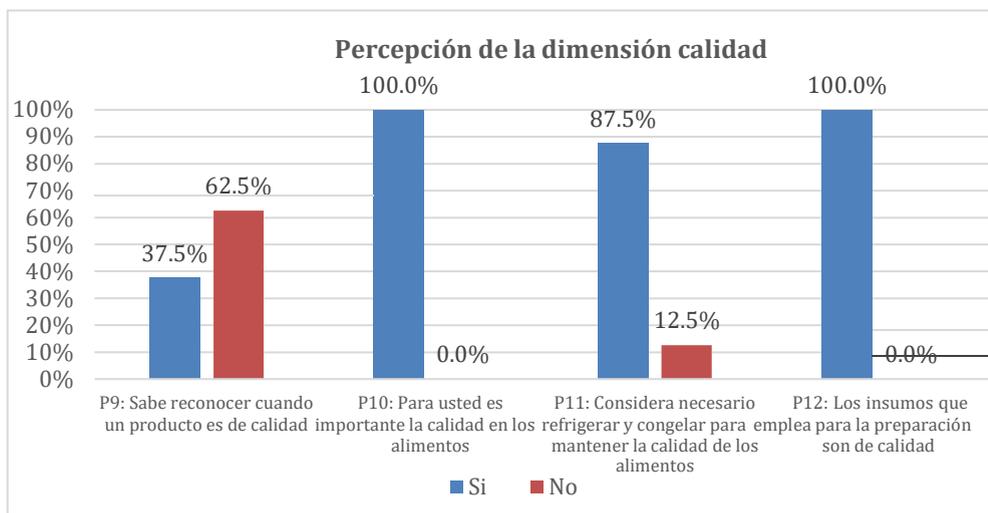
Tabla 7

Percepción de la dimensión calidad, primera encuesta

D3: dimension calidad		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P9. ¿Sabe reconocer cuando un producto es de calidad?	3	37.5	5	62.5	8	100
	P10. ¿Para usted es importante la calidad en los alimentos?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P11. ¿Considera necesario refrigerar y congelar para mantener la calidad de los alimentos?	7	87.5	1	12.5	8	100
	P12. ¿Los insumos que emplea para la preparación son de calidad?	8	100.0	0	0.0	8	100

Figura 7

Percepción de la dimensión calidad, primera encuesta



Nota. En la tabla 3 y figura 3, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión calidad.

Se obtuvo una percepción favorable en la pregunta 10 con predominó del sí en un 100% de los casos, en la pregunta 11 con un sí del 87.5% y en la pregunta 12 con un sí del 100%; y se tuvo una percepción desfavorable en la pregunta 9 con un no del 62.5%.

Dimensión higiene

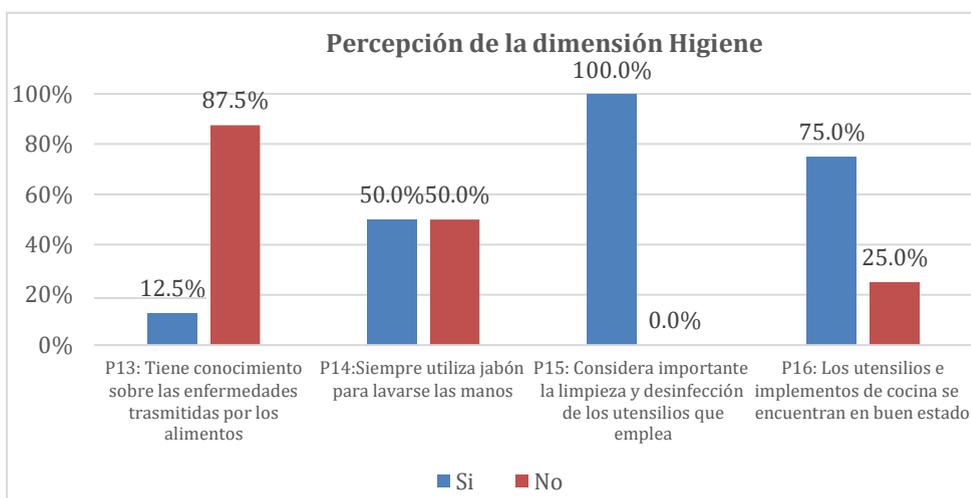
Tabla 8

Percepción de la dimensión higiene, primera encuesta

D4: dimension higiene		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P13. ¿Tiene conocimiento sobre las enfermedades transmitidas por los alimentos?	1	12.5	7	87.5	8	100
	P14. ¿Siempre utiliza jabón para lavarse las manos?	4	50.0	4	50.0	8	100
	P15. ¿Considera importante la limpieza y desinfección de los utensilios que emplea para la preparación de sus productos?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P16. ¿Los utensilios e implementos de cocina se encuentran en buen estado?	6	75.0	2	25.0	8	100

Figura 8

Percepción de la dimensión higiene, primera encuesta



En la tabla 4 y figura 4, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión higiene.

Se obtuvo una percepción favorable en la pregunta 15 con predominó del sí en un 100% de los casos y en la pregunta 16 con un sí del 75%; y se tuvo una percepción desfavorable en la pregunta 13 con un no del 87.5%. Para la pregunta 14 respondieron en igual porcentaje, 50% con un sí y el otro 50% con un no.

Dimensión humano

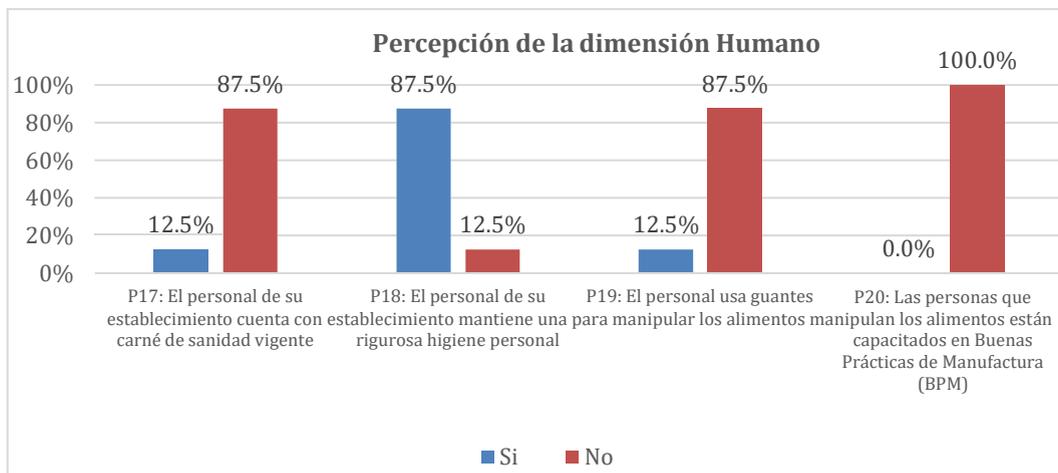
Tabla 9

Percepción de la dimensión humano, primera encuesta

D5: dimension humano		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P17. ¿El personal de su establecimiento cuenta con carné de sanidad vigente?	1	12.5	7	87.5	8	100
	P18. ¿El personal de su establecimiento mantiene una rigurosa higiene personal?	7	87.5	1	12.5	8	100
	P19. ¿El personal usa guantes para manipular los alimentos?	1	12.5	7	87.5	8	100
	P20. ¿Las personas que manipulan los alimentos están capacitados en buenas prácticas de manufactura (BPM)?	0	0.0	8	100.0	8	100

Figura 9

Percepción de la dimensión humano, primera encuesta



Nota. En la tabla 5 y figura 5, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión humano.

Se obtuvo una percepción favorable en la pregunta 18 con predominó del sí en un 87.5% de los casos; y se tuvo una percepción desfavorable en la pregunta 17 con un no del 87.5%, en la pregunta 19 con un no del 87.5% y en la pregunta 20 con un no del 100%.

Dimensión económica

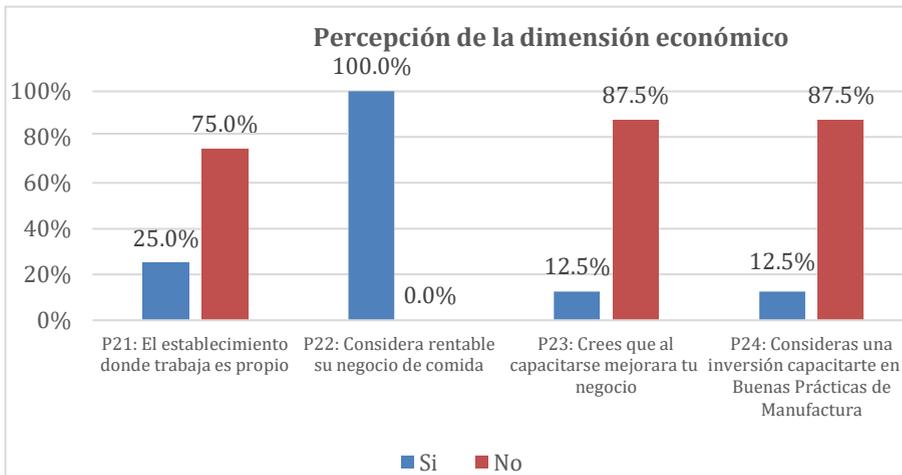
Tabla 10

Percepción de la dimensión económico, primera encuesta

D6: dimensión económica		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P21. ¿El establecimiento donde trabaja es propio?	2	25.0	6	75.0	8	100
	P22. ¿Considera rentable su negocio de comida?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P23. ¿Crees que al capacitarse mejorara tu negocio?	1	12.5	7	87.5	8	100
	P24. ¿Consideras una inversión capacitarte en buenas prácticas de manufactura?	1	12.5	7	87.5	8	100

Figura 10

Percepción de la dimensión económico, primera encuesta



Nota. En la tabla 6 y figura 6, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión económico.

