



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**Gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la
confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora
Lima 2018**

TESIS

Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

**Trece Ferrari Marco Antonio
ORCID: 0009-0003-2967-8907**

ASESOR

**Villa Esteves José Antonio
ORCID: 0000-0003-0005-4482**

**Lima, Perú
2020**

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Trece Ferrari Marco Antonio

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 40957620

Datos de asesor

Villa Esteves José Antonio.

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07778554

Datos del jurado

JURADO 1: Salazar Fernández Cosme Homero, DNI: 07699211, ORCID: 0000-0001-7962-9001.

JURADO 2: Soto Grimaldo Américo Guillermo, DNI: 07211650, ORCID: 0000-0002-2506-3601.

JURADO 3: Camones Figueroa Lorgio Jesús, DNI: 31630075, ORCID: 0000-0001-5275-3221.

JURADO 4: Avalos Siguenza Yolanda Rosa, DNI: 10311493, ORCID: 0000-0003-4747-2737

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Dedicatoria

A Dios por otorgarme vida y fortaleza necesaria.

A mis padres por infundir en mí valores y principios, los cuales me han permitido ser una persona de bien.

Agradecimiento

A los docentes por su apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales.

A mis asesores Lic. Adm. Villa Esteves José Antonio y Dra. Victoria Valenzuela por impartir sus conocimientos pacientemente, en contribución al desarrollo integral de mi tesis. A toda mi familia, en especial a mi esposa Valeria y mi hijo Rodrigo por comprenderme por el tiempo que tuve que dejar de compartir con ellos.

Introducción

La investigación desarrollada se titula “Gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018”. De acuerdo con las hipótesis planteadas se demuestra que un sistema de gestión de calidad (SGC) es un sistema formalizado que documenta procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr políticas y objetivos de calidad. Por lo tanto, se demostró que los sistemas HACCP y BPM inciden en la inocuidad de los alimentos de exportación.

Esta investigación consta de cinco capítulos:

En el Capítulo I, se realizó la formulación, justificación y objetivos del estudio de investigación, asimismo se da a conocer las limitaciones presentadas en el desarrollo del estudio.

En el Capítulo II, se realizó el análisis de las variables, así como también se da a conocer el marco normativo bajo el cual se rige la empresa.

En el Capítulo III se establecen las hipótesis y variables del estudio de investigación.

En el Capítulo IV, se desarrolló el marco metodológico, enfocándose el tipo de investigación, diseño; también se define la población y muestra para la investigación y se establece la modalidad de la recolección de datos.

En el Capítulo V, se da a conocer los resultados; primero, presentado el análisis descriptivo del estudio y segundo mediante el análisis inferencial de las hipótesis.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices correspondientes donde se refleja el diseño del aporte de estudio.

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Introducción.....	v
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
Capítulo I.....	1
1. Planteamiento del estudio.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema principal.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Objetivos de la investigación.....	2
1.3.1. General.....	2
1.3.2. Específicos.....	2
1.4. Delimitación de la investigación.....	3
1.4.1. Delimitación temporal.....	3
1.4.2. Delimitación espacial.....	3
1.4.3. Delimitación social.....	3
1.4.4. Delimitación conceptual.....	3
1.5. Justificación o importancia del estudio.....	3
1.6. Limitaciones de la investigación.....	4
CAPÍTULO II.....	5
2. Marco Teórico y Conceptual.....	5
2.1. Antecedentes de la investigación.....	5
2.1.1. Marco teórico.....	10
2.1.2. Inocuidad.....	23
Capítulo III.....	30
3. Hipótesis de la investigación.....	30
3.1. Hipótesis General.....	30
3.2. Hipótesis Específicas.....	30
Capítulo IV.....	31
4. Marco metodológico.....	31

4.1. Método de la investigación	31
4.2. Diseño de la investigación	32
4.3. Población, Muestra.....	32
4.3.1. Población.....	32
4.3.2. Muestra	33
4.4. Variables de la investigación	33
4.5. Técnicas y recolección de datos.....	33
4.6. Procedimiento y recolección de datos.....	34
4.6.1. Técnicas de procesamiento de análisis de datos	34
Capítulo V.....	35
5. Resultados obtenidos.....	35
5.1. Presentación y análisis de resultados	35
5.2. Resultados inferenciales (Prueba de Hipótesis).....	36
5.3. Contrastación de hipótesis	41
5.3.1. Contrastación de Hipótesis General.....	41
5.3.2. Contrastación de hipótesis específicas.....	42
5.4. Discusión de Resultados	48
5.4.1. En relación a los antecedentes	48
5.4.2. En relación a los resultados descriptivos	50
5.4.3. En relación a los resultados de la contratación de hipótesis	52
5.5. Análisis Univariado.....	54
Resultados obtenidos	108
Conclusiones	109
Recomendaciones	110
Referencias Bibliográficas	111
Apéndice	115

Lista de Tablas

Tabla 1. Resumen de procesamiento de casos	36
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad	36
Tabla 3. Pruebas De Normalidad	36
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos	37
Tabla 5. Descriptivos	37
Tabla 6. Pruebas de chi-cuadrado	41
Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos	41
Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos	43
Tabla 9. Pruebas de chi-cuadrado	43
Tabla 10. Pruebas de chi-cuadrado	45
Tabla 11. Resumen de procesamiento de casos	45
Tabla 12. Resultados de la Chi Cuadrada	53
Tabla 13. Qué grado de calidad le asignaría a los elementos del sistema de gerencia: estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos	54
Tabla 14. Qué grado de calidad le asignaría al nivel de impacto de los sistema HACCP y BPM en el desarrollo de la producción de la empresa	55
Tabla 15. Qué grado de calidad le atribuiría al control de procesos de los sistemas HACCP y BPM en la producción	56
Tabla 16. Qué grado de calidad se le asigna a los procedimientos de los sistemas HACCP y BPM en el control de la inocuidad.....	57
Tabla 17. Qué grado de calidad le asignaría a la certificación de los sistemas HACCP y BPM y la capacitación de personal	58
Tabla 18. Qué grado de calidad le asignaría a la certificación de los sistemas HACCP y BPM y la capacitación de personal	59
Tabla 19. Qué nivel de evaluación le asignaría a los procedimientos actuales de la gerencia de producción.....	60
Tabla 20. Qué nivel de evaluación le asignaría al control de los procedimientos de la gerencia de producción.....	61
Tabla 21. Qué nivel de evaluación le asignaría al impacto que tiene el control y supervisión de procesos.....	62

Tabla 22. Qué nivel de evaluación le asignaría a los recursos que aplica la empresa para lograr los objetivos de la calidad	63
Tabla 23. Qué nivel de evaluación le asignaría a los procesos para obtener un producto o servicio para satisfacer al cliente	64
Tabla 24. Qué evaluación le asignaría a PHVA: planificar las actividades, hacer las actividades, verificar las actividades declaradas y actuar sobre aquellas actividades que no se lograron ..	65
Tabla 25. Qué evaluación le asignaría a las actividades necesarias de entradas requeridas (los insumos) para lograr las salidas esperadas o (producto).....	66
Tabla 26. Qué evaluación le asignaría a la secuencia e interacción de quien entrega los insumos y a quien se le entrega los productos terminados.....	67
Tabla 27. Qué evaluación le asignaría a los criterios y métodos para que la operación esté bajo control	68
Tabla 28. Qué nivel de evaluación le asignaría a los recursos humanos, financieros, físicos o de infraestructura, tecnológicos y el medio ambiente donde se desarrolla el proceso	69
Tabla 29. Qué nivel de evaluación le asignaría a las a las autoridades responsables para estos procesos.....	70
Tabla 30. Qué nivel de evaluación le asignaría a la determinación de riesgos y oportunidades que tiene el proceso para prevenir inconvenientes y aprovechar oportunidades considerando aspectos relevantes que afectan al proceso	71
Tabla 31. Qué nivel de evaluación le asignaría a los instrumentos y herramientas de verificación y control estadístico para asegurar el logro de los resultados previstos	72
Tabla 32. Qué nivel de evaluación le asignaría al proceso de mejora constante	73
Tabla 33. Consolidado de la variable Gestión de calidad.....	74
Tabla 34. Qué nivel de evaluación le asignaría al equipo capacitado, encargado de la implementación y elaboración y control en HACCP y BPM.	76
Tabla 35. Qué nivel de evaluación le asignaría al conocimiento de los productos que se elaboran o transforman en la empresa	77
Tabla 36. Qué nivel de evaluación le asignaría al flujo pretendido, destino y fin de los productos de la empresa.....	78
Tabla 37. Qué nivel de evaluación le asignaría al diagrama de flujo de la empresa.	79
Tabla 38. Qué nivel de evaluación le asignaría a la confirmación en el lugar y de manera ocular de que las operaciones se encuentran plasmadas en el diagrama de flujo para cada proceso o producto	80

Tabla 39. Qué nivel de evaluación le asignaría a las medidas de control de cada proceso del producto, para cada riesgo encontrado.....	81
Tabla 40. Qué nivel de evaluación le asignaría a los puntos críticos de control PCC, validados por el equipo capacitado en HACCP y BPM.....	82
Tabla 41. Qué nivel de evaluación le asignaría al valor máximo o mínimo de sus parámetros biológicos, físicos y químicos observados en su PCC.....	83
Tabla 42. Qué nivel de evaluación le asignaría al monitoreo del PCC si está bajo control	84
Tabla 43. Qué nivel de evaluación le asignaría al registro de los PCC para tomar las medidas correctivas antes de soltar el producto al mercado	85
Tabla 44. Qué nivel de evaluación le asignaría al proceso de verificación y validación no controladas y observadas que determinan la validez del HACCP.....	86
Tabla 45. Qué nivel de evaluación le asignaría a la documentación de actos y procesos, revisado por el equipo del HACCP, garantizando que el producto salga al mercado en una situación de inocuidad.....	87
Tabla 46. Qué nivel de evaluación le asignaría al análisis de peligro en cada fase y determina las medidas para controlar los peligros identificados según el 1º principio del HACCP	88
Tabla 47. Qué nivel de evaluación le asignaría a la determinación de los puntos de controles críticos según 2º principio del HACCP	89
Tabla 48. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de los límites críticos en cada punto de control crítico PCC según 3º principio HACCP	90
Tabla 49. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de un sistema de vigilancia del control de los PCC, según 4º principio HACCP	91
Tabla 50. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de medidas correctoras cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está determinado, según 5º principio HACCP	92
Tabla 51. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de la verificación para confirmar que el sistema HACCP funciona eficazmente, según 6º principio HACCP	93
Tabla 52. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de un sistema registro de las incidencias de todos los procedimientos, según 7º principio HACCP	94
Tabla 53. Qué nivel de evaluación le asignaría a la capacitación del personal en: el proceso de la cadena alimentaria, conciencia de higiene integral, exámenes preventivos de salud, educación, entrenamiento en el proceso, instalaciones sanitarias, según 1º principio BPM...	95
Tabla 54. Qué nivel de evaluación le asignaría a las condiciones de las instalaciones: áreas comunes, servicios higiénicos, lava manos en diferentes puntos, vestidores, áreas sociales y de	

recreación, de mantenimiento, ventilación adecuado, suministro de agua saludable, área de residuos, almacenes de materias primas y de productos terminados. Según 2º principio BPM	96
Tabla 55. Qué nivel de evaluación le asignaría al registro de los PCC para tomar las medidas correctivas antes de soltar el producto al mercado	97
Tabla 56. Qué nivel de evaluación le asignaría a la documentación de los riesgos para utilizarlo como acción para disminuir la devolución de productos, quejas y reclamos según BPM	98
Tabla 57. Cómo califica la presentación ante DIGESA de la solicitud, donde se contempla los datos totales del producto y el resultado de los análisis microbiológicos, para obtener la certificación.....	99
Tabla 58. Cómo califica la verificación de DIGESA, posterior al Registro Sanitario	100
Tabla 59. Cómo califica el Certificado de validación técnica del Plan HACCP y BPM, emitido por DIGESA.....	101
Tabla 60. Cómo califica la auditoría previa del sistema para conocer el estado en el que se encuentra la empresa, para realizar las correcciones a las observaciones por DIGESA	102
Tabla 61. Cómo califica la fase pre-final para hacer el seguimiento de las correcciones hechas a las observaciones, verificando la efectividad de la empresa.....	103
Tabla 62. Qué nivel de evaluación le asignaría al registro de los PCC para tomar las medidas correctivas antes de soltar el producto al mercado	104
Tabla 63. Consolidado de la variable Inocuidad.....	105

Lista de Figuras

Figura 1. Variable gestion de calidad	38
Figura 2. Variable inocuidad.....	39
Figura 3. Ítem 1	54
Figura 4. Ítem 2.....	55
Figura 5. Ítem 3.....	56
Figura 6. Ítem 4.....	57
Figura 7. Ítem 5.....	58
Figura 8. Ítem 6.....	59
Figura 9. Ítem 7.....	60
Figura 10. Ítem 8.....	61
Figura 11. Ítem 9.....	62
Figura 12. Ítem 11	64
Figura 13 ítem 12	65
Figura 14. Ítem 14.....	67
Figura 15. Ítem 15.....	68
Figura 16. Ítem 16.....	69
Figura 17. ítem 17	70
Figura 18. Ítem 18.....	71
Figura 19. ítem 19	72
Figura 20. Ítem 20.....	73
Figura 21. Consolidado Fuente: Tabla 33.....	75
Figura 22. Ítem 21.....	76
Figura 23. ítem 22	77
Figura 24. Ítem 23.....	78
Figura 25. Ítem 24.....	79
Figura 26. Ítem 25.....	80
Figura 27. ítem 26.....	81
Figura 28. ítem 27	82
Figura 29. Ítem 28.....	83
Figura 30. Ítem 29.....	84
Figura 31. ítem 30.....	85
Figura 32. ítem 31	86

Figura 33. ítem 32.....	87
Figura 34. Ítem 33.....	88
Figura 35. ítem 34.....	89
Figura 36. ítem 35.....	90
Figura 37. Ítem 36.....	91
Figura 38. ítem 37.....	92
Figura 39. Ítem 38.....	93
Figura 40. Ítem 39.....	94
Figura 41. Ítem 40.....	95
Figura 42. ítem 41.....	96
Figura 43. Ítem 42.....	97
Figura 44. ítem 43.....	98
Figura 45. Ítem 44.....	99
Figura 46. ítem 45.....	100
Figura 47. ítem 46.....	101
Figura 48. ítem 47.....	102
Figura 49. Ítem 48.....	103
Figura 50. Ítem 49.....	104
Figura 51. Consolidado.....	107

Resumen

La presente tesis ha sido realizada para optar el grado de Licenciado en Administración y Gerencia, la cual es titulada Gestión de calidad bajo el Sistema HACCP Y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

“El objetivo ha sido analizar la Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

En la prueba de hipótesis los resultados obtenidos se ha comprobado que existe una fuerte relación e incidencia de la gestión de calidad y la inocuidad de los alimentos , los valores numéricos del valor de chi cuadrado y valor dando como resultado de 0.000 en la prueba de hipótesis general , la prueba de hipótesis específica 1 , y la prueba de hipótesis específica 2, sin embargo el valor de p valor de la prueba de hipótesis específica 2 , da como resultado 0.02 , los resultados nos muestras que las dimensiones de la gestión de calidad tienen relación e incidencia con la variable inocuidad en la gestión de los alimentos.

La presente investigación ha sido estructurada de la siguiente manera: En el capítulo I se presenta el planteamiento de estudio y formulación del problema, tanto general como específico. Incluyendo los objetivos y el impacto que tiene el trabajo de investigación de manera teórica y práctica.

En el capítulo II se refieren las bases teóricas y conceptuales.

En el capítulo III se presenta a las hipótesis tanto generales como específicas.

En capítulo IV se desarrolló la metodología de la investigación, determinándose el diseño, la población y el procedimiento muestral, se menciona los instrumentos que se emplearon, el procedimiento de la investigación y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo V, se reportan los resultados y su respectivo análisis de la investigación, así también se presentan las conclusiones y recomendaciones; finalmente las referencias bibliográficas y apéndice.

Palabras clave: gestión de calidad, Inocuidad

Abstract

This thesis has been carried out to choose the Bachelor of Administration and Management degree, which is titled Quality Management under the HACCP and BPM System and its impact on food safety for an export company in Lima 2018.

“The objective has been to analyze Quality Management under the HACCP and BPM system and its impact on confidence in the safety of the products of an exporting company Lima 2018.

In the hypothesis test, the results obtained have shown that there is a strong relationship and incidence of quality management and food safety, the numerical values of the value of chi-square and value resulting in 0.000 in the hypothesis test In general, the hypothesis test specifies 1, and the hypothesis test specifies 2, however the value of p value of the hypothesis test specifies 2, results in 0.02, the results show us that the dimensions of quality management have relationship and incidence with the safety variable in food management.

The present investigation has been structured in the following way: Chapter I presents the study and formulation of the problem, both general and specific. Including the objectives and the impact of the research work in a theoretical and practical way.

Chapter II refers to the theoretical and conceptual bases.

Chapter III presents both general and specific hypotheses.

In chapter IV the methodology of the investigation was developed, determining the design, the population and the sampling procedure, mentioning the instruments that were used, the research procedure and the data processing and analysis techniques. In chapter V, the results and their respective analysis of the investigation are reported, as well as the conclusions and recommendations are presented; finally the bibliographical references and appendix.

Keywords: quality management, safety

Capítulo I

1. Planteamiento del estudio

1.1. Descripción de la realidad problemática

El presente trabajo de investigación analizará la gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

La actividad exportadora del Perú ha demostrado una actividad emprendedora y dinámica en estos últimos años. Productos agrícolas no tradicionales como el Sachainchi, chía y castaña, se han disparado por los contenidos químicos naturales que poseen y que son requeridos para la salud como una alternativa de la medicina, ya que estos productos son ricos en el 96% de omega.

Los ácidos grasos Omega-3 son un tipo de grasa poliinsaturada considerados esenciales porque el cuerpo no puede producirlos. Por lo tanto, deben incorporarse a través de los alimentos, tales como el pescado, los frutos secos como el Sachainchi, la chía y los aceites vegetales como el aceite de castaña y de girasol.

Se sabe que el omega se encuentra en los peces y estos se obtienen mediante la pesca industrial, con redes fabricadas de tal manera que como peso utilizan el plomo, elemento químico perjudicial y contaminante para los océanos, peces y para los consumidores, este omega se retira del hígado siendo un procedimiento engorroso.

En las empresas de exportación se viene implementando diferentes sistemas de gestión de calidad, como los certificados internacionales de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) con los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos sean inocuos y con el Sistema de Análisis de peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), el mismo que fue ideado por la empresa Pillsbury Company, el Ejército de los Estados Unidos y la Administración espacial y de la Aeronáutica – NASA.

MINSA (Ministerio de Salud)- DIGESA (Dirección general de salud y ambiente) en su Proyecto “Norma sanitaria sobre el procedimiento para la aplicación del sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas”, establece en la industria alimentaria la aplicación de un

sistema preventivo de control, que asegure la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas, basado en la identificación, evaluación y control de los peligros significativos para cada tipo de producto.

La determinación e identificación del problema del presente trabajo de investigación, está referido a la manera en que las empresas exportadoras implementan las normas BPM y HACCP para que estas incidan en la inocuidad de sus alimentos procesados para exportación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera la gestión de calidad bajo el sistema HACCP Y BPM incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera el desarrollo de procedimientos de un sistema de gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018?

¿De qué manera la aplicación de los principios de los sistemas HACCP y BPM incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018?

¿De qué manera la certificación de los sistemas HACCP y BPM incide la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. General

Analizar la Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

1.3.2. Específicos

Describir el desarrollo de procedimientos de un sistema de gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Demostrar que la aplicación de los principios de los sistemas HACCP y BPM inciden en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Hay que explicar que la certificación de los sistemas HACCP y BPM incide en la

confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

1.4. Delimitación de la investigación

1.4.1. Delimitación temporal

El presente trabajo fue realizado en el sector de exportación} abarcando el periodo comprendido entre los meses de junio del 2017 a junio del 2018. Lo cual represento un periodo de 12 meses, un año.

1.4.2. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en varias empresas del rubro de exportación de productos alimenticios ubicada en el distrito de Lima.

1.4.3. Delimitación social

La presente investigación abarca a 20 trabajadores.

1.4.4. Delimitación conceptual

a) Sistema de Gestión de Calidad.

b) Inocuidad

1.5. Justificación o importancia del estudio

El presente trabajo de investigación tiene como fin analizar cómo es la Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

La importancia de este proyecto es conocer la forma en que las empresas productoras de alimentos eviten la propagación de riesgos microbiológicos a través de los alimentos, tales como Salmonella o Escherichia Coli. La importación de productos facilita igualmente la propagación de patógenos, cuando no se cuenta con los sistemas de gestión y control de inocuidad apropiados. También hay en que tener en cuenta que existe la contaminación con productos químicos y de alimentos genéticamente modificados.

El proyecto se justifica en que una de las preocupaciones alimentarias que tienen los países y sus respectivas instituciones de salud, ya que hay que tener en cuenta la Seguridad de los alimentos que cumplan con las normas de calidad y que estén libres contaminantes.

Las certificaciones mencionadas incluyen también una gestión adecuada de las instalaciones sanitarias de la empresa, como el procesamiento, almacenamiento, almacenaje,

el estado y protección de desagües, la protección y diseño de puertas, pisos, ventanas, entre otros elementos de infraestructura.

1.6. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se podrían presentar las siguientes limitantes:

Dificultad para defender sus productos por la competencia con proveedores agrícolas de otros países más eficientes, con rígidos estándares de Calidad, que les permiten traspasar fronteras y mantenerse exitosamente en el mercado.

Dificultad en la comprobación de la gestión de calidad aplicando el BPM y el HACCP.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico y Conceptual

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

Silva (2009) tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial titulada “*Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 22000:2005 en una empresa del sector alimentario*”. Lima, Perú. Tuvo como objetivo presentar el modelo, plan de implementación y principales beneficios del desarrollo, mantenimiento y certificación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en una procesadora de alimentos. La metodología fue de tipo cualitativo, nivel aplicativo y diseño no experimental. Las conclusiones incluyen el diseño y el plan de implementación del Sistema de Calidad ISO 22000, así como la elaboración de la totalidad de procedimientos y registros utilizados en su desarrollo.