Se obtuvo una percepción favorable en la pregunta 22 con predominó del sí en un 100% de los casos; y se tuvo una percepción desfavorable en la pregunta 21 con un no del 75%, en la pregunta 23 con un no del 87.5% y en la pregunta 24 con un no del 87.5%.

Dimensión infraestructura

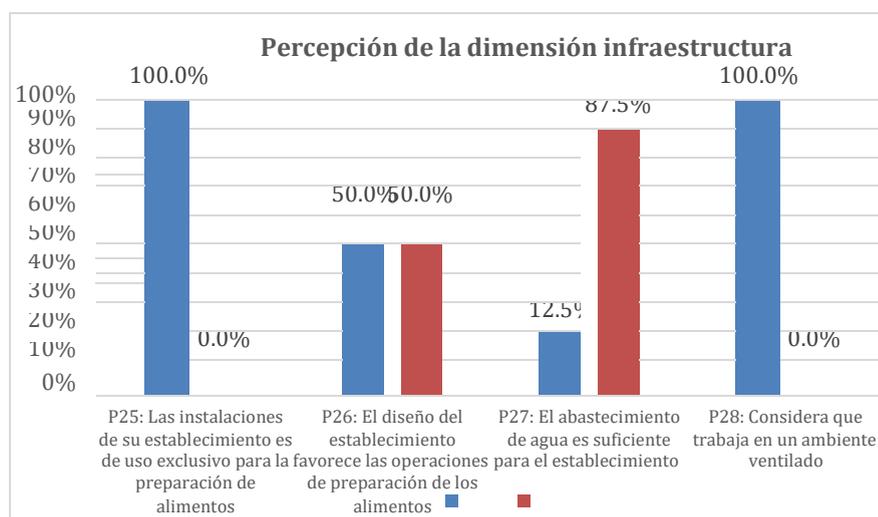
Tabla 11

Percepción de la dimensión infraestructura, primera encuesta

D7: dimension infraestructura		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P25. ¿Las instalaciones de su establecimiento es de uso exclusivo para la preparación de alimentos?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P26. ¿El diseño del establecimiento favorece las operaciones de preparación de los alimentos?	4	50.0	4	50.0	8	100
	P27. ¿El abastecimiento de agua es suficiente para el establecimiento?	1	12.5	7	87.5	8	100
	P28. ¿Considera que trabaja en un ambiente ventilado?	8	100.0	0	0.0	8	100

Figura 11

Percepción de la dimensión infraestructura, primera encuesta



Nota. En la tabla 7 y figura 7, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión infraestructura.

Se obtuvo una percepción favorable en la pregunta 25 y 28 con predominó del sí en un 100% de los casos y se tuvo una percepción desfavorable en la pregunta 27 con un no del 87.5%. Para la pregunta 26 respondieron en igual porcentaje, 50% con un sí y el otro 50% con un no.

Dimensiones materiales

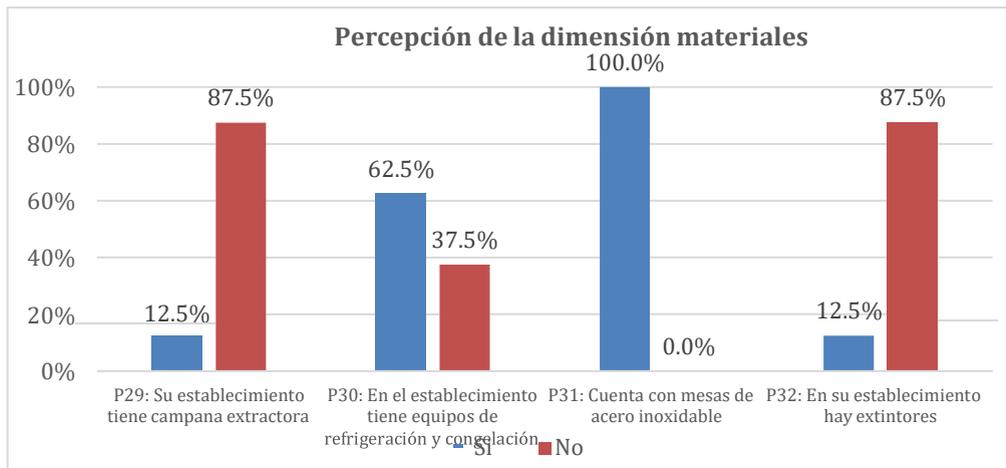
Tabla 12

Percepción de la dimensión materiales, primera encuesta

D8: Dimension materiales		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P29. ¿Su establecimiento tiene campana extractora?	1	12.5	7	87.5	8	100
	P30. ¿En el establecimiento tiene equipos de refrigeración y congelación?	5	62.5	3	37.5	8	100
	P31. ¿Cuenta con mesas de acero inoxidable?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P32. ¿En su establecimiento hay extintores?	1	12.5	7	87.5	8	100

Figura 12

Percepción de la dimensión materiales, primera encuesta



Nota. En la tabla 8 y figura 8, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión materiales.

Se obtuvo una percepción favorable en la pregunta 30 con predominó del sí en un 62.5% de los casos y en la pregunta 31 con un sí del 100%; y se tuvo una percepción desfavorable en la pregunta 29 con un no del 87.5% y en la pregunta 32 con un no del 87.5%.

5.1.2 Resultados de la segunda encuesta a los dueños de los establecimientos

Se realizó una segunda encuesta para recoger información que permita determinar las necesidades de mejora continua para el servicio de comida rápida y los recursos que dispone la cooperativa del mercado Unicachi.

Se evaluaron también en esta segunda encuesta las dimensiones servicio, producto, calidad, higiene, humano, económico, infraestructura y materiales.

El análisis se realizó utilizando el programa SPSS versión 25.0 y el microsoft excel.

Dimensión servicio

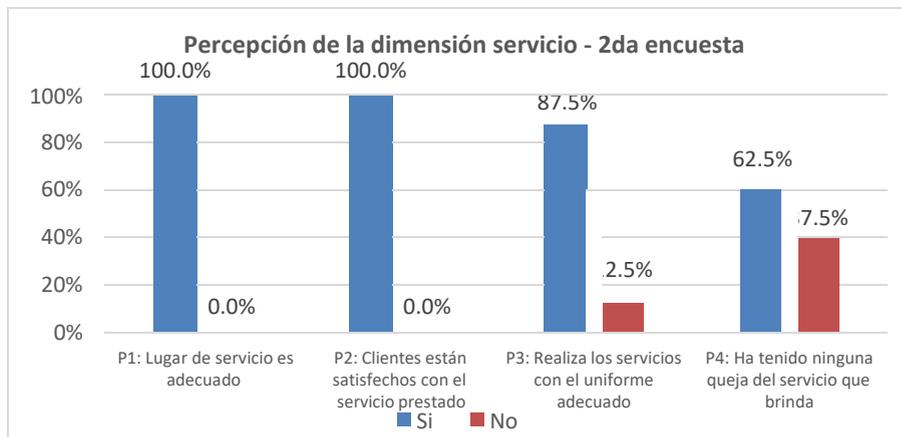
Tabla 13

Percepción de la dimensión servicio, segunda encuesta

D1: dimencion servicio		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P1. ¿Considera que el lugar donde realiza sus servicios es adecuado?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P2. ¿Considera que sus clientes están satisfechos con el servicio brindado?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P3. ¿Realiza los servicios con el uniforme adecuado?	7	87.5	1	12.5	8	100
	P4. ¿Ha tenido ninguna queja del servicio que brinda?	5	62.5	3	37.5	8	100

Figura 13

Percepción de la dimensión servicio, segunda encuesta



Nota: En la tabla 9 y figura 9, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión servicio en la 2da encuesta. Se obtuvo una percepción favorable en todas las preguntas, siendo la pregunta 1 con predominó del sí en un 100% de los casos, en la pregunta 2 también con un sí del 100%, en la pregunta 3 con un sí del 87.5% y en la pregunta 4 con un sí del 62.5%.

Dimensión producto

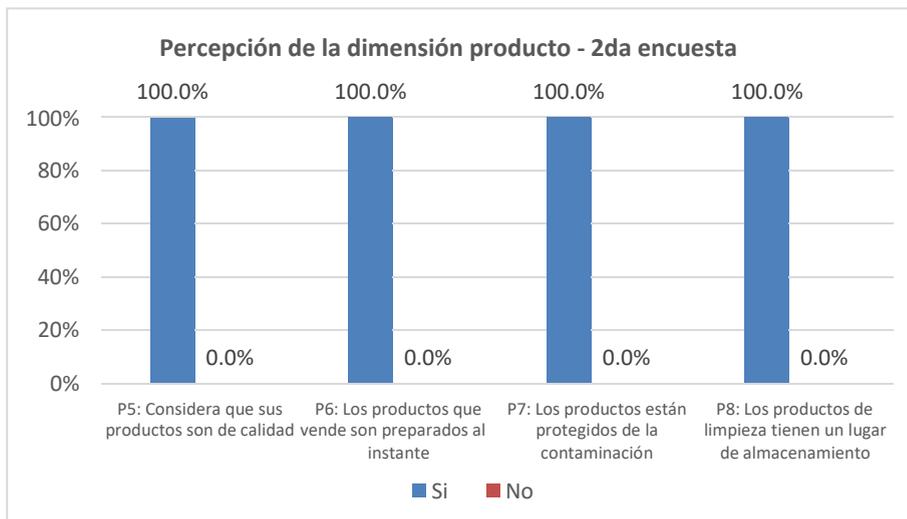
Tabla 14

Percepción de la dimensión producto, segunda encuesta

D2: dimensión producto		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P5. ¿Considera que sus productos son de calidad?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P6. ¿Los productos que vende son preparados al instante?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P7. ¿Los productos que venden están protegidos de la contaminación del medio ambiente?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P8. ¿Los productos de limpieza de su establecimiento tienen un lugar de almacenamiento?	8	100.0	0	0.0	8	100

Figura 14

Percepción de la dimensión producto, segunda encuesta



Nota. En la tabla 10 y figura 10, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión producto en la 2da encuesta. Se obtuvo una percepción favorable en todas las preguntas de la dimensión producto, teniendo en cada una de ellas la pregunta 5,6,7 y 8 predomina el sí del 100%.