Benítez, De marzo, Soto y Uribe (2017) la presente investigación para obtener el grado de Maestría titulada “*Calidad en las Empresas del Sector Agroexportador del Departamento de Ica*”. Ica, Perú. Tuvo como objetivos. El Objetivo de esta tesis, es determinar la importancia que tiene la gestión de la Calidad de las empresas exportadoras en el departamento de Ica, así como identificar el nivel de significancia en implementar los 9 factores de la Administración de la Calidad Total entre las empresas que cuentan con sistemas de gestión de calidad con las empresas que no cuentan con sistemas de gestión de calidad. El diseño de la tesis fue un Diseño que corresponde a un diseño de carácter no experimental de tipo transaccional. Se llegaron a las siguientes conclusiones Según el Alfa de Cronbach las preguntas realizadas en la encuesta son totalmente fiables, mayores a 0.80. La prueba t-student indica que existe diferencia significativa ($p\text{-value} < 0.05$) en cinco de los factores de la TQM entre las empresas con SGC y las que no tienen SGC. Según los promedios obtenidos, podemos inferir que las empresas con SGC implementan mejor los factores de la TQM, ya que los valores son mayores que las empresas que No cuentan con SGC. El factor que tiene la media más alta en el promedio de las respuestas es el Factor de Alta Gerencia. Esto confirma que la Alta Gerencia muestra mayor preocupación por implementar un sistema de gestión de calidad. Más de un 60% de las empresas encuestadas cuentan con un sistema de gestión de calidad, siendo preponderante la certificación Global GAP. Las empresas que cuentan con un SGC tienen ventajas competitivas

a comparación de las que NO cuentan con un SGC. Los tratados de libre comercio, el intercambio tecnológico, el ingreso de frutas y verduras peruanas a otros destinos nunca exportados, la competitividad no solo con países de la región sino con otras zonas exportadoras y el potencial para producir en distintas ventanas comerciales hacen que sea casi obligatorio que las empresas exportadoras de la región Ica cuenten con algún sello de calidad. Con estas certificaciones, las empresas exportadoras pueden pensar en realizar inversiones a largo plazo y mantenerse en el mercado.

Amez (2017) tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business “*Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas exportadoras de mermelada de mango en Lima*”. Lima, Perú. Su objetivo general fue Determinar si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas exportadoras de mermeladas de mango en Lima. El tipo de investigación seguido en este trabajo es tipo cuantitativo – no experimental. Cuantitativo porque los datos que se obtiene serán medidos para poder conocer la influencia de la certificación de calidad en la competitividad de las empresas exportadoras de mermelada de mango en Lima, el Diseño de investigación fue cuantitativo no experimental. Se puede concluir que la hipótesis general planteada fue validada y afirmada de tal manera que la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas exportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016; teniendo en cuenta que las encuestas se dirigió a un personal relacionado al área de comercio exterior y/o gerentes de 07 exportadoras de mermeladas de mango que cuentan con ISO, queda evidenciado el conocimiento respecto a los temas especializados planteados en relación a la certificación de calidad. Se puede concluir que la primera hipótesis específica, la cual fue validada y afirmada de tal manera que El sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas exportadoras de mermeladas de mango en Lima, con una correlación moderada de 0.442 para la dimensión administración de calidad y la variable competitividad. La responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas exportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016 fue aceptada como hipótesis específica 2 y refuerza la hipótesis general, con una correlación moderada de 0.590 para la dimensión responsabilidad de la Dirección y la variable competitividad. La exigencia de la administración de los recursos e indicadores influye en la competitividad en las empresas exportadoras de mermeladas de mango en Lima 2016; fue aceptada como hipótesis específica 3 y refuerza la hipótesis general, con una correlación moderada de 0.412 para la dimensión exigencia de la administración de los recursos e indicadores y la variable competitividad.

Antecedentes internacionales

Abrego, Arcia y Reales (2009) tesis titulada “*Desarrollo de la propuesta de un sistema HACCP, para incrementar la competitividad en la comercialización de miel de abeja de los productores asociados a la cooperativa de apicultores de el salvador de R.L.*”. San Salvador, El Salvador. La presente investigación surge a raíz de la creciente necesidad que las empresas dedicadas al procesamiento de alimentos deben asegurar que sus productos finales sean inocuos, de tal manera que garanticen la salud y la seguridad de los consumidores; por otro lado, para que una empresa pueda comercializar sus productos alimenticios con otros países, es necesario cumplir con los requisitos internacionales en lo que respecta a inocuidad de los alimentos, por lo que la implementación de un sistema HACCP se hace imprescindible. Para los productores apícolas nacionales es muy importante mantener e incrementar su presencia en el mercado internacional, ya que el consumo interno de miel es muy bajo y, anualmente es esencial cumplir con los requisitos de calidad e inocuidad establecida por los principales mercados demandantes de la unión europea. La miel de abeja como producto que comercializa la cooperativa de apicultores de El Salvador de R.L (SCAES), requiere de la aplicación de un sistema de gestión de calidad como el de análisis de riesgos y control de puntos críticos (HACCP) en cada uno de sus procesos para asegurar al consumidor final es un producto libre de contaminantes.

Smith (2000) realizó el trabajo de investigación denominado “*Implementación de la Norma Covenin ISO-9002 en la Oficina Coordinadora del Ejercicio Profesional del Centro de Ingenieros del Estado Zulia, Seccional Costa Oriental del Lago (OCEPRO-COL)*”. Maracaibo, Venezuela. El objetivo general de este estudio fue implantar la norma Covenin ISO-9002 en la Oficina Coordinadora del Ejercicio Profesional, del Centro de Ingenieros del estado Zulia, seccional Costa Oriental del Lago (OCEPRO - COL). La investigación surge de la necesidad que tiene la OCEPRO – COL. de estar certificada ella misma de acuerdo con la normativa de calidad existente y vigente en el país. Se empleó una metodología de tipo descriptiva, con diseño de campo; no experimental. Para recopilar la información se aplicó una entrevista no estructurada a los miembros de la oficina y a la junta directiva del Centro de Ingenieros, seccional Costa Oriental del Lago, así mismo se realizó una revisión documental sobre la norma ISO 9000. El instrumento se aplicó a una población de seis personas, las cuales se seleccionaron a través de un censo poblacional. La investigación obtuvo como resultado que OCE-PRO no maneja programas de calidad de manera directa, no maneja indicadores de gestión, y finalmente, se diseñó un manual de calidad para ser utilizado por OCEPRO, basado

en las normas ISO 9000.

González (2014) en su investigación aplicó la disciplina Business Process Management, para obtener la normalización de los procesos y pasar del modelo de negocio vertical a un modelo de negocio transversal, mejorando una mejor administración y control del proceso con una visión completa de la organización. Esta metodología se puede aplicar a todos los procesos que se encuentran en el mapa de procesos, sin embargo, se enfoca en un solo proceso el cual corresponde al de tecnología de la empresa estudio. Las conclusiones de esta investigación fueron que la administración por procesos BPM, permite mostrar de manera ordenada todos los procesos de la organización permitiendo su facilidad para la gestión; Con esta metodología el autor concluyó que es posible identificar cuales procesos impactan los objetivos estratégicos de las organizaciones, permitiendo demostrar que los procesos están alineados y enfocados a cumplirlos; se logró normalizar y organizar todas aquellas actividades que no pertenecían al proceso de tecnología y reubicarlas en los procesos correspondientes como gestión humana todo lo relacionado con la búsqueda y contratación del personal y gestión de abastecimiento con respecto a compras y negociación con proveedores; se establecieron indicadores de gestión para medir la evolución de los procesos y partir de ahí obtener insumos y datos que permitan la mejora continua; se encontró que con el modelamiento de los procesos permite la visión macro y micro de la organización, garantizando toda la operación en un mismo punto, pues tiene al alcance las operaciones de cada proceso para su administración y gestión

Arribas (2005) tesis para aspirar al grado de Doctora Ingeniera Agrónoma, de título: *"La adopción de estrategias de calidad en la industria agroalimentaria española: alternativas y consecuencias"*. España. Tuvo como objetivo se pretendió analizar cómo las Industrias Agroalimentarias han intentado obtener una mayor calidad y el aseguramiento de esta, a través de la innovación, la seguridad alimentaria y los Servicios de Información al Consumidor (SIC). La innovación se explicará a través de la Implantación de las Normas ISO 9000 como herramienta estratégica de gestión de la calidad. En España de las 37.953 empresas alimentarias existentes, 1.458 empresas habían obtenido la certificación ISO 9000, en diciembre de 2002. Además, se pretende conocer y medir la satisfacción de los consumidores sobre los Servicios de Información al Consumidor (un 74% de las 557 empresas estudiadas habían implantado un SIC) con el fin de establecer las mejoras que acercan las industrias a las necesidades y exigencias de los consumidores. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo y cualitativo, nivel explicativo y diseño no experimental. Se llegaron a las siguientes conclusiones la mayoría de las empresas han implantado el sistema de calidad ISO

9002, seguidas del sistema de certificación ISO 9001. Muy pocas empresas han implantado la actual norma 9000:2000 y ninguna la ISO 9003. Un bajo porcentaje de las empresas encuestadas habían implantado la ISO 14000 medio ambiental. Por tanto, hay que realizar un mayor esfuerzo por difundir estas normas para propiciar su implantación en la industria agroalimentaria española. Las Industrias españolas de Alimentación y Bebidas llevan 9 años implantando la ISO 9001, 7 años para implantar el sistema de calidad ISO 9002 y tan sólo 5 en el caso de certificaciones ISO 9000:2000 e ISO 14000. Las políticas nacionales deberían premiar dichas implantaciones perfilando sistemas o programas de ayudas, principalmente dirigidos a las PYMES, para una mayor consolidación de las normas ISO 9000 en el mercado español. La razón de que sea dirigido principalmente a las pequeñas y medianas empresas es porque, como se demuestra en esta Tesis, el análisis del coste por empleado según el tamaño empresarial, indica claramente el impacto de las economías de escala en el coste de implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de calidad.

Gómez (2015) tesis Doctoral titulada *“Evaluación y mejora de la calidad en la alimentación hospitalaria”*. Murcia, España. Tuvo como objetivo analizar la calidad en el control de los factores que influyen en la bondad y seguridad de las materias primas a su llegada a las cocinas de un hospital general universitario. Analizar la adecuación del procesado y distribución de los alimentos en los distintos servicios y unidades del hospital. La metodología utilizada fue diseño cuasiexperimental pre/post intervención sin asignación aleatoria y con medidas repetidas. El estudio se desarrolló en 4 fases: o periodo de pre-intervención, periodo de intervención, periodo post intervención, periodo de Actuación (Ajustes). A partir de los resultados de este estudio se pueden extraer las siguientes conclusiones: La evaluación de la calidad del proceso de alimentación hospitalaria ha resultado ser aceptable en los tres grupos del estudio: “productos”, “gestión de dietas” y “satisfacción” sin alcanzar por lo general los estándares propuestos. Las intervenciones correctoras han introducido medidas significativamente efectivas, si bien la mejora no ha alcanzado por lo general los estándares propuestos. En la segunda evaluación respecto de la primera, las mejoras producidas en los grupos “productos” y “gestión de dietas” se han visto reflejados en el aumento de la satisfacción de los pacientes y también de la ingesta. La intervención educativa y las reformas organizativo-estructurales han constituido la forma más efectiva para mejorar la calidad en toda la cadena de alimentación hospitalaria. La mejora global en toda la cadena de alimentación hospitalaria supone 1/3 con respecto a la primera evaluación, lo que nos anima a seguir trabajando en esta línea y con esta metodología. Es necesario continuar con otros ciclos de calidad, e insistir, sobre

todo, en el grupo “productos” (transporte de materias primas; almacenamiento y calidad de alimentos no perecederos, perecederos refrigerados y congelados) ya que la mayoría de sus criterios no llegaron al estándar prefijado, aunque mejoraron tras la aplicación de las medidas de mejora. No hemos encontrado publicaciones sobre ciclos de mejora de la calidad de la cadena de alimentación hospitalaria que engloben el proceso completo, por tanto, en la medida de lo posible, contribuiremos en la aportación de datos a la comunidad científica.