Dimensión calidad

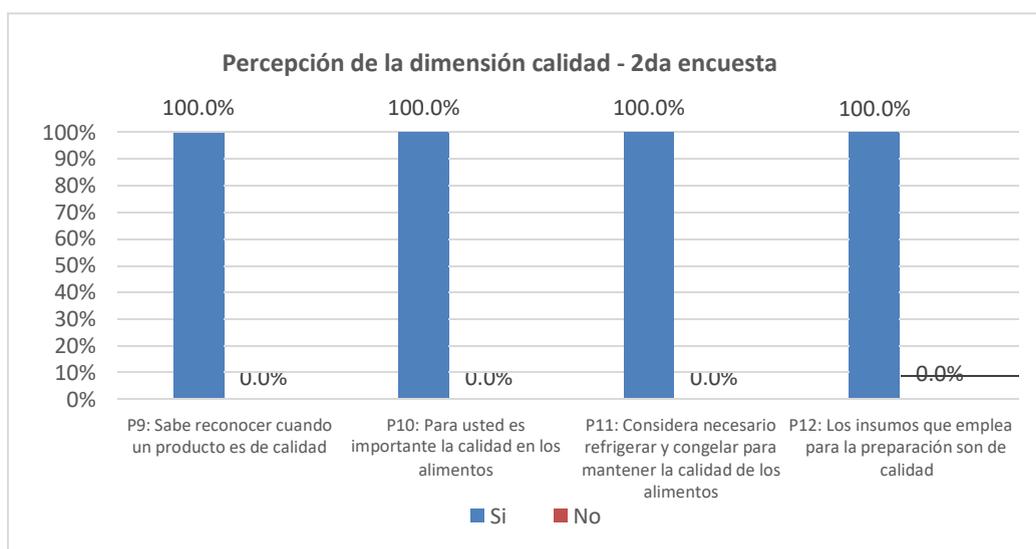
Tabla 15

Percepción de la dimensión calidad, segunda encuesta

D3: dimensión calidad		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P9. ¿Sabe reconocer cuando un producto es de calidad?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P10. ¿Para usted es importante la calidad en los alimentos?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P11. ¿Considera necesario refrigerar y congelar para mantener la calidad de los alimentos?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P12. ¿Los insumos que emplea para la preparación son de calidad?	8	100.0	0	0.0	8	100

Figura 15

Percepción de la dimensión calidad, segunda encuesta



Nota. En la tabla 11 y figura 11, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión calidad en la 2da encuesta. Se obtuvo una percepción favorable en todas las preguntas de la dimensión calidad, teniendo en cada una de ellas la pregunta 9,10,11 y 12 predomina un sí del 100%.

Dimensión higiene

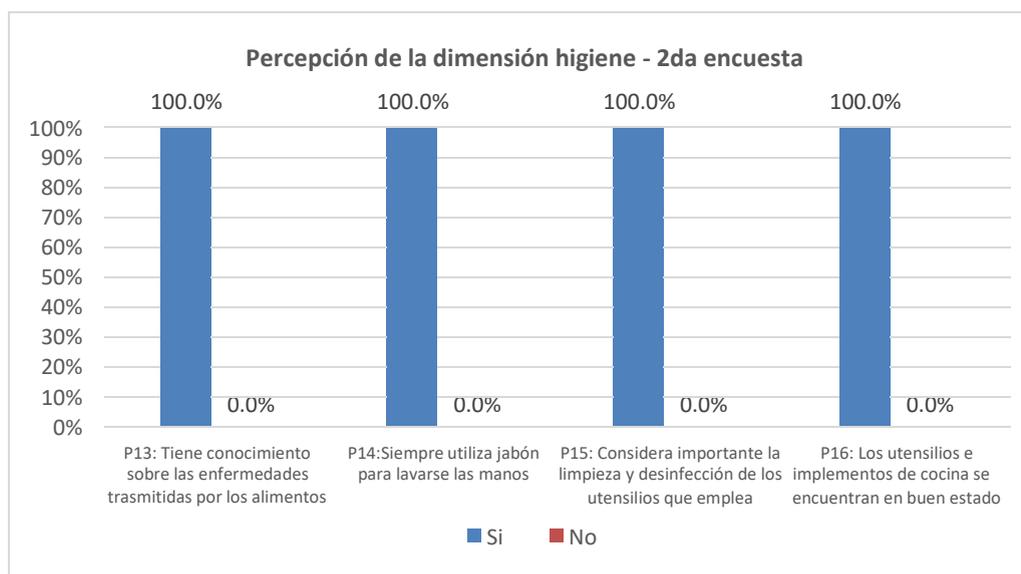
Tabla 16

Percepción de la dimensión higiene, segunda encuesta

D4: dimension higiene		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P13. ¿Tiene conocimiento sobre las enfermedades transmitidas por los alimentos?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P14. ¿Siempre utiliza jabón para lavarse las manos?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P15. ¿Considera importante la limpieza y desinfección de los utensilios que emplea para la preparación de sus productos?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P16. ¿Los utensilios e implementos de cocina se encuentran en buen estado?	8	100.0	0	0.0	8	100

Figura 16

Percepción de la dimensión higiene, segunda encuesta



Nota. En la tabla 12 y figura 12, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión higiene en la 2da encuesta.

Se obtuvo una percepción favorable en todas las preguntas de la dimensión calidad, teniendo en cada una de ellas la pregunta 13, 14, 15 y 16 predominando un sí del 100%.

Dimensión humana

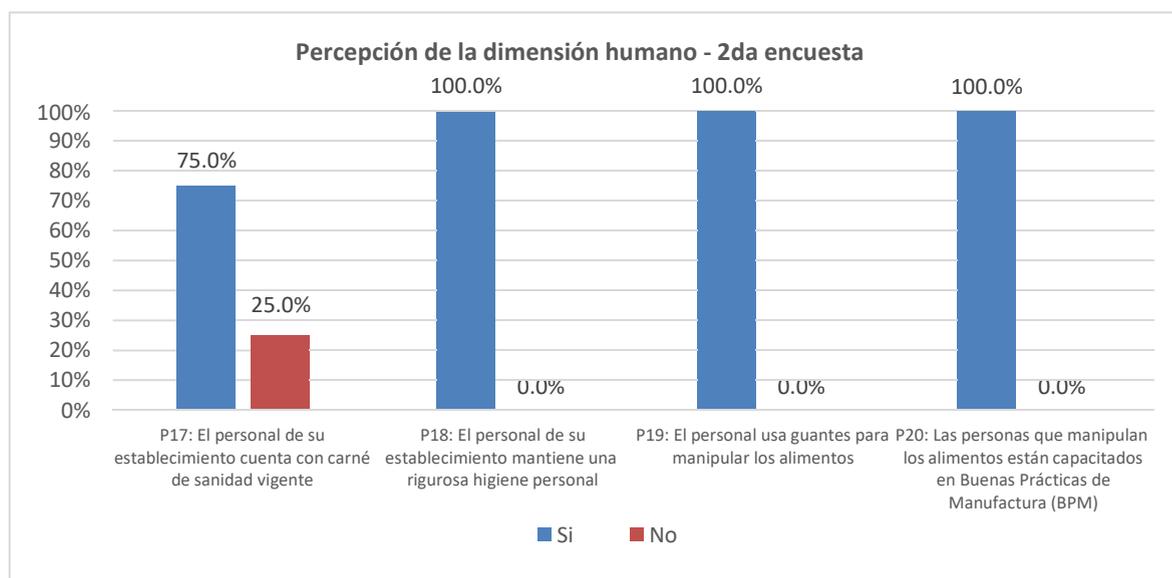
Tabla 17

Percepción de la dimensión humano, segunda encuesta

		D5: dimensión humano				Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P17. ¿El personal de su establecimiento cuenta con carné de sanidad vigente?	6	75.0	2	25.0	8	100
	P18. ¿El personal de su establecimiento mantiene una rigurosa higiene personal?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P19. ¿El personal usa guantes para manipular los alimentos?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P20. ¿Las personas que manipulan los alimentos están capacitados en buenas prácticas de manufactura (BPM)?	8	100.0	0	0.0	8	100

Figura 17

Percepción de la dimensión humano, segunda encuesta



Nota. En la tabla 13 y figura 13, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión humano en la 2da encuesta. Se obtuvo una percepción favorable en todas las preguntas, siendo la pregunta 17 con predominó del sí en un 75% de los casos, en la pregunta 18,19 y 20 también con un sí del 100%.

Dimensión económica

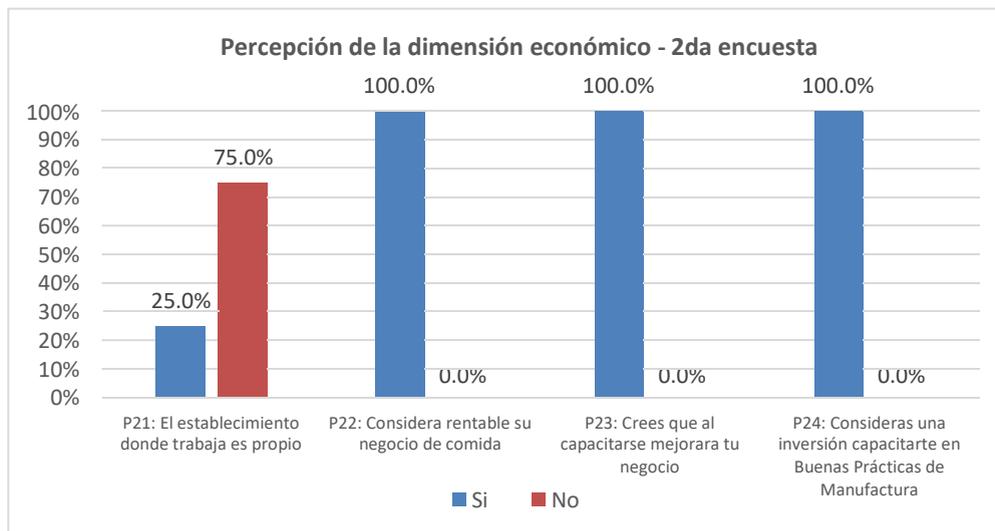
Tabla 18

Percepción de la dimensión económico, segunda encuesta

D6: dimensión económico		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P21. ¿El establecimiento donde trabaja es propio?	2	25.0	6	75.0	8	100
	P22. ¿Considera rentable su negocio de comida?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P23. ¿Crees que al capacitarse mejorara tu negocio?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P24. ¿Consideras una inversión capacitarte en Buenas Prácticas de Manufactura?	8	100.0	0	0.0	8	100

Figura 18

Percepción de la dimensión económico, segunda encuesta



Nota: En la tabla 14 y figura 14, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos sobre las buenas prácticas de la dimensión económico en la 2da encuesta. Se obtuvo una percepción favorable en la pregunta 22, pregunta 23, pregunta 24 con un sí del 100%; y se tuvo una percepción desfavorable en la pregunta 21 con un no del 75%.

Dimensión infraestructura

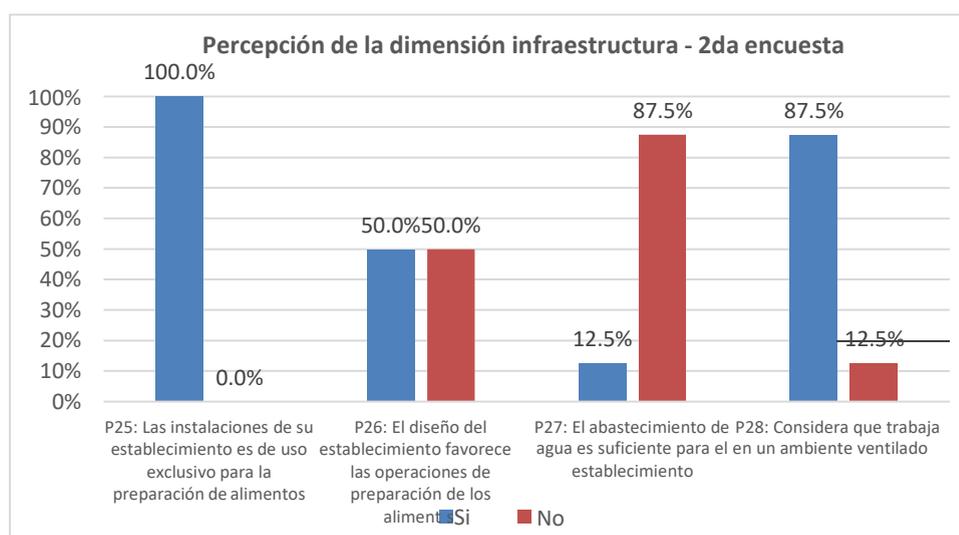
Tabla 19

Percepción de la dimensión infraestructura, segunda encuesta

D7: dimension infraestructura		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P25. ¿Las instalaciones de su establecimiento es de uso exclusivo para la preparación de alimentos?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P26. ¿El diseño del establecimiento favorece las operaciones de preparación de los alimentos?	4	50.0	4	50.0	8	100
	P27. ¿El abastecimiento de agua es suficiente para el establecimiento?	1	12.5	7	87.5	8	100
	P28. ¿Considera que trabaja en un ambiente ventilado?	7	87.5	1	12.5	8	100

Figura 19

Percepción de la dimensión infraestructura, segunda encuesta



Nota. En la tabla 15 y figura 15, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos en la 2da encuesta. Se obtuvo una percepción favorable en la pregunta 25 con predominó del sí en un 100% de los casos y en la pregunta 28 con un sí del 87.5%; y se tuvo una percepción desfavorable en la pregunta 27 con un no del 87.5%. Para la pregunta 26 respondieron en igual porcentaje, 50% con un sí y el otro 50% con un no.

Dimensiones materiales

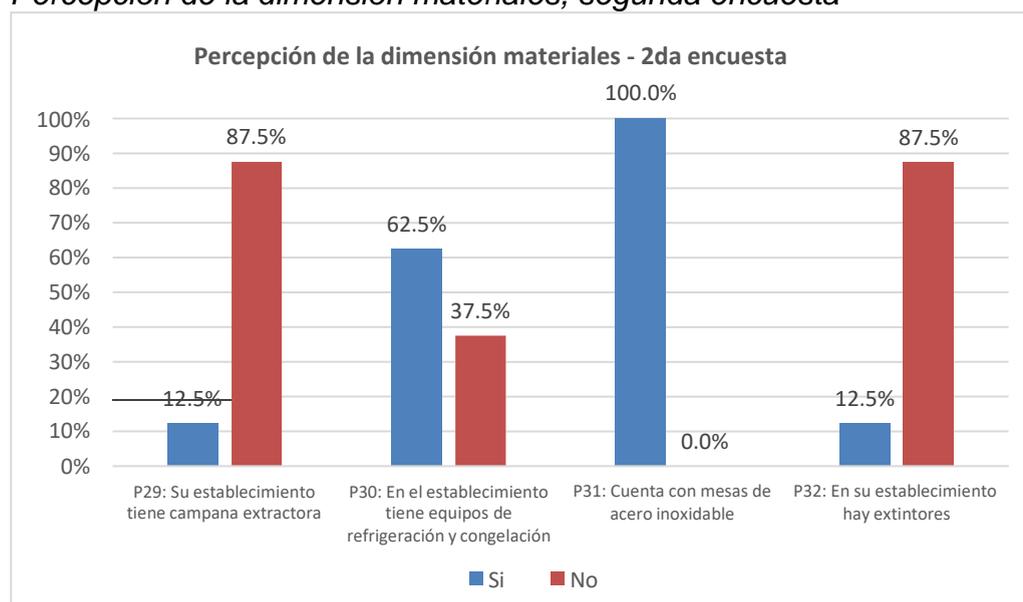
Tabla 20

Percepción de la dimensión materiales, segunda encuesta

D8: dimensión materiales		Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
Pregunta	P29. ¿Su establecimiento tiene campana extractora?	1	12.5	7	87.5	8	100
	P30. ¿En el establecimiento tiene equipos de refrigeración y congelación?	5	62.5	3	37.5	8	100
	P31. ¿Cuenta con mesas de acero inoxidable?	8	100.0	0	0.0	8	100
	P32. ¿En su establecimiento hay extintores?	1	12.5	7	87.5	8	100

Figura 20

Percepción de la dimensión materiales, segunda encuesta



Nota: En la tabla 16 y figura 16, se muestra la percepción de los dueños de los establecimientos en la 2da encuesta. Se obtuvo una percepción favorable en la pregunta 30 con predominó del sí en un 62.5% de los casos y en la pregunta 31 con un sí del 100%; y se tuvo una percepción desfavorable en la pregunta 29 con un no del 87.5% y en la pregunta 32 con un no del 87.5%.

Comparación de las dimensiones de las buenas prácticas de manufactura antes y después de la capacitación

Se presenta los resultados de los puntajes promedios obtenidos con respecto a las dimensiones: servicio, producto, calidad, higiene, humano, económico, infraestructura y materiales.

En los resultados de la primera y segunda encuesta, los datos fueron considerados en la escala de Likert como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 21

Escala de interpretación

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
0	1	2	3	4

Dimensión Servicio, antes de la capacitación se obtuvo 2.8 de promedio de respuestas, es decir, la dimensión servicio que los establecimientos demostraban en la atención era valorado como bueno por los dueños, sin embargo, se puede notar que la valoración después de la capacitación alcanzó a 3.5 de promedio de respuestas siendo esta valoración muy buena.

Dimensión producto, antes de la capacitación se obtuvo 3.1 de promedio de respuestas, es decir, la dimensión producto que los establecimientos demostraban en la atención era valorado como bueno por los dueños, sin embargo, se puede notar que la valoración después de la capacitación alcanzó a 4 de promedio de respuestas siendo esta valoración muy buena.

Dimensión calidad antes de la capacitación se obtuvo 3.3 de promedio de respuestas, es decir, la dimensión calidad que los establecimientos demostraban en la atención era valorado como bueno por los dueños, sin embargo, se puede notar que la valoración después de la capacitación alcanzó a 4 de promedio de

respuestas siendo esta valoración muy buena.