Tellez (2009) tesis para optar el grado de Maestría titulada *“Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de Inocuidad en una Empresa de Alimentos en Polvo”*. México D.F. Tuvo como objetivo el desarrollar de una propuesta de aplicación de un Sistema de Gestión de Inocuidad en Alimentos (SGIA) con base a la Norma Internacional ISO 22000:2005, el cual proporciona un marco de requisitos armonizados internacionalmente con un enfoque global para asegurar la calidad e inocuidad de los productos elaborados y aportar un valor agregado al cliente. Se llegaron a las siguientes conclusiones: el sistema de calidad estará implementado en la empresa y de esta manera se concluyó, que es mucho más fácil implementar un sistema de calidad e inocuidad, se distribuyó y se entendió que todos son responsable del sistema de inocuidad, en cuanto a las buenas prácticas de manufactura fueron aplicados cumpliendo así con los pre requisitos destinados al aseguramiento de la calidad e inocuidad y se desarrolló el sistema preventivo para el aseguramiento de la calidad e inocuidad de los productos elaborados, el cual se basó en el análisis de puntos críticos de control.

2.1.1. Marco teórico

2.1.1.1. Gestión de calidad

Gestión de Calidad es una herramienta que permite al ejecutivo encargado de una empresa, de utilizar los recursos necesarios que tiene a su disposición con el fin de llegar a desarrollar y cumplir con sus metas y objetivos organizacionales, ofreciendo servicios con estándares altos de calidad, los cuales van acompañados y reconocidos con certificados de calidad nacionales e internacionales, así como también medidos por los indicadores de satisfacción de los clientes.

Fontalvo (2007) finalmente, definimos al sistema de gestión de la calidad como el engranaje de la estrategia, la estructura institucional y los productos o servicios desarrollados.

Define este concepto como “el conjunto de actividades y pasos, el desarrollo de las actividades, recursos y responsabilidades que se dan en una organización para llevar a cabo la gestión de la calidad” (Cuatrecasas 2001, p.294).

2.1.1.2. Elementos de un Sistema de Gestión de Calidad:

a. Estructura Organizacional

La estructura de una empresa es la jerarquía de funciones y responsabilidades que de una organización para lograr sus metas y objetivos. Es la forma en que la empresa organiza a su capital humano, de acuerdo a sus MOF y ROF, estableciendo así las funciones que ellos desempeñan en la organización.

b. Planificación (Estrategia)

La Planificación es importante debido a que constituye al grupo de actividades que permiten a la empresa trazar una ruta para llegar al logro de las metas el cual conlleva a los objetivos que se ha trazado. Una clara y correcta planificación responde a las siguientes interrogantes en una organización. Tales como: A dónde apuntamos como empresa. Qué se va a hacer para desarrollar y lograrlo. Cómo lo vamos a ejecutar. Qué herramientas se va a necesitar.

Juran & Godfrey (1998) señalan que son dinámicas y requisitos para establecer los objetivos de una empresa para la calidad y su estructura de calidad.

La planificación de la calidad consta de los siguientes pasos:

- 2.2. Definir el proyecto
- 2.3. Identificar a los consumidores
- 2.4. Reconocer las exigencias del cliente
- 2.5. Crear el producto
- 2.6. Implementar el proceso
- 2.7. Definir los controles para el área de operaciones.

Juran & Godfrey (1998) el Control de la Calidad, conlleva a un conjunto de actividades para perdurar la estabilidad y prevenir cambios perjudiciales. Para mantener la continuidad de un producto o servicio se saca una muestra del desempeño actual y estos se comparan con los objetivos trazados, las cuales sirven para tomar acciones en las diferencias obtenidas.

Juran & Godfrey (1998) la Mejora de la Calidad conforma al grupo de acciones que llevan a la empresa hacia un cambio que representa un beneficio, es decir, lograr mayores escalas de desarrollo. Mejor Calidad es una manera de cambio benéfico.

c. Recursos

La definición de recurso de ajusta a todo aquello que vamos a necesitar y utilizar para alcanzar el logro de las metas y objetivos de una institución, tales como: personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.

d. Procesos

Es el conjunto de tareas pasos o actividades que se tiene un inicio de mediano o largo plazo y que llega a un fin u objetivo de un bien o servicio. Todas las empresas tienen procesos, pero no siempre son visibles u observables. Los procesos requieren de materiales o materia prima, procedimientos, actividades planificación, y definir los responsables.

e. Procedimientos

Es el cómo se lleva a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos descritos o normados que se deben de realizar para poder transformar las herramientas de entradas del proceso de un producto o servicio. Dependiendo de lo engorroso de la organización se debe tomar la decisión si este procedimiento se guarda o no en documentos.

Un Sistema de Gestión de la Calidad fallaría solo si bastará con que uno de estos cinco elementos no se tenga contemplado, o que en su defecto se realice una herrada gestión sobre ellos. No se puede tener Gestión de la Calidad sin que uno de los cinco elementos antes mencionados en los párrafos precedentes esté presente.

2.1.1.3.La Calidad de las Empresas en el Sector exportador en el Mundo

Los tratados de libre comercio que suscriben los países entre ellos permiten que las naciones productoras de alimentos primarios puedan llegar a los grandes mercados de consumo de productos agrícolas. Asimismo, dichos tratados contemplan los requisitos indispensables que deben de cumplir las instituciones del sector público y así como las instituciones del sector privado, respetando la calidad y sanidad alimentaria que exigen cada país receptor de sus productos.

La calidad de las organizaciones dedicadas al sector lexportador en el mundo, al igual que en nuestro país, tienen sistemas de gestión de calidad que permiten identificar que sus productos elaborados cuentan con la certificación BQM y HACCP entre otras certificaciones.

Bautista (2006) precisa que, en la actualidad, los sectores productores de alimentos agroexportadores están orientando como requisito indispensable que las organizaciones dedicadas a este rubro, incluida los exportadores, puedan brindar seguridad y garantía de que sus insumos y productos terminados sean inocuos en todo el proceso de la cadena alimentaria

evitando el daño al consumidor.

2.1.1.4. La Calidad de las Empresas en el Sector exportador en el Perú

Los temas de calidad en el Perú, visto por entidades del sector público como el Instituto Nacional de Defensa al Consumidor y Propiedad Intelectual (INDECOPI), con su Sistema Nacional de Normalización, es el encargado de difundir la elaboración de las Normas Técnicas Peruanas (NTP), consideradas como las normas que incluyen todos los pasos a seguir que deben tener en cuenta para elaborar un producto, con las condiciones mínimas de calidad. Estos pasos y requisitos no son obligatorio y están referidas a productos, sistema de gestión y control u auditoría, entre otros.

a. La Organización Internacional de Estandarización (ISO)

Es una organización privada que no tiene ningún vínculo con el estado, se podría mencionar que es una entidad internacional u organismo Internacional de Normalización, creada en 1947 en Ginebra Suiza, está conformada actualmente por 163 países; esta organización está encargada de crear miles de normas estándares internacionales comunes, así como de dar parámetros y características homogéneas de calidad, orientar, coordinar, planificar y unificar los criterios de interés de cada país, llevados por un consenso, que facilita la fabricación, comercio y comunicación de los productos de buena calidad, como son los manufacturados, tecnológicos, seguridad alimenticia, agrícolas, sanidad, etc., en todo el mundo. El que las empresas se ajusten a estas normas estandarizadas ayuda al aumento de su productividad y minimizar los errores en la producción y evita gastos innecesarios. Asimismo las empresas pueden entrar a mercados nuevos y entrar al comercio legal globalizado; cabe mencionar que estos estándares también son importantes porque satisfacen, llenan expectativas y protegen al consumidor de productos y servicios, ya que aseguran que estos productos llevan una forma común de certificados estandarizados internacionalmente de calidad según sea el caso.

Entre las normas ISO más utilizadas o agrupadas por familias más representativas se encuentran las que se hacen mención a la Gestión de Calidad (serie ISO 9000, 9001 y 9004), la cuales son las encargadas de emitir normas homogéneas de calidad de procesos incluido la planificación, la hacer el desarrollo, la verificación del proceso y la acción ante un error, de un producto o servicio en toda la cadena de producción hasta la satisfacción total del consumidor, y la implementación de las políticas de calidad, proceso, control de las empresas privadas o del sector público. Las de Gestión del medio ambiente (ISO 14000), son las observadas por las

instituciones Públicas del Estado, debido a que hace mención de los parámetros del cuidado y respeto del entorno que nos rodea. Gestión de Riesgo y Seguridad (Norma ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 22301, y otras.) justo estas son las encargadas de evitar y minimizar los riesgos de contaminación relacionados a la manipulación y transformación de los productos alimenticios hechos por las empresas destinados al consumo humano. Gestión de Responsabilidad Social (Norma ISO 26000), cual norma la responsabilidad social, bajo un comportamiento transparente y ético. ISO/IEC 80000 para signos y símbolos matemáticos y magnitudes del sistema internacional de unidades. Podemos mencionar también las ISO 5775 para marcar los neumáticos en general, las ISO 9660 para sistemas de archivos ya sea CD O USB, ISO 7810 para estandarizar internacionalmente de las tarjetas electrónica.

b. Los sistemas de calidad (ISO 9000, 9001, 9004 y 22000)

Son normas internacionales que se pone énfasis en todos los componentes de la gestión de la calidad y riesgos de contaminación de los productos destinados para el consumo humano, estas normas son indispensables para toda empresa que se dedica a la comercialización de productos alimenticios destinados al consumo humano las cuales les permite una buena orientación, planificación, un solo criterio, evitar pérdidas y riesgos en la producción, aumentar la productividad, aumentar en los procesos de mejora continua, satisfacer las necesidades de los clientes, entrar a los mercados nacionales e internacionales que exigen que cuenten con estas normas estandarizadas y mejorar la calidad de sus productos. Podemos mencionar que uno de los principales objetivos que desean los comités creadores de las normas internacionales de estandarización con la norma ISO 22000. Lloyd's Register Quality Assurance Limited, s.f.; Sociedad de Comercio Exterior del Perú, s.f.): la capacidad de las organizaciones para controlar la inocuidad alimentaria a través del cumplimiento de los estándares que establece la norma. Es importante identificar el público objetivo y evaluar su requerimiento, asimismo tener bien definido el producto que se va a elaborar o producir, todos estos van de mano para demostrar la conformidad requerida por el sistema de seguridad alimentaria.

Reforzar la seguridad y riesgo de las compañías alimentarias e incentivar el consenso entre las industrias agroalimentarias, los gobiernos locales y las organizaciones internacionales.