Dimensión higiene antes de la capacitación se obtuvo 2.4 de promedio de respuestas, es decir, la dimensión higiene que los establecimientos demostraban en la atención era valorado como regular por los dueños, sin embargo, se puede notar que la valoración después de la capacitación alcanzó a 4 de promedio de respuestas siendo esta valoración muy buena.

Dimensión Humano antes de la capacitación se obtuvo 1.1 de promedio de respuestas, es decir, la dimensión humano que los establecimientos demostraban en la atención era valorado como malo por los dueños, sin embargo, se puede notar que la valoración después de la capacitación alcanzó a 3.8 de promedio de respuestas siendo esta valoración muy buena.

Dimensión económica antes de la capacitación se obtuvo 1.5 de promedio de respuestas, es decir la dimensión económica que los establecimientos demostraban en la atención era valorado como regular por los dueños, sin embargo, se puede notar que la valoración después de la capacitación alcanzó a 3.3 de promedio de respuestas siendo esta valoración buena.

Dimensión infraestructura, antes de la capacitación se obtuvo 2.6 de promedio de respuestas, es decir, la dimensión infraestructura que los establecimientos demostraban en la atención era valorado como bueno por los dueños, sin embargo, se puede notar que la valoración después de la capacitación alcanzó a 2.5 de promedio de respuestas siendo esta valoración también como muy buena.

Dimensiones materiales, antes de la capacitación se obtuvo 1.9 de promedio de respuestas, es decir, la dimensión material que los establecimientos demostraban en la atención era valorado como regular por los dueños, sin embargo, se puede notar que la valoración después de la capacitación alcanzó a 1.9 de promedio de respuestas siendo esta valoración también como regular.

Tabla 22

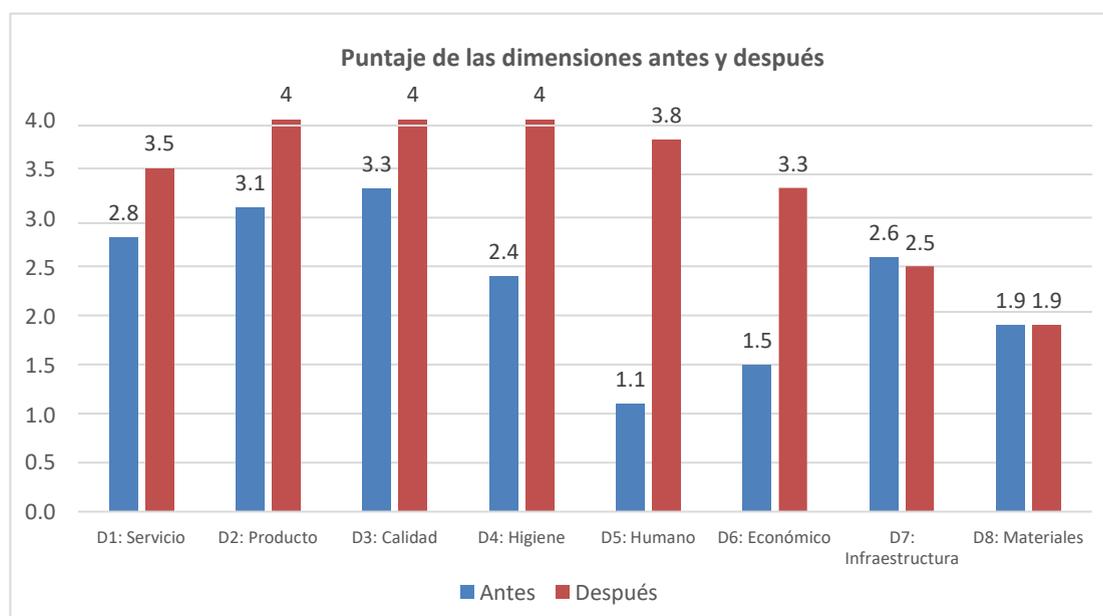
Puntajes del antes y después de la capacitación

Dimensiones	Puntaje	
	antes	después
D1: servicio	2.8	3.5
D2: producto	3.1	4.0
D3: calidad	3.3	4.0
D4: higiene	2.4	4.0
D5: humano	1.1	3.8
D6: económico	1.5	3.3
D7: infraestructura	2.6	2.5
D8: materiales	1.9	1.9

Nota. Comparación de puntajes de las dimensiones antes y después de la capacitación

Figura 21

Puntajes de las dimensiones antes y después



Nota. En la tabla 17 y figura 17, se presenta los puntajes de las dimensiones de las buenas prácticas de manufactura de los servicios de comida rápida antes y después de la capacitación dirigida a los dueños de los establecimientos.

5.2 Resultados inferenciales

5.2.1 Análisis comparativo de las dimensiones antes y después de la capacitación

En el trabajo de investigación se utilizó la prueba no paramétrica de Wilcoxon para comparar dos muestras relacionadas.

Esta prueba de Wilcoxon arroja resultados para decidir si existe o no una diferencia significativa entre el pre test y post test, con respecto a la variable de estudio.

El nivel de significancia para las pruebas estadísticas se fijó en ($p < 0.05$) en todos los casos.

Tabla 23

Prueba de Wilcoxon y significancia comparación de los puntajes

Dimensiones	Antes – Después	
	Z	Significancia (bilateral): valor p
D1: servicio	-2.121	0.034
D2: producto	-2.646	0.008
D3: calidad	-2.121	0.034
D4: higiene	-2.414	0.016
D5: humano	-2.598	0.009
D6: económico	-2.646	0.008
D7: infraestructura	-1.000	0.317
D8: materiales	0.000	0.999

Nota. En la tabla 18, se presenta los contrastes para evaluar la existencia de diferencias entre los puntajes antes y después de la capacitación, a partir de la prueba de Wilcoxon y su significancia (p valor), Diferencia significativa con $p < 0.05$.

Con respecto a la dimensión servicio, el resultado de la significancia fue de 0.034 el cual es menor que 0.05 ($p=0.034$, $p<0.05$), indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora significativamente el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión servicio.

Con respecto a la dimensión producto, el resultado de la significancia fue de 0.008 el cual es menor que 0.05 ($p=0.008$, $p<0.05$), indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora significativamente el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión producto.

Con respecto a la dimensión calidad, el resultado de la significancia fue de 0.034 el cual es menor que 0.05 ($p=0.034$, $p<0.05$), indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora significativamente el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión calidad.

Con respecto a la dimensión higiene, el resultado de la significancia fue de 0.016 el cual es menor que 0.05 ($p=0.016$, $p<0.05$), indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora significativamente el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión higiene.

Con respecto a la dimensión humano, el resultado de la significancia fue de 0.009 el cual es menor que 0.05 ($p=0.009$, $p<0.05$), indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora significativamente el conocimiento de las

buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión humano.

Con respecto a la dimensión económico, el resultado de la significancia fue de 0.008 el cual es menor que 0.05 ($p=0.008$, $p<0.05$), indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora significativamente el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión económico.

Con respecto a la dimensión infraestructura, el resultado de la significancia fue de 0.317 el cual no es menor que 0.05 ($p=0.317$, $p>0.05$), indicando que no existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación no permitió un cambio en el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión infraestructura.

Con respecto a la dimensión materiales, el resultado de la significancia fue de 0.999 el cual no es menor que 0.05 ($p=0.999$, $p>0.05$), indicando que no existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación no permitió un cambio en el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión materiales.

5.2.2 Estrategias para la mejora continua a futuro

De los resultados obtenidos en la pre encuesta realizado a los dueños de los establecimientos de comida rápida, se observó falta de información sobre temas relacionados a calidad, conservación, manipulación, almacenamiento e inocuidad de los alimentos. Después de realizar la capacitación sobre el tema de BPM, a la cual participaron mostrando entusiasmo por aprender. Se llevo a cabo la post encuesta en la cual se evidencia por los resultados obtenidos la mejora continua utilizando las buenas prácticas de manufactura.

Debido a esto las estrategias que proponemos se basan en los resultados de la presente investigación

1.- Como primera estrategia se sugiere continuar con la capacitación de las “buenas prácticas de manufactura” en los mercados sobre todo para las personas que preparan alimentos, las cuales deberán ser un requisito indispensable para la venta y producción de alimentos; la administración debería de formar un equipo de calidad e inocuidad para poder llegar al objetivo.

2.- Como segunda estrategia se les sugiere a las municipalidades que, al momento de entregar la licencia de funcionamiento a los puestos, deberían de considerar de manera obligatoria la capacitación de las “buenas prácticas de manufactura”; también se sugiere que se realicen operativos de fiscalización de manera frecuente.

3.- Como tercera estrategia se plantea continuar con la motivación al personal involucrado en los diferentes aspectos, ya que el mercado se proyecta a ser un mercado modelo en Lima Norte.

4.- Como cuarta estrategia se sugiere implantar la base de las 5S que están compuestas por los diferentes métodos como la clasificación, el orden, la limpieza, la estandarización y la disciplina para poder dar sostenibilidad en el tiempo al mercado.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Prueba por rangos Wilcoxon

H_0 : No se induce cambios significativos en los resultados

H_1 : Se induce cambios positivos significativos en los resultados

Hipótesis general

H_0 = Las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura, no deben considerar: el planeamiento, organización, liderazgo y capacitación.

H_1 = Las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura, deben considerar: el planeamiento, organización, liderazgo y capacitación.

Para la hipótesis general es implícito porque ya están ahí las respuestas, si hay una mejora en las dimensiones; servicio, producto, calidad, higiene, humano, económico, infraestructura, materiales por tal motivo también mejoro las dimensiones planeamiento, organización, liderazgo, capacitación porque existe una relación directa con las demás dimensiones
Por lo tanto

Resultados: se rechaza H_0 y se acepta H_1

Por tal motivo se acepta la hipótesis que dice las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura, deben considerar: el planeamiento, organización, liderazgo y capacitación.

Primera hipótesis específica

H_0 = Las necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi en el distrito de Comas no están relacionadas con las BPM y los servicios de calidad, en el periodo 2021.

H_1 = Las necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi en el distrito de Comas están relacionadas con las BPM y los servicios de calidad, en el periodo 2021.

Se usó la prueba de Wilcoxon y su significancia p valor ($p < 0.05$) se realizó el contraste para evaluar la existencia de diferencias entre los puntajes antes y después de la capacitación.

Con respecto a la dimensión servicio, el resultado de la significancia fue de 0.034 el cual es menor que 0.05 ($p=0.034$, $p<0.05$), indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora significativamente el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión servicio.

Con respecto a la dimensión producto, el resultado de la significancia fue de 0.008 el cual es menor que 0.05 ($p=0.008$, $p<0.05$), indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora significativamente el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión producto.

Con respecto a la dimensión calidad, el resultado de la significancia fue de 0.034 el cual es menor que 0.05 ($p=0.034$, $p<0.05$), indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora

significativamente el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión calidad.

Con respecto a la dimensión higiene, el resultado de la significancia fue de 0.016 el cual es menor que 0.05 ($p=0.016$, $p<0.05$), indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora significativamente el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión higiene.

Resultados: se rechaza H_0 y se acepta H_1

Por tal motivo se acepta la hipótesis que dice que las necesidades de mejora continua si están relacionadas con las BPM y los servicios de calidad para el servicio de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi en el distrito de Comas en el periodo 2021.

Segunda hipótesis específica

H_0 = Los recursos que dispone la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, para los servicios de comida rápida no son: humanos, económicos, de infraestructura y materiales.

H_1 = Los recursos que dispone la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, para los servicios de comida rápida son: humanos, económicos, de infraestructura y materiales.

Se uso la prueba de Wilcoxon y su significancia p valor ($p < 0.05$) se realizó el contraste para evaluar la existencia de diferencias entre los puntajes antes y después de la capacitación.

Con respecto a la dimensión humano, el resultado de la significancia fue de 0.009 el cual es menor que 0.05 ($p=0.009$, $p<0.05$), indicando que existe

diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora significativamente el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión humano.

Con respecto a la dimensión económico, el resultado de la significancia fue de 0.008 el cual es menor que 0.05 ($p=0.008$, $p<0.05$), indicando que existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación mejora significativamente el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión económico.

Con respecto a la dimensión infraestructura, el resultado de la significancia fue de 0.317 el cual no es menor que 0.05 ($p=0.317$, $p>0.05$), indicando que no existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación no permitió un cambio en el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión infraestructura.

Con respecto a la dimensión materiales, el resultado de la significancia fue de 0.999 el cual no es menor que 0.05 ($p=0.999$, $p>0.05$), indicando que no existe diferencia significativa entre los puntajes antes y después de la capacitación, por lo tanto, la aplicación de la capacitación no permitió un cambio en el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida en la dimensión materiales.

Resultados: se rechaza H_0 y se acepta H_1

Por tal motivo se acepta la hipótesis que dice los recursos que dispone la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, para los servicios de comida rápida son: humanos, económicos, de infraestructura y materiales.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En los resultados de Roger Isaías Siclla Rodríguez (2015). En cuanto al carne de sanidad vigente se observa que el 37% siempre tiene la carne de sanidad y de nuestra investigación se encontró que un 75% si cuenta con carne de sanidad. Ya sea por la exigencia municipal si lo consideran importante.

Es por ello que más del 50% si cuentan con carne de sanidad vigente es decir no es un problema en los servicios de comida rápida garantizando que el personal que labora en este rubro son personas sanas.

En los resultados de Paola Camerati González (2016). En relación a la capacitación en el tema de inocuidad alimentarias o buenas prácticas de manufactura a los administradores de los restaurantes, se evidenció que sólo un 21% de estos ha realizado algún curso o bien ha sido participe en charlas ligadas al tema de inocuidad alimentaria.

De nuestra investigación se evidencio que el 100% de los dueños de los establecimientos estaban capacitados.

Es por ello que en los servicios de comida rápida no es un problema y esto garantiza buena preparación de los alimentos.

6.3. Responsabilidad de ética

Yo, Anabel Rosita Sarmiento Asencio, egresada de la Universidad Nacional del Callao, de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ingeniería Química, del Programa de Maestría Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano, identificada con DNI. N° 41747358, con la tesis “Estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufacturas (BPM) en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas en el periodo 2021”

declaro bajo juramento que:

- La tesis desarrollada es el resultado de 8 meses de investigación (2021), por una iniciativa personal.
- La tesis se desarrolló en el mercado Unicachi del distrito de Comas, Lima-Perú. - La información de la tesis es veraz.
- De manera personal y voluntaria me someto al reglamento de ética de la Universidad Nacional del Callao.

CONCLUSIONES

Del trabajo de investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. En primer lugar, se establecieron cuatro estrategias de mejora continua a futuro para los servicios de comida rápida en el mercado.
 - Como primera estrategia se sugiere continuar con la capacitación de las “buenas prácticas de manufactura” en los mercados sobre todo para las personas que preparan alimentos, las cuales deberán ser un requisito indispensable para la venta y producción.
 - Como segunda estrategia se les sugiere a las municipalidades que, al momento de entregar la licencia de funcionamiento a los puestos, deberán considerar de manera obligatoria la capacitación de las “buenas prácticas de manufactura”.
 - Como tercera estrategia se plantea continuar con la motivación al personal involucrado en los diferentes aspectos, ya que el mercado se proyecta a ser un mercado modelo en Lima Norte.
 - Como cuarta estrategia se sugiere implantar la base de las 5S que están compuestas por los diferentes métodos como la clasificación, el orden, la limpieza, la estandarización y la disciplina para poder dar sostenibilidad en el tiempo al mercado.
2. En segundo lugar, se determinó la escasa información en temas de calidad inocuidad y conservación de los alimentos. Luego de la capacitación se obtuvieron resultados positivos, los comerciantes del mercado observaron la importancia, a temas de calidad conservación y mejora continua en el servicio que brindan, ya ello repercute no solo en su economía sino en trabajar en un ambiente seguro.
3. En tercer lugar, se identificó que los recursos humanos con los que disponen son la comunicación, la responsabilidad y el compromiso por un buen servicio por parte de cada uno de los trabajadores y dueños de los comercios.
4. Finalmente, la hipótesis comprueba que la capacitación fue de gran ayuda para mejorar el servicio de comida rápida en el mercado.

RECOMENDACIONES

1. En primer lugar, después del análisis del presente trabajo de investigación llevado a cabo lo más recomendable para los mercados que cuentan con el servicio de venta de comida rápida y en vista a todo lo acontecido con la llegada del Covid-19 se le recomienda continuar con este tipo de capacitación a todas las personas antes, durante y después de la manipulación de los alimentos.
2. En segundo lugar, as municipalidades distritales durante las inspecciones de fiscalización a los mercados deberán de considerar como un requisito fundamental a capacitación, curso, taller las buenas prácticas de manufactura.
3. Finalmente, los mercados deberían empezar a buscar diversos convenios para la realización de prácticas preprofesionales con las escuelas profesionales que cuentan con cursos de gestión de la calidad ya que los puestos en los mercados nos ayudarán a la reactivación económica debido a su posición como micro y pequeñas empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, L. y Bolaños, E. (2011). *Innovación y Estrategia: dos conceptos aparentemente contradictorios*. Nova Scientia.
- Cabrera, S. y Pisfil, D. (2018). *Plan de negocios de comida rápida saludable en Lima Metropolitana* (Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú). Archivo digital. <http://dx.doi.org/10.20511/USIL.thesis/2994>
- Camerati, P. (2016). *Estudio comparativo de los factores que influyen en la implementación de buenas prácticas de manipulación en restaurantes de la región metropolitana de Santiago y el gran Concepción región del Biobío* (Tesis de maestría, Universidad de Chile,). Archivo digital. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179533>
- Castro Opazo, M. (2019). *Determinación de factores condicionantes para la implementación de buenas prácticas de fabricación en restaurantes de Santiago* (Tesis de maestría, Universidad de Chile). Archivo digital <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179535>.
- Cuatrecasas, L. (1999). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Gestión 2000.
- Deza, C. (2011). *Gestión de la inocuidad de los alimentos*. Universidad Agraria de la Molina.
- Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA). (2010). *Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria*. <http://www.digesa.minsa.gob.pe>.