Mejorar la efectividad de los costos a lo largo de la cadena alimentaria de un producto destinado a los mercados consumidores de alimentos, mediante la reducción efectiva de recursos y la alerta oportuna de no conformidades. Asegurar la protección del cliente final, mejorar la relación entre los clientes y engranar con firmeza y confianza entre los usuarios y

la organización. Es importante tener bien en claro que la satisfacción del cliente se va reflejada mediante un eficaz control de los riesgos y amenazas para el consumo de alimentos y un tener en claro el panorama integral de la cadena de suministro alimentario. Asimismo planificar, desarrollar, implementar, crear procesos de producción y control de un sistema de gestión de seguridad alimentaria, que nos brinde productos finales inocuos. Mantenernos alineados en una gestión continua y tener la conformidad según la normativa de inocuidad alimentaria el cual nos lleva a una certificación perteneciente al Sistema Internacional de Estandarización el cual es refrendado por una organización externa.

c. Gestión de la calidad total (TQM)

Contar con un sistema de Calidad Total (Total Quality Management), para una empresa es lo ideal de toda organización. El TQM es la especificación que busca los consumidores, este enfoque de alta calidad demuestra que tu producto paso por un proceso de producción eficiente y flexibilidad, orientándola hacia la obtención de las metas y objetivos de corto y medio plazo, mediante una política organizacional. La calidad total busca en su proceso tener un enfoque de sus requerimientos de los clientes, tener liderazgo en el manejo de la institución, hacer que mediante una cultura organizacional plasmado en la visión, misión metas y objetivos, el personal participe en su totalidad, aplicar un enfoque basado en proceso y su respectivo control u auditoria, es importante la mejora del producto o servicio que damos, un sistema de gestión integral en toda la cadena de suministro, al presentar un error en el proceso de calidad se debe actuar de inmediato en un enfoque basado en hechos y no dejar de tener una buena relación con los proveedores que se eligieron exigiéndole la mejora continua del producto que nos abasteces ya que según lo que nos dan, nuestro producto será mejor para el consumidor final, conseguir un proveedor no por su demanda en el mercado sino tener un proveedor que se ajuste a nuestra política de calidad.

d. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Las Buenas Prácticas de Manufactura fueron introducidas en los Estados Unidos por los años 60, como iniciativa normada para reducir los incidentes en la manipulación o adulteración de manufactura y distribución de alimentos y bebidas, practicas adoptadas por más de 160 países y sus contribuciones para adoptar cadenas agroalimentarias más higiénicas e inocuas bien documentadas. Toda empresa dedicada al rubro de producción de alimentos se ajusta a estas buenas prácticas, basados en los principios generales de higiene de los alimentos del Codex Alimentarius, en el cual recomienda la aplicación de prácticas generales de higiene

en la manipulación de alimentos para el consumo humano con el fin de garantizar un producto inocuo. El reglamento técnico de MERCOSUR del año 1986 sobre las condiciones higiénicas sanitarias y las buenas prácticas para elaboración de alimentos en establecimientos elaboradores industrializadoras de alimentos, junto con el Código de Regularizaciones Generales parte 110 de la FDA (Food and Drug Administration) de los Estados Unidos, se encuentra las regulaciones relacionadas a las BPM, las cuales abarca varias áreas básicas al procesamiento de alimentos, control del personal, control de enfermedades, higiene, educación y entrenamiento, edificio, instalaciones plantas y terrenos operaciones de somatización, instalaciones sanitarias, equipos e utensilios, proceso y controles, control de materia prima, operación operaciones de manufactura, almacenaje, etc. Es importante implementar las Buenas Prácticas de Manufactura porque ayuda a producir productos saludables e inocuos, contribuye a un mejor control de las operaciones reduciendo el tiempo de producción y evitando la devolución y quejas de los productos por parte de los consumidores, mejora la imagen del producto aumentando su demanda y la competitividad productiva de la empresa, también es indispensable para comercializar internacionalmente y para ingresar a mercados exigentes y también amplía y mejora los conocimientos y un mejor desempeño de los empleados. Las BPM son herramientas básicas para garantizar que un producto sea seguro para el consumo humano, que se basa en el control de los agentes contaminantes del producto centralizan en la higiene y la forma de manipulación.

Son útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos industrializadora de alimentos, y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación. Contribuyen al otorgamiento de una producción totalmente controlada en agentes que no sean seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.

Van de la mano con los Sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), se engranan en los programas de Gestión de Calidad Total (TQM) y de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.

Las BPM se le puede adjudicar que sus prácticas forman conjunto de principios básicos con la mira de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se eviten los riesgos de contaminación de los alimentos.

e. El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)

El sistema de HACCP, que tiene fundamentos analizar los alimentos en toda su cadena alimentaria, identificar los peligros de inocuidad de los alimentos y nos ayuda a medidas para

su control con el objetivo de evitar que el producto tenga una continuidad y certificación de alimento inocuo. HACCP no solo está en la parte del proceso del producto, sino que también sirve para evaluar los peligros relacionados con la seguridad del consumidor que pueda ocurrir en la cadena alimentaria y establecer control y prevención en del producto en la parte final. Tener un buen sistema de HACCP y bien documentado ayuda a que los gastos y riesgos de devolución, demanda entre otros del producto sean mínimos, si por no decir nulos, y así tener un producto bajo la satisfacción del consumidor. El Codex Alimentarius, proporciono una descripción y aplicación de los principios HACCP, siendo reconocido internacionalmente como un sistema efectivo para controlar la seguridad de los alimentos. Todo sistema de HACCP es puede sufrir cambios que pueden derivar de las empresas o equipo de trabajo, los procesos de transformación o tecnológico.

Arróspide (2004) Perú, el actual reglamento sobre observación Sanitario de Alimentos destinado para el consumo humano de las empresas industrializadores de productos exportadores (D.S N° 007-98-SA), establece el uso del HACCP como base para el control en la cadena alimentaria en aspectos de sanidad productos alimentarios.

Además, The Public Health and Safety Company (s.f.) expone que el sistema HACCP permitirá a las compañías industrializadoras de alimentos en el Perú y el mundo, reducir los riesgos de contaminación en la elaboración de los productos para el consumo humano mediante acciones prevención en caso se produzca un peligro en los puntos críticos identificados.

De esta manera, Arróspide (2004) afirma que nuestro país se encuentra preparado para entrar a los diferentes mercados que exigen estas certificaciones y estándares de calidad de alimentos, entrar a mercados emergentes y competitivos con un mundo de economías globalizadas.

2.1.1.5. Procedimientos HACCP y BPM

Par lograr los principios principales de HACCP, es importante desarrollar los doce (12) procedimientos o pasos fundamentales:

a. Paso 1: Identificar el equipo HACCP

En el cual se define un líder, tener el nombre de cada uno de los miembros los cuales deben tener capacitación en BPM, HACCP, Inocuidad, así como tener en claro el puesto que desempeña en la empresa.

b. Paso 2: Describir el tipo de producto

Debemos saber que productos estamos elaborando o transformando como es el caso de la Castaña y el Sacha Inchi.

c. Paso 3: Identificar el uso pretendido

Acá se identifica a donde está destinado el consumo de este producto manufacturado y cuál es su fin.

d. Paso 4: Crear diagrama de flujo.

El objetivo del diagrama de flujo en pasos claros y simples todo el proceso alimentario. Es importan usar los clásicos símbolos utilizados para elaborar los diagramas de flujo ya que son utilizados en disciplinas económicas, procesos industriales, administrativos, ciencias sociales, etc.

e. Paso 5: Confirmación en el lugar de los diagramas de Flujo, después de desarrollar el diagrama de flujo,

El comité de HACCP, deberá de hace reconocimiento ocular de la planta para confirmar que todas las operaciones se encuentran plasmadas correctamente en dicho diagrama, esta confirmación debe ser por cada proceso o producto.

f. Paso 6: Análisis de riesgo

Tiene una etapa 1ra que es muy importante, identificar los riesgos asociados con cada paso del proceso, la 2da. Etapa es evaluar esos riesgos identificados, luego nace la etapa 3ra. Que es determinar que es las medidas de control que vamos a adoptar para cada riesgo.

g. Paso 7: Determinar puntos críticos de control (PCC)

Este paso es importante porque se puede controlar, y como resultado de esa acción se puede prevenir, reducir y en algunos casos eliminara algún riesgo que pude afectar al consumidor en general. Estos puntos críticos de control pueden ser validados y medidos por el comité bajo una justificación.

h. Paso 8: Establecer límites críticos para cada PCC

Se maneja un valor máximo y/o mínimo de un parámetro biológico, físico o químico que debe ser observado en el PCC. El objetivo es determinar cuando este se sale de control establecido según la norma.

i. Paso 9: Establecer procedimiento de monitoreo para cada PCC

Se trata de una secuencia organizada de observaciones medibles para determinar si un punto crítico de control está bajo control y para proporcionar informes de estos, los cuales se utilizarán para verificación.

j. Paso 10: Establece acciones correctivas

Estas acciones son definidas como el esquema que se debe implementar cuando se produce algún cambio. Si este plan es bien implementado y monitoreado, todos los problemas serán registrados, y se tomarán acciones inmediatas antes de soltar el producto al mercado.

k. Paso 11: Establecer procedimiento de verificación y validación

En el aspecto de la verificación implica actividades que no son controladas y observadas pero que determina la validez del HACCP. En el aspecto de validación busca evaluar información técnica y pruebas científica, con el fin de determinar si el control de riesgo es bueno.

l. Paso 12: Establece documentación y mantenimiento de registro

Hay que tener bien documentado y registrados los actos o procedimientos. Esta documentación debe ser revisada por el encargado del HACCP, el cual incluye la confirmación de que el producto que sale al mercado no tiene problemas de inocuidad o desviaciones.

2.1.1.6. Principios del HACCP

Según MINSA-DIGESA (2005) en el Capítulo 2 Artículo 13°.- Principios del Sistema HACCP. Para la aplicación de este sistema en el ámbito de proceso de alimentos destinados al consumo humano se basa en Siete (7) Principios siguientes:

a. Principio 1: Enumerara todos los peligros posibles

Relacionados con cada fase; realizar un análisis de Peligros y determinar las medidas para controlar los peligros identificados.

b. Principio 2: Determinar los Puntos de Control Críticos (PCC).

c. Principio 3: Establecer el Límite o los Límites Críticos (LC) en cada PCC.

d. Principio 4: Establecer un sistema de vigilancia del control de los PCC.

e. Principio 5: Establecer las medidas correctoras

Se han de adoptarse cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está

controlado.

f. Principio 6: Establecer procedimientos de verificación o de comprobación

Estos se hacen para confirmar que el Sistema HACCP funciona eficazmente.

g. Principio 7: Establecer un sistema de registro y documentación

Acerca de sobre todos los procedimientos y los registros apropiados para estos principios y su aplicación.

2.1.1.7. Principios de BPM

Según la norma de la Food and Drug Administration (FDA) determina que los siguientes puntos a ser tomados, en cuenta en todas las empresas industrializadoras de alimentos son:

a. Poner énfasis en su ámbito de capacitación de personal

Durante el proceso de la cadena alimentaria, conciencia de higiene integral al momento de manipulación, exámenes preventivos de salud, enfermedades, educación y entrenamiento, instalaciones sanitarias.

b. Instalaciones y edificios, tener en cuenta las condiciones de los exteriores y áreas adyacentes

Se tomarán en cuenta también áreas comunes, servicios higiénicos y lavamanos en diferentes puntos, vestidores en óptimas condiciones, áreas sociales y recreación, Área de mantenimiento, ambiente bien ventilado, un buen suministro de agua salubre y sin bacterias, un lugar especial de manejo y tratamiento de residuos, áreas especiales de almacenamiento, almacenes especiales para la materia prima, envases y paquetes, almacenaje de productos terminados y ambiente de despacho.

c. Equipos necesarios para la medición y control de plagas o pesticidas, equipos y control de la producción.