- Espinoza Vásquez, F (2020). *El boom gastronómico peruano y los mercados de abasto. Una tarea pendiente* (Tesis de maestría, Universidad de Barcelona, España). Archivo digital. <http://hdl.handle.net/2445/171222>
- Gómez, L. (1991). *Mejoramiento continuo de la calidad y productividad*. Nuevos Tiempos.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2021) en el Perú existen más de 2 millones 838 mil empresas. Oficina técnica de difusión
- Jeri, I. (2011). *Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos*. Universidad Agraria de la Molina.
- Johnson, G., Scholes, K. y Whittington, R. (2006). *Dirección Estratégica*. Pearson Educación S.A.
- Monge Arroyo, J. (2020). *Evaluación de conocimientos de inocuidad alimentaria en manipuladores de alimentos de establecimientos de comida étnica de la comuna de providencia* (Tesis de maestría, Universidad de Chile). Archivo digital. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/175982>
- Mori Atiro, G. (2019). *La manipulación de alimentos y las mejoras técnicas en la cevichería Tres Estilos Ica* (Tesis de maestría, universidad San Martín de Porres, Perú). Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5833>
- Norma Internacional (ISO 22000). (2018). *Sistemas de administración de la inocuidad seguridad de los alimentos - Requerimientos para cualquier organización en la cadena alimentaria*. www.iso.org.

Norma internacional (ISO 9001). (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos*. www.iso.org.

Norma internacional (ISO 9001). (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad-Fundamentos y vocabulario*. www.iso.org.

Odar, J. (2010). *Implementación del sistema HACCP y sus programas prerrequisitos*. Grupo F.S

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura. (FAO). (2016). *Manual para Manipuladores de alimentos*. www.fao.org.

Organización Mundial de la Salud (OMS). *COVID-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para el sector alimentario*. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331856/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-spa.pdf

Organización Panamericana de la Salud (OPS). *Enfermedades transmitidas por alimentos*. <https://www.paho.org/es/temas/enfermedades-transmitidas-por-alimentos>.

Oseki, K. y Asaka, T. (1992). *Manual de herramientas de la calidad: el enfoque japonés*. Tecnología de Gerencia y Producción.

Rivera, G. (1989). *Progreso para todos*. Servicios de artes gráficas S.A.

Salazar Lozada, A. (2019). *Diagnóstico del programa de formación en buenas prácticas de manufactura de los concesionarios expendedores de alimentos adscritos a la universidad Santiago de Cali*. Sede Pampalinda

(Tesis de maestría, Universidad de Cali, Colombia). Archivo digital.

<https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/3123>

Segura, D. (2009). *Herramientas de mejora de calidad*. Instituto para la calidad Pontificia Universidad Católica del Perú.

Siclla Rodríguez, R. (2015). La gestión de alimentos y bebidas en los establecimientos de comida ambulatoria participantes del concurso “ceviche con sentimiento (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Perú). Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2342>

Soberón, Amado J. (2020). *Calidad microbiológica y vida útil de hamburguesas expendidas en mercados del distrito de los Olivos* (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao, Perú). Archivo digital <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5172>

Valdizan, O. (2011). *Conceptos Generales sobre Calidad*. Universidad Agraria de la Molina.

Vivanco, E. y Nuñez, W. (2011). *Sistemas integrados de gestión de inocuidad de los alimentos*. Universidad Agraria de la Molina.

ANEXOS

Matriz de consistencia

TITULO: “ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA CONTINÚA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURAS (BPM) EN LOS SERVICIOS DE COMIDA RÁPIDA DE LA COOPERATIVA DEL MERCADO UNICACHI DEL DISTRITO DE COMAS EN EL PERIODO 2021”

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Método
¿Cuáles deberán ser las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, en el periodo 2021?	Establecer las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, en el periodo 2021.	Las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura, deben considerar: El planeamiento, organización, liderazgo y capacitación.	Y= Estrategias para la mejora continúa aplicada a la BPM.	Y1: Planeamiento Y2: Organización Y3: Liderazgo Y4: Capacitación	Calificación del Producto Calificación del Servicio Satisfacción del Cliente Técnicas de limpieza e Higiene	Capacitación de las buenas prácticas de manufactura
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específica	Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Método
¿Cuáles son las necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas?	Identificar las necesidades de mejora la continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas en el periodo 2021.	Las necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi en el distrito de Comas están relacionadas con las BPM y los servicios de calidad, en el periodo 2021.	X ₁ = Necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida.	X _{1.1} : Servicio X _{1.2} : Producto X _{1.3} : Calidad X _{1.4} : Higiene	Confianza Integración Amistad Compromiso	Capacitación de las buenas prácticas de manufactura
¿Cuáles son los recursos disponibles para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida?	Identificar los recursos disponibles para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida.	Los recursos que dispone la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, para los servicios de comida rápida son: Humanos, económicos, de infraestructura y materiales.	X ₂ = Recursos disponibles para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida	X _{2.1} : Humano X _{2.2} : Económico X _{2.3} : Infraestructura X _{2.4} : Materiales	Cultura Comunicación Valores Humanos Capacitación	Capacitación de las buenas prácticas de manufactura

Formato de encuesta a los dueños de los establecimientos

La presente encuesta es parte de un trabajo de investigación denominado: "Estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufacturas (BPM) en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas en el periodo 2021"

Objetivo:

- Identificar las necesidades de mejora la continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas en el periodo 2021.

¡Por lo cual su opinión es muy valiosa e importante!

Nombre del establecimiento: _____

Servicio

		Si	No
1.-	¿Considera que el lugar donde realiza sus servicios es adecuado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.-	¿Considera que sus clientes están satisfechos con el servicio que usted brindado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.-	¿Realiza los servicios con el uniforme adecuado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.-	¿Ha tenido ninguna queja del servicio que brinda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Producto

		Si	No
5.-	¿Considera que sus productos son de calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.-	¿Los productos que vende son preparados al instante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.-	¿Los productos que venden están protegidos de la contaminación del medio ambiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.-	¿Los productos de limpieza de su establecimiento tienen un lugar de adecuado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad

		Si	No
9.-	¿Sabe reconocer cuando un producto es de calidad?		
10.-	¿Para usted es importante la calidad en los alimentos?		
11.-	¿Considera necesario refrigerar y congelar para mantener la calidad de los alimentos?		
12.-	¿Los insumos que emplea para la preparación son de calidad?		

Higiene

		Si	No
13.-	¿Tiene conocimiento sobre las enfermedades transmitidas por los alimentos?		
14.-	¿Siempre utiliza jabón para lavarse las manos?		
15.-	¿Considera importante la limpieza y desinfección de los utensilios que emplea para la preparación de sus productos?		
16.-	¿Los utensilios e implementos de cocina se encuentran en buen estado?		

Humano

		Si	No
17.-	¿El personal de su establecimiento cuenta con carné de sanidad vigente?		
18.-	¿El personal de su establecimiento mantiene una rigurosa higiene personal?		
19.-	¿El personal usa guantes para manipular los alimentos?		
20.-	¿Las personas que manipulan los alimentos están capacitados en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)?		

Económico

		Si	No
21.-	¿El establecimiento donde trabaja es propio?		
22.-	¿Considera rentable su negocio de comida?		
23.-	¿Crees que al capacitarse mejorara tu negocio?		
24.-	¿Consideras una inversión capacitarte en Buenas Prácticas de Manufactura?		

Infraestructura

		Si	No
25.-	¿Las instalaciones de su establecimiento es de uso exclusivo para la preparación de alimentos?		
26.-	¿El diseño del establecimiento favorece las operaciones de preparación de los alimentos?		
27.-	¿El abastecimiento de agua es suficiente para el establecimiento?		
28.-	¿Considera que trabaja en un ambiente ventilado?		

Materiales

		Si	No
29.-	¿Su establecimiento tiene campana extractora?		
30.-	¿En el establecimiento tiene equipos de refrigeración y congelación?		
31.-	¿Cuenta con mesas de acero inoxidable?		
32.-	¿En su establecimiento hay extintores?		

Instrumentos validados



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

I.- DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos: LOPEZ HERRERA JORGE
Máximo grado académico alcanzado: MAGISTER
Especialidad: CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE ALIMENTOS
Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

II.- DATOS DEL PLAN DE TESIS

Título:

Estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas en el periodo 2021

Problema:

¿Cuáles son las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, en el periodo 2021?

Sub problemas:

- a) ¿Cuáles son las necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas?
- b) ¿Cuáles son los recursos disponibles para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida?

III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

El objetivo del cuestionario de encuesta:

Identificar los recursos que disponen los dueños del establecimiento para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida



Problema que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

¿Cuáles son los recursos disponibles para fortalecer las Buenas Prácticas de Manufactura en los servicios de comida rápida?

III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NÓ CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	

FIRMA DEL VALIDADOR



FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

I.- DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos: **CARLOS ALEJANDRO ANCIETA DEXTRE**

Máximo grado académico alcanzado: **DOCTOR**

Especialidad: **INGENIERO QUÍMICO**

Institución donde labora: **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

II.- DATOS DEL PLAN DE TESIS

Título:

Estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas en el periodo 2021

Problema:

¿Cuáles son las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, en el periodo 2021?

Sub problemas:

- a) ¿Cuáles son las necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas?
- b) ¿Cuáles son los recursos disponibles para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida?

III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

El objetivo del cuestionario de encuesta:

Identificar los recursos que disponen los dueños del establecimiento para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida.



Problema que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

¿Cuáles son los recursos disponibles para fortalecer las Buenas Prácticas de Manufactura en los servicios de comida rápida?

III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	

FIRMA DEL VALIDADOR



FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

I.- DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos: Pablo Hugo Seminario Ojórtigue

Máximo grado académico alcanzado: Magister

Especialidad: Administración

Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

II.- DATOS DEL PLAN DE TESIS

Título:

Estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas en el periodo 2021

Problema:

¿Cuáles son las estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas, en el periodo 2021?

Sub problemas:

- a) ¿Cuáles son las necesidades de mejora continua de los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas?
- b) ¿Cuáles son los recursos disponibles para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida?