Se tendrá también en cuenta la documentación de los riesgos y desviaciones de forma clara, sencilla para luego tenerlo en cuenta y validarlos en niveles de acción de los problemas, el cual disminuye los retiros y devoluciones en el mercado, las cuales trae quejas y reclamos.

2.1.1.8. Certificación del HACCP y BPM

Pasos para obtener permiso de venta de productos:

a. El primer paso que debe dar las empresas industrializadoras de alimentos

Es presentar ante DIGESA-MINSA un expediente de solicitud que deberá contemplar los datos del producto: nombre que refleja su naturaleza del producto, nombre comercial, marca del producto, esta parte puede obviarse, vida útil del producto, cuáles son las condiciones de conservación, número de lote y relación de ingredientes y aditivos. El expediente deberá ir acompañada de los resultados de análisis microbiológicos, de análisis físico químico y de análisis bromatológico o valor nutricional en casos especiales, asimismo resultados de análisis de alimentos permitidos para mujeres lactantes. El comerciante debe verificar que el rotulado cumpla con las normas peruanas. "La norma dice explícitamente que el rotulado debe tener mínimamente los nombres del producto, los ingredientes, el número de registro sanitario, la fecha de vencimiento, el código de lote o clave, si hay alguna condición especial de conservación".

b. La información que se entrega a la entidad será una información confiable debido a que es como una declaración jurada.

"DIGESA contiene parámetros y tiempos de respuestas según ley para verificar la información que se presenta, pero lo normal es que la verificación se haga de posterior al registro sanitario". Luego de ese registro, el dueño o gerente encargado o presidente del directorio de la empresa tendrá que obtener otro permiso, llamado Certificado de Validación Técnica del Plan HACCP y BPM, que también es emitido por DIGESA.

c. Posterior a ello se efectuará una auditoría previa del Sistema

Para conocer el estado en el que se encuentra la empresa, y así puedan realizar las correcciones a las observaciones.

d. Luego como fase pre final

Se pactara un día calendario para una auditoria en el cual se hará el seguimiento de las de las correcciones a las observaciones que realizo y se verificará la efectividad de la empresa.

e. Los resultados de la revisión deben demostrar el cumplimiento estricto de los 7 principios básicos del HACCP y sus doce pasos, para lograr estos principios.

De llegar a esa conclusión y cumplir con todos los requerimientos la organización obtendrá la certificación emitida por DIGESA. Cabe señalar que esta certificación se tendrá que renovarse cada 03 años, es porque la continuidad de las medidas de prevención tiene que ser con política de mejora continua y cumpliendo con la norma obligatoria vigente solicitada.

2.1.1.9. Organismos de control de calidad de las empresas exportadoras del Perú.

a. INDECOPI

Esta institución elaboró 112 normas Técnicas Peruanas (NTP) relacionadas con los sectores de alimentos, salud e industria, estas normas sirven de base para que el consumidor compre sobre todo el sector privado.

Las normas se publicaron en 11 del 2013 y 08 del 2014 por la Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias (CNB). Por lo menos 28 normas son referente al consumo de alimentos, entre las que destacan frutas y hortalizas frescas, entre otras del sector agrícola. Otro grupo de 52 normas corresponden al sector industrial; en dichas normas menciona a la evaluación de reciclado de papel y cartón, envases y paquetes y formas de embalar para vegetales, y productos afines.

b. Dirección General de Salud Ambiental e inocuidad alimentaria (DIGESA)

La Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria - DIGESA es el órgano de línea dependiente del Viceministerio de Salud Pública, constituye la Autoridad encargada en Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, responsable en el aspecto técnico, aspectos normativos, aspectos de control y auditoria, de los factores de riesgos tanto físicos, químicos y microbiológicos. También se encarga de fiscalización en aspecto de salud ambiental la cual comprende varios aspectos como la calidad de agua potable, agua de uso poblacional y agua destinada para el uso recreacional como son las playas, piscina, entre otras usadas por las personas, leyes de los Sistemas de abastecimiento y de los lugares de reservorios de agua para consumo humano. DIGESA dentro de sus funciones controla mal uso del aire como es el ruido que genera los aviones; también controla la fabricación de juguetes y útiles de escritorio; control de la manipulación de residuos sólidos de lugares que se dedican al cuidado de la salud, servicios médicos y de los que realizan campañas de salud; los mortuorios y lugares donde se entierran a los finados; lugares donde creman a los muertos; las empresas que se dedican al traslado de cadáveres y sobras de seres humanos; exhumación, inhumación.

DIGESA es la institución que da la norma en Perú de carácter obligatoria a las empresas dedicadas al tratamiento, proceso, manipulación, etc. de alimentos para el consumo humano en materia de Inocuidad Alimentaria la cual está comprendido por los alimentos y bebidas destinados al consumo y aditivos hechos por las compañías dedicadas a la producción de alimentos a nivel nacional o extranjera, con excepción de las empresas dedicadas a la

comercialización de alimentos pesqueros y acuícolas; así como las demás materias de competencia establecidas en la normatividad vigente en concordancia con las normas nacionales e internacionales.

DIGESA Tiene la facultad de otorgar derechos, facultad de reconocer los derechos, a expedir las certificaciones, dar opiniones técnicas- legales, autorizaciones, libertades y registros, todo dentro de la ley y su reglamento, ejerce las funciones de institución encargada de la salud ambiental e inocuidad alimentaria. Constituye la última instancia administrativa dentro de su competencia.

2.1.2. Inocuidad

La inocuidad es aquella palabra que hace referencia explícitamente a que un producto no es nocivo para el consumo humano. Bajo los controles de peligros asociados a los productos alimentarios destinados al consumo humano, se puede decir que ese producto no es inocuo para del consumidor.

Norma ISO 22000 (2005) es un sistema internacional vigente que ayuda a establecer parámetros y exigencias a las empresas industrializadoras de alimentos destinadas al consumo humano, que tengan inocuidad alimentaria en su cadena de alimentaria.

2.1.2.1. Inocuidad alimentaria

Un concepto muy importante sintetizado del Codex Alimentario implica que el alimento no debe causar daño alguno al consumidor, la inocuidad alimentaria empieza desde el inicio del proceso, hasta el momento que el producto sale al mercado. Es importante el uso previsto, debido a que el cliente debe de conocer cuáles son las características del producto final para hacer un buen uso del mismo, esa información tiene que estar plasmada a través del etiquetado, el cual tenemos que estar comprometidos en difundir dicha información como ingredientes, forma de consumo del producto, temperatura del producto, temperatura que se debe conservar, cuando el producto se abre como se tiene que conservar, la vida útil del producto, fecha de caducidad, ingredientes principales, poner en observación algún ingrediente alérgico. Toda esta información es muy importante ya que no solo es proteger la inocuidad del producto desde el momento de su proceso, sino que el concepto de inocuidad va hasta el momento del etiquetado ya que este puede causar daño al consumirlo, tema que es muy relevante para las empresas y las instituciones que te dan las certificaciones del producto. Este es el concepto de inocuidad alimentaria, ayuda al empresario a competir en el mercado nacional o local y entrar a los mercados internacionales, que son muy exigentes para poder comprar sus

productos.

La inocuidad alimentaria se refiere a las condiciones y prácticas que preservan la calidad de los alimentos para prevenir la contaminación y las enfermedades transmitidas por el consumo de alimentos. El Servicio de Inocuidad e Inspección de Alimentos (FSIS, por sus siglas en inglés) del USDA educa a los consumidores acerca de la importancia del manejo inocuo de los alimentos, y les guía para cómo reducir los riesgos asociados con tales enfermedades.

a. Importancia de la inocuidad de los alimentos

Las enfermedades transmitidas por el consumo de los alimentos siguen preocupando en primer orden a los países a nivel mundial. Las instituciones de control y prevención de enfermedades de cada país y las organizaciones unidas de salud proyectan que 1 de 6 personas son hospitalizadas y fallecen cada año a causa de enfermedades transmitidas por los alimentos.

DIGISA-MINSA educa a los consumidores acerca de la importancia del manejo seguro de los alimentos, imparte guías para reducir los riesgos asociados con tales enfermedades. Con relación a los productos comerciales los controla inocuamente verificando nombre que refleja su naturaleza, marca comercial, nombre del producto, fecha de caducidad, tipo de conservación, número de lote, descripción de ingredientes, valor nutricional y sus respectivos aditivos.

2.1.2.2. Sistemas de Gestión de la Calidad e Inocuidad Alimentaria

Los elementos de gestión en una organización, como las políticas organizacionales, cultura organizacional, objetivos, compromiso, son temas de gestión que hace que la parte técnica estén avalados por la gerencia y por la cabeza de la organización para que las cosas puedan funcionar con un respaldo financiero debido al costo que genera implementarla, como es la inversión para la capacitación, comprar equipos para instrumentos de medición, para arreglar la plata, definitivamente el compromiso de la organización va ser que el personal se involucre con las actividades de calidad. Las Buenas Prácticas de Manufactura y el Sistema HACCP definen las condiciones que deben estar presentes en toda planta de procesamiento de alimentos y constituyen los pilares para la implantación de un Sistema de Gestión en Inocuidad ISO 22000 en la industria; lo que garantiza el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

La capacitación en estos temas del personal relacionado a la industria alimentaria es fundamental para la implantación y mantenimiento de estos sistemas de calidad. El manejo y

conocimiento de la normativa por personal en la cadena alimentaria proporcionará una importante mejora de negocios en la empresa.

2.1.2.3. Cadena Alimentaria

La cadena alimentaria, que normalmente involucra comunicación de organizaciones distintas engranada en las figuras de proveedor-empresa-cliente, debe ser analizada cuando se va a definir la gestión de la inocuidad de cualquier organización dedicada a la venta de alimento para el consumo humano.

a. Etapas de la cadena alimenticia

Como su nombre lo dice es una cadena engranada que implica la obtención de materia prima, procesamiento, control, empaque, almacenamiento y manipulación de un alimento o sus ingredientes. Esta cadena implica varias etapas que van desde las actividades primarias como el cultivo, cosechas, traslado al lugar de tratamiento, la fabricación industrializada del producto, las actividades propias de los encargados de transporte, los encargados de almacén, los encargados de la venta y los encargados de la distribución de los productos, los centros de servicios de alimentación, el manejo de catering que va al consumidor directamente.

2.1.2.4. Rol de la Empresa

Tomando en cuenta lo descrito en el párrafo precedente una empresa debe estar consciente de su papel en la etapa de la cadena alimentaria, tiene que estar consciente y alerta para mitigar los peligros de inocuidad alimentaria existen y puedan existir en el proceso de elaboración de alimentos, ya sea en los momentos previos pertenecientes a empresas u otros actores que alimentan la materia prima, hasta el momento del proceso y la presentación final del producto que va al consumidor final. Las buenas prácticas de una empresa ayudan a engranar los eslabones de cadena productiva, para asegurar la inocuidad del producto.

2.1.2.5. Marco conceptual

a. Calidad

Montaudon (2010) indica que la calidad puede establecerse en términos cualitativos en la que se refiere a que un producto o servicio tiene que cumplir con estándares establecidos y también se puede establecerse en términos cuantitativos, para explicar en términos numéricos que dicha acción se está cumpliendo con las normas o características. Para medir se usan criterios numéricos, como número de partes, límites permitidos, medias, términos, etc.

La calidad tiene diferentes matices y ángulos según se observe, de acuerdo a Fontalvo

(2007) la calidad es el universo de características que pertenecen a un producto o servicio que garantizan el fiel cumplimiento de las expectativas y requerimiento de los clientes, la empresa y los consumidores en general.

Por otro lado, hace referencia a la norma ISO 8402 para definir el concepto de calidad como "... la integración de medidas que marcan el grado de conformidad de las necesidades del consumidor" (Cantú, 2006, p.356).

b. Gestión

"La gestión implica la ejecución de actos para llegar a un objetivo" (Ramírez, 2005, p. 14).

Fajardo (2005) el término gestión tiene relación estrecha con el término inglés Management, que en español significa administración y ahora es adjudicado en términos de gestión de organizaciones, referida al conjunto de teorías, términos modernos y sistematizados en relación al diagnósticos de los procesos, diseño del producto, planificación del producto, acción del proceso y auditoría y control de las acciones de las organizaciones en feedback con el Público consumidor, manejado por la lógica social y la lógica técnica

"La gestión tiene como concepto como el manejo cotidiano de recursos materiales, políticos, humanos y financieros en el marco de una organización que distribuye atribuciones y responsabilidades por cada área o grupo de personas y que define el esquema de la estructura organizacional del trabajo" (Martínez Nogueira, 2000, pág. 11)

Rodríguez (2010) la gestión se definir en acción, el efecto de integración de los procedimientos de una empresa; mientras que administrar consiste en el proceso de darle continuidad a una organización para el funcionamiento de los trabajadores y alcanzar las metas las cuales dan como consecuencia llegar al objetivo como política organizacional.

1. Exportación

Diccionario ABC (s.f.) en lo que se refiera a la economía, exportación se define como el traslado de un producto o servicio a un país foráneo con fines de intercambio económico. Estos envíos se encuentran se tienen que regir por una serie de normas legales y controles impositivos que actúan como marco legal de las relaciones comerciales entre los diferentes países, puestas por cada país bajo convenios.

2. Sector de exportación}

Diccionario ABC (s. f.) el concepto de agroexportador o sector agroexportador, es el

que surgió un poco más de la mitad del siglo XIX en el país argentino y América Latina en general, todo obedece al consenso de un sistema económico basado tanto en la producción de alimentos de primera línea agrícolas, asimismo en la exportación de los alimentos agrícolas a los países principales (destacando los países del viejo continente). El concepto agroexportador fue gracias a los problemas que se presentaron en las limitadas inversiones y capitales extranjeros que generaron que Argentina, no reactive la economía en gran parte de su territorio. Además, el modelo agroexportador coincide con el establecimiento del Estado nacional argentino.

3. Productos exportados

a. Sacha Inchi

El Inchi, es conocida como el maní del Inca o maní del monte, es una planta un poco leñosa y también es perenne, ya que dura más de 3 años, de la familia de las euforbiáceas, planta que crece en las zonas tropicales de América Central, y Perú como San Martín (49%), Ucayali (51%), Huánuco, Amazonas, Loreto, Madre De Dios, Junín y Pasco. Su nombre científico es “*Plukenetia volubilis*”.

El *Plukenetia volubilis* es una planta que posee elementos femeninos y elementos masculinos, de crecimiento cambiante, pomposo en ramas y hojas, posee un gran nivel de altura que pasa los 2 metros de altura; posee sus hojas alternas y acorazonadas; posee pequeñas, blanquecinas, en racimo; fructificación capsular de 3 a 5 cm de diámetro, de aproximadamente de 4,5,7 capsulas; los frutos tienen diferentes colores como verde, marrón y medio negro al madurar; las semillas son generalmente de color marrón oscuro, con nervios ovales de 1,5 x 2 cm de diámetro, estas plantas necesariamente para sembrarla se tiene que poner cercos vivos llamados tutores de crecimiento de 2 metros de altura.

El sachá Inchi a los 3 meses del cultivo salen las flores masculinas, luego las femeninas. En un lapso de 7 a 19 días, las flores masculinas y femeninas se diferencian entre ellas. Los frutos cumplen su ciclo de madures a los 4 meses de la floración, luego pasan por un proceso de madurez, dejan de tener color verde, finalmente comienzan a tener color marrón a casi negro.

La cosecha se inicia a los 7 meses después de la siembra o traslape, obteniéndose en el primer año el rendimiento promedio de 1 a 2 toneladas por hectáreas, la producción es continua por casi 10 años, las cosechas se promedian cada 15 días. En cuanto a contenido el Sacha Inchi contiene grasas en un 54% y proteína 29% de aceite entre 49 - 53 % (Aceites omega 3, 6 y 9) y proteínas 33 %. Este producto contiene componentes muy importantes para el consumo

humano, como son las proteínas, aminoácidos, ácidos grasos esenciales como 3, 6, y 9 y vitamina E. Estas vitaminas y aceites omegas, según estudios recientes resulta de mucha importancia nutricional y terapeuta. Su consumo controla los radicales libres y una serie de enfermedades que generan estos.

Alcanza una altura de 2 m y sus hojas son alternas, acorazonadas, con bordes dentados, puntiagudas, de 10 a 12 cm de largo y 8 a 10 cm de ancho, con peciolo de 2-6 cm de largo. Las flores masculinas son pequeñas, blanquecinas y dispuestas en racimos. En la base del racimo y lateralmente, se encuentran una a dos flores femeninas.

Los frutos son cápsulas de 3 a 5 cm de diámetro con 4 a 7 puntas, son de color verde y al madurar marrón negruzco. Usualmente están formados por cuatro puntas, pero algunos presentan 05 y hasta 07. Dentro de los lóbulos se encuentran las semillas, de forma oval, de color marrón medio oscuro, de a 2 cm de diámetro y de 45 a 100 g de peso. Al abrirlas están los cotiledones a manera de almendras y cubiertos de una película blanquecina.

b. Aceite de castaña

La castaña es el fruto del castaño, árbol de la familia de las fagaceae, también es conocido *Castanea Vulgaris*. Estos frutos crecen en las zonas tropicales como Madre de Dios, Pucallpa, Iquitos en relación a Perú y en los países de Brasil y Bolivia. La mayor producción de castaña en el mundo se da en Brasil por sus condiciones climáticas, el Perú podría producir la misma cantidad y ser la competencia directa y así entrar en los mercados de industria alimenticia como USA, Inglaterra, China, Holanda, Rusia, El fruto es una cápsula globosa muy espinosa, este fruto se abre de forma espontánea y contiene 4 valvas, que miden 5 y a veces 11 cm de diámetro, este fruto se puede confundir con una nuez. Tienen forma abombada hacia el exterior y la cara interior plana y cuando hay 3, ambos lados de los centrales son aplanada. La base, convexa, de cada uno presenta una ancha cicatriz tipo hilo, algo agudo y eventualmente peludo, conserva restos del estilo y sus estigmas. El pericarpio, que es la cáscara exterior, aunque puede presentar abertura por ruptura, tiene color pardo oscuro o color castaño con bandas algo más oscuras; es brillante, liso ligeros surcos. Su cara interna es abundantemente peluda/aterciopelada, con largos y sinuosos pelos blanquecinos. Dicha semilla es la parte comestible de la castaña.

La castaña tiene 7% de proteínas, 9 % de grasas y 84% de carbohidratos. Tiene proteínas como fosforo, calcio, potasio, hierro. Por lo tanto contiene importantes minerales para la salud.

El aceite de castaña amazónica se extrae de la semilla árbol de la castaña, la cual es una

especie de la región nativa Amazónica. Estos inmensos árboles pueden llegar a medir entre 20 a 40 metros de altura. Contiene, palmítico (14%) y ácido esteárico (9%) - Linoleico (31%) y contenido de ácido oleico (36%), Selenio y Calcio, antioxidantes y Magnesio, rica en vitamina A y C y E. El aceite de castaña amazónica al ser rica en Selenio y Magnesio, grasas no saturada, se utiliza como medicina alternativa natural para el aparato digestivo, cicatrizante, reduce el colesterol en la sangre, ayuda a combatir la anemia, la tuberculosis y beriberi. El aceite de castaña tiene una excelente composición de ácidos grasos esenciales y brinda un considerable tenor de proteínas, lípidos y vitaminas b1 que lo torna excelente bueno.

Además de sus propiedades benéficas para la salud, también puede ser usado en la industria cosmética, puesto que ayuda a humectar la piel brindando beneficios antioxidantes. Ayuda a renovar, el cabello seco y sin vida, permitiendo que se mantenga suave y sedoso. Previene la sequedad y deja la piel tersa y suave.

Capítulo III

3. Hipótesis de la investigación

3.1. Hipótesis General

HG La Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

3.2. Hipótesis Específicas

HE1 El desarrollo de procedimientos de un sistema de gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

HE2 La aplicación de los principios de los sistemas HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

HE3 La certificación de los sistemas HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Capítulo IV

4. Marco metodológico

4.1. Método de la investigación

En este capítulo se presenta la metodología aplicada en el desarrollo de la presente investigación. Se detalla aspectos relevantes como el enfoque de la investigación, modalidad de investigación, tipo de investigación, operacionalización de variables, técnicas y procedimientos etc.

1. Deductivo

Bajo las premisas de Percepción de gestión de calidad, se informará al consumidor acerca de la calidad de los productos.

Diccionario ABC (s.f.) el método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

2. Inductivo

De la observación de los hechos y resultado de las encuestas se diseñará y se propondrán algunas mejoras a la gestión de calidad que tienen las empresas.

Diccionario ABC (s.f.) el método inductivo es una estrategia de razonamiento que se basa en la inducción, para ello, procede a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales.

En tanto la recolección de datos para la investigación se realizará y analizará a través de la técnica de la encuesta que involucra un estudio numérico y análisis estadístico descriptivo y este será un enfoque cuantitativo.

Cook y Reichardt (1986) señalan que los métodos cuantitativos tienden a distorsionar o a simplificar excesivamente realidades sociales complejas. A todo esto se añaden razones que explicarían un cambio de actitud por parte de los estudiosos e investigadores que llevan a un reconocimiento y una mayor comprensión y apertura hacia nuevas concepciones, hacia nuevas perspectivas, que traerán como consecuencia la búsqueda de nuevos métodos y de nuevas técnicas derivadas de los nuevos esquemas teóricos correspondientes.

4.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue correlacional según el autor Palella y Martins (2010) definen a la investigación correlacional cuando determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

La investigación descriptiva nos permitirá especificar las características más importantes del problema en estudio, en lo que concierne a su origen y desarrollo. Su objetivo será describir el problema cómo es y cómo se manifiesta. Hernández (2006) el nivel de investigación es descriptiva, simple porque no se limita a la recolección de datos, sino a la identificación de las variables. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

La investigación tratará de explicar cómo es la gestión de calidad de la empresa, por lo tanto, fue explicativa. Según Hernández (2006) este tipo de investigación explicativa va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas.

Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia.

Valor: Se encuentran más estructurados que las demás investigaciones (de hecho implican los propósitos de éstas), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno al que hacen referencia.