III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

El objetivo del cuestionario de encuesta:

Identificar los recursos que disponen los dueños del establecimiento para fortalecer las BPM en los servicios de comida rápida.



Problema que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

¿Cuáles son los recursos disponibles para fortalecer las Buenas Prácticas de Manufactura en los servicios de comida rápida?

III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	

FIRMA DEL VALIDADOR

Consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO

Se autoriza a Anabel Rosita Sarmiento Asencio, con DNI 41747358, alumna de la maestría en Gerencia de Calidad y Desarrollo Humano de la escuela de Posgrado de la facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao, a realizar el trabajo de investigación denominado "Estrategias para la mejora continua de las buenas prácticas de manufactura en los servicios de comida rápida de la cooperativa del mercado Unicachi del distrito de Comas en el periodo 2021"

Para lo cual se dará las facilidades requeridas para la investigación.

Atentamente

Comas 02 julio del 2021



Administrador

José Delgado

Base de datos de la primera encuesta

Servicio		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
1.-	¿Considera que el lugar donde realiza sus servicios es adecuado?	1		1		1		1		1	1		1		1		
2.-	¿Considera que sus clientes están satisfechos con el servicio brindado?	1		1		1		1		1		1		1		1	
3.-	¿Realiza los servicios con el uniforme adecuado?		1		1	1			1		1	1			1		1
4.-	¿Ha tenido ninguna queja del servicio que brinda?	1			1	1			1		1		1		1		1

Producto		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
5.-	¿Considera que sus productos son de calidad?	1		1		1		1		1		1		1		1	
6.-	¿Los productos que vende son preparados al instante?	1		1		1		1		1		1		1		1	
7.-	¿Los productos que venden están protegidos de la contaminación del medio ambiente?	1		1		1		1		1		1		1		1	
8.-	¿Los productos de limpieza de su establecimiento tienen un lugar de almacenamiento?		1		1		1	1			1		1		1		1

Calidad		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
9.-	¿Sabe reconocer cuando un producto es de calidad?		1	1			1	1			1		1	1			1
10.-	¿Para usted es importante la calidad en los alimentos?	1		1		1		1		1		1		1		1	
11.-	¿Considera necesario refrigerar y congelar para mantener la calidad de los alimentos?	1		1		1		1		1		1		1			1
12.-	¿Los insumos que emplea para la preparación son de calidad?	1		1		1		1		1		1		1		1	

Higiene		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
13.-	¿Tiene conocimiento sobre las enfermedades transmitidas por los alimentos?		1		1		1		1		1	1			1		1
14.-	¿Siempre utiliza jabón para lavarse las manos?	1			1	1		1			1	1			1		1
15.-	¿Considera importante la limpieza y desinfección de los utensilios que emplea para la preparación de sus productos?	1		1		1		1		1		1		1		1	
16.-	¿Los utensilios e implementos de cocina se encuentran en buen estado?	1		1			1	1		1		1			1		1

Humano		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
17.-	¿El personal de su establecimiento cuenta con carné de sanidad vigente?		1		1		1		1	1			1		1		1
18.-	¿El personal de su establecimiento mantiene una rigurosa higiene personal?	1		1		1		1		1		1		1	1		
19.-	¿El personal usa guantes para manipular los alimentos?		1		1		1	1			1		1		1		1
20.-	¿Las personas que manipulan los alimentos están capacitados en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)?		1		1		1		1		1		1		1		1

Económico		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
21.-	¿El establecimiento donde trabaja es propio?		1		1		1	1		1			1		1		1
22.-	¿Considera rentable su negocio de comida?	1		1		1		1		1		1		1		1	
23.-	¿Crees que al capacitarse mejorara tu negocio?		1		1		1		1		1		1		1	1	
24.-	¿Consideras una inversión capacitarte en Buenas Prácticas de Manufactura?		1		1		1		1		1		1		1	1	

Infraestructura		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
25.-	¿Las instalaciones de su establecimiento es de uso exclusivo para la preparación de alimentos?	1		1		1		1		1		1		1		1	
26.-	¿El diseño del establecimiento favorece las operaciones de preparación de los alimentos?		1	1		1		1		1	1			1		1	
27.-	¿El abastecimiento de agua es suficiente para el establecimiento?		1	1		1		1		1		1		1		1	
28.-	¿Considera que trabaja en un ambiente ventilado?	1		1		1		1		1		1		1		1	

Materiales		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
29.-	¿Su establecimiento tiene campana extractora?		1		1		1		1		1		1	1			1
30.-	¿En el establecimiento tiene equipos de refrigeración y congelación?	1		1		1	1				1	1			1	1	
31.-	¿Cuenta con mesas de acero inoxidable?	1		1		1		1		1		1		1		1	
32.-	¿En su establecimiento hay extintores?		1		1		1		1		1		1	1			1

Base de datos de la segunda encuesta

Servicio		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
1.-	¿Considera que el lugar donde realiza sus servicios es adecuado?	1		1		1		1		1		1		1		1	
2.-	¿Considera que sus clientes están satisfechos con el servicio brindado?	1		1		1		1		1		1		1		1	
3.-	¿Realiza los servicios con el uniforme adecuado?		1	1		1		1		1		1		1		1	
4.-	¿Ha tenido ninguna quejas del servicio que brinda?	1			1	1			1		1		1		1	1	

Producto		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
5.-	¿Considera que sus productos son de calidad?	1		1		1		1		1		1		1		1	
6.-	¿Los productos que vende son preparados al instante?	1		1		1		1		1		1		1		1	
7.-	¿Los productos que venden están protegidos de la contaminación del medio ambiente?	1		1		1		1		1		1		1		1	
8.-	¿Los productos de limpieza de su establecimiento tienen un lugar de almacenamiento?	1		1		1		1		1		1		1		1	

Calidad		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
9.-	¿Sabe reconocer cuando un producto es de calidad?	1		1		1		1		1		1		1		1	
10.-	¿Para usted es importante la calidad en los alimentos?	1		1		1		1		1		1		1		1	
11.-	¿Considera necesario refrigerar y congelar para mantener la calidad de los alimentos?	1		1		1		1		1		1		1		1	
12.-	¿Los insumos que emplea para la preparación son de calidad?	1		1		1		1		1		1		1		1	

Higiene		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
13.-	¿Tiene conocimiento sobre las enfermedades transmitidas por los alimentos?	1		1		1		1		1		1		1		1	
14.-	¿Siempre utiliza jabón para lavarse las manos?	1		1		1		1		1		1		1		1	
15.-	¿Considera importante la limpieza y desinfección de los utensilios que emplea para la preparación de sus productos?	1		1		1		1		1		1		1		1	
16.-	¿Los utensilios e implementos de cocina se encuentran en buen estado?	1		1		1		1		1		1		1		1	

Humano		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
17.-	¿El personal de su establecimiento cuenta con carné de sanidad vigente?	1		1		1		1		1		1		1		1	
18.-	¿El personal de su establecimiento mantiene una rigurosa higiene personal?	1		1		1		1		1		1		1		1	
19.-	¿El personal usa guantes para manipular los alimentos?	1		1		1		1		1		1		1		1	
20.-	¿Las personas que manipulan los alimentos están capacitados en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)?	1		1		1		1		1		1		1		1	

Económico		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
21.-	¿El establecimiento donde trabaja es propio?		1		1		1	1		1		1		1		1	
22.-	¿Considera rentable su negocio de comida?	1		1		1		1		1		1		1		1	
23.-	¿Crees que al capacitarse mejorara tu negocio?	1		1		1		1		1		1		1		1	
24.-	¿Consideras una inversión capacitarte en Buenas Prácticas de Manufactura?	1		1		1		1		1		1		1		1	

Infraestructura		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
25.-	¿Las instalaciones de su establecimiento es de uso exclusivo para la preparación de alimentos?	1		1		1		1		1		1		1		1	
26.-	¿El diseño del establecimiento favorece las operaciones de preparación de los alimentos?		1	1		1		1		1	1			1		1	1
27.-	¿El abastecimiento de agua es suficiente para el establecimiento?		1	1		1		1		1		1		1		1	1
28.-	¿Considera que trabaja en un ambiente ventilado?	1		1		1		1	1		1		1		1		1

Materiales		A		B		C		D		E		F		G		H	
		Si	No														
29.-	¿Su establecimiento tiene campana extractora?		1		1		1		1		1		1	1			1
30.-	¿En el establecimiento tiene equipos de refrigeración y congelación?	1		1		1	1			1	1			1	1		
31.-	¿Cuenta con mesas de acero inoxidable?	1		1		1		1		1		1		1		1	
32.-	¿En su establecimiento hay extintores?		1		1		1		1		1		1	1			1

Fotos de la capacitación



Diapositivas de la capacitación

 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
MAESTRIA EN GERENCIA DE CALIDAD Y DESARROLLO HUMANO



**BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACION
BPM**

 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
MAESTRIA EN GERENCIA DE CALIDAD Y DESARROLLO HUMANO

MODULO 1: PELIGRO DE LOS ALIMENTOS

. PELIGRO FISICO



. PELIGRO QUIMICO





MODULO 2: ENFERMEDADES TRASMITIDAS POR ALIMENTOS

¿ QUE SE ENTIENDE POR ALIMENTO CONTAMINADO?

Es aquel alimento que contiene microorganismos, bacterias, mohos, bacterias, parásitos, virus, toxina



MODULO 3: MEDIDAS HIGIENICAS PARA PREVENIR LA CONTAMINACION DE LOS ALIMENTOS

El aseo personal



Lavarse las manos con agua y jabón



Limpiarse las uñas

Fotos del mercado