4.3. Población, Muestra

4.3.1. Población

La población estará constituida por 20 trabajadores de una empresa exportadora

Gutiérrez (2011) la población es el conjunto completo de elementos, objetos, o medidas, ya sea de individuos, de animales, de producciones, de cosechas, de acontecimientos o de sucesos. Es el conjunto que incluye la totalidad de los elementos con una característica

determinante que les es común.

4.3.2. Muestra

La muestra estará constituida por 20 personas que corresponde al total de trabajadores de una empresa exportadora.

Rodríguez (2016) la muestra viene a ser la parte representativa de la población.

Esta muestra es igual a la población ya que según lo que indica Hernández citado en Castro (2006) expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población será igual a la muestra" (p.69).

Se detalla en la siguiente tabla la muestra de los 20 trabajadores de la empresa :

Nº	Empresa	Nº trabajadores
1	Gerencia General	1
2	Sub Gerencia	1
3	Administración y Finanzas	4
3	Ingeniería Industrial	14
	Total muestra	20

- Trabajadores de una empresa exportadora
- Periodo junio 2017–mayo 2018
- Sexo: masculino y femenino

4.4. Variables de la investigación

Variable independiente: Gestión de calidad

Variable dependiente: La inocuidad

4.5. Técnicas y recolección de datos

Se utilizará la técnica de la entrevista, para Albújar (2016) las técnicas de recolección de datos es el conjunto de competencias que posee el investigador que le permite organizar y sistematizar el acopio de información sustancial para el estudio realizado.

Hernández (2006) el cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una evaluación, en una investigación o en cualquier actividad que requiera la búsqueda de información. Las preguntas son contestadas por los encuestados. Se

trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos.

4.6. Procedimiento y recolección de datos

4.6.1. Técnicas de procesamiento de análisis de datos

El método que permitirá contrastar la hipótesis se realizará de acuerdo a las siguientes etapas: Los datos serán recolectados, codificados y procesados en el Software SPSS, haciendo uso inicial de las pruebas estadísticas descriptivas mediante tabla de frecuencias y graficas de barras para analizar cómo se manifiestan las características de las variables.

Para el contraste de la hipótesis, se utilizarán las pruebas estadísticas, con la finalidad de conocer la correlación significativa o no, entre las variables de estudio, para finalmente analizar la relación mediante el R de Pearson y el coeficiente de correlación de Spearman.

La presente investigación se realizará de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Se fijarán las políticas para la recolección de datos.
2. Se obtendrán los permisos correspondientes para aplicar la encuesta a los trabajadores.
3. La aplicación de la encuesta será efectuada por el investigador.
4. Los cuestionarios serán codificadas y clasificadas.
5. Se presentará la información procesada, analizada y graficada como parte del trabajo de investigación.

Capítulo V

5. Resultados obtenidos

5.1. Presentación y análisis de resultados

La recolección de datos se refiere al uso de las técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por los tesisistas, los cuales pueden ser la observación directa, análisis de contenido, las entrevistas, el cuestionario, en este caso se ha tomado en cuenta la encuesta. Este instrumento es aplicado en el momento dado, con la finalidad de acopiar información que ha sido útil a una investigación en común. Los instrumentos permiten registrar la información recolectada y facilitan la toma de decisiones y cálculos estadísticos. En la presente investigación trata con detalle los pasos que se debe seguir en el proceso de recolección de datos.

Las interrogantes del instrumento de recolección de datos a ser usada en esta investigación tuvieron como respuesta las categorías de acuerdo a la Escala de Likert planteada en la encuesta, dado que es una herramienta útil en trabajos de investigación como el que estamos ejecutando.

Cada interrogante de medición se adecuó considerando el indicador al que corresponde y esta a su vez está relacionada con una dimensión y la dimensión está relacionada con la variable de importancia,

Contemplando las preguntas que están dirigidas a los trabajadores de la empresa y dado que el tamaño de la muestra calculada en el capítulo anterior es $n = 20$, el muestreo aplicado fue probabilístico por cuota.

La obtención de la información se ha obtenido de la aplicación de la encuesta a 20 personas encargadas del proceso de producción.

En cuanto al proceso de construcción del instrumento de investigación, se ha tomado en cuenta la articulación de las variables y sus dimensiones las que se han determinado de la matriz de consistencia. Los indicadores tienen una relación directa con las dimensiones.

5.2. Resultados inferenciales (Prueba de Hipótesis)

1. Análisis de Confiabilidad Del Instrumento de Recolección de Datos

El análisis de confiabilidad del instrumento de recolección de datos constituido por 49 ítems aplicados a los trabajadores se ha realizado por el estadístico de Alfa de Cronbach cuyos resultados son los siguientes:

Tabla 1. Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	49

El resultado del estadístico de confiabilidad se obtiene una alta confiabilidad 0.967; considerando los 49 ítems del instrumento aplicados en la investigación de tesis

2. Prueba de normalidad de los datos de las variables

Ho: Los datos de la variable de gestión de la calidad e inocuidad no tienen una distribución normal

Ha: Los datos de la variable de gestión de calidad e inocuidad si tienen una distribución Normal

Nivel de Significancia de alfa = 005

Tabla 3. Pruebas De Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE INOCUIDAD	,270	20	,000	,808	20	,001
VARIABLE GESTION DE CALIDAD	,339	20	,000	,755	20	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Del resultado obtenido a través de la Prueba de Shapiro Wilk por una muestra de 20 personas da como valor $p = 0.000 < 0,05$ por lo que se rechaza la H_0

Por lo tanto: Los datos de la variable de gestión de calidad e inocuidad no tienen una distribución Normal

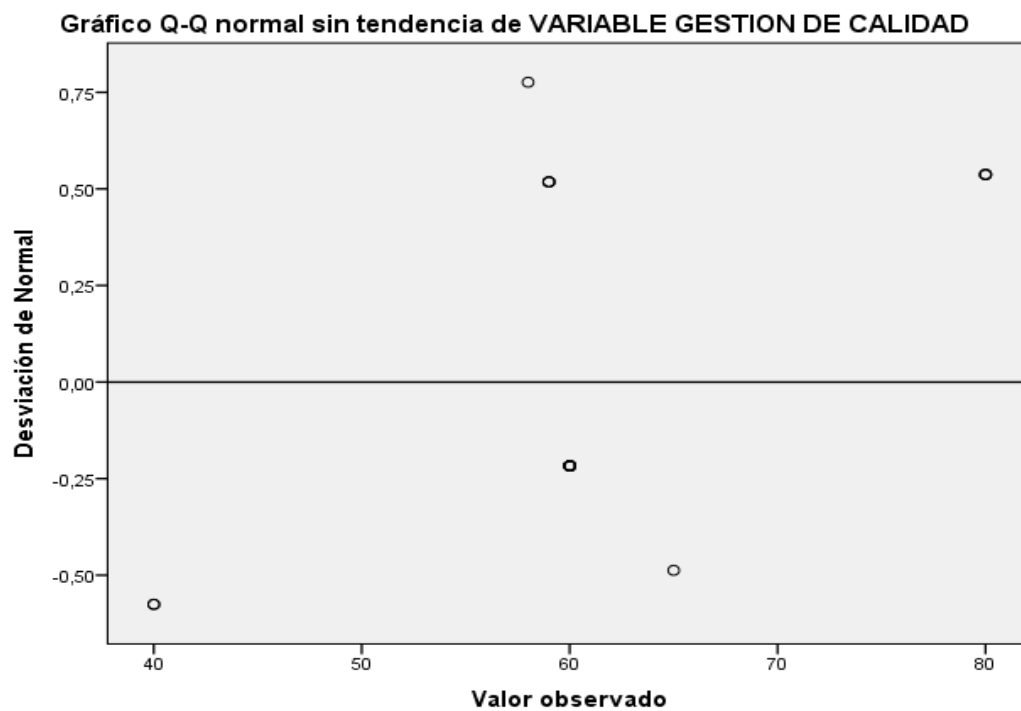
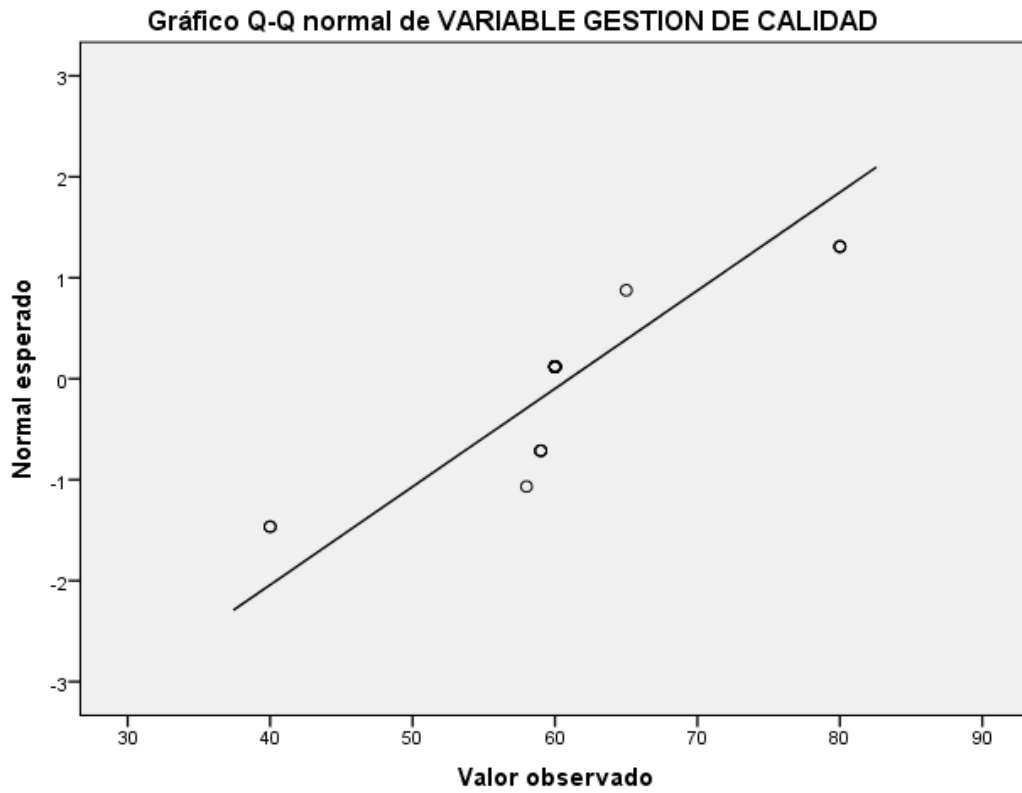
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VARIABLE INOCUIDAD	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
VARIABLE GESTION DE CALIDAD	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

Tabla 5. Descriptivos

			Estadístico	Error estándar
VARIABLE INOCUIDAD	Media		85,95	3,133
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	79,39	
		Límite superior	92,51	
	Media recortada al 5%		85,83	
	Mediana		84,50	
	Varianza		196,261	
	Desviación estándar		14,009	
	Mínimo		58	
	Máximo		116	
	Rango		58	
	Rango intercuartil		4	
	Asimetría		,234	,512
	Curtosis		1,538	,992
VARIABLE GESTION DE CALIDAD	Media		61,00	2,301
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	56,18	
		Límite superior	65,82	
	Media recortada al 5%		61,11	
	Mediana		60,00	
	Varianza		105,895	
	Desviación estándar		10,291	
	Mínimo		40	
	Máximo		80	
	Rango		40	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		,110	,512
	Curtosis		1,488	,992

Figura 1. Variable gestión de calidad



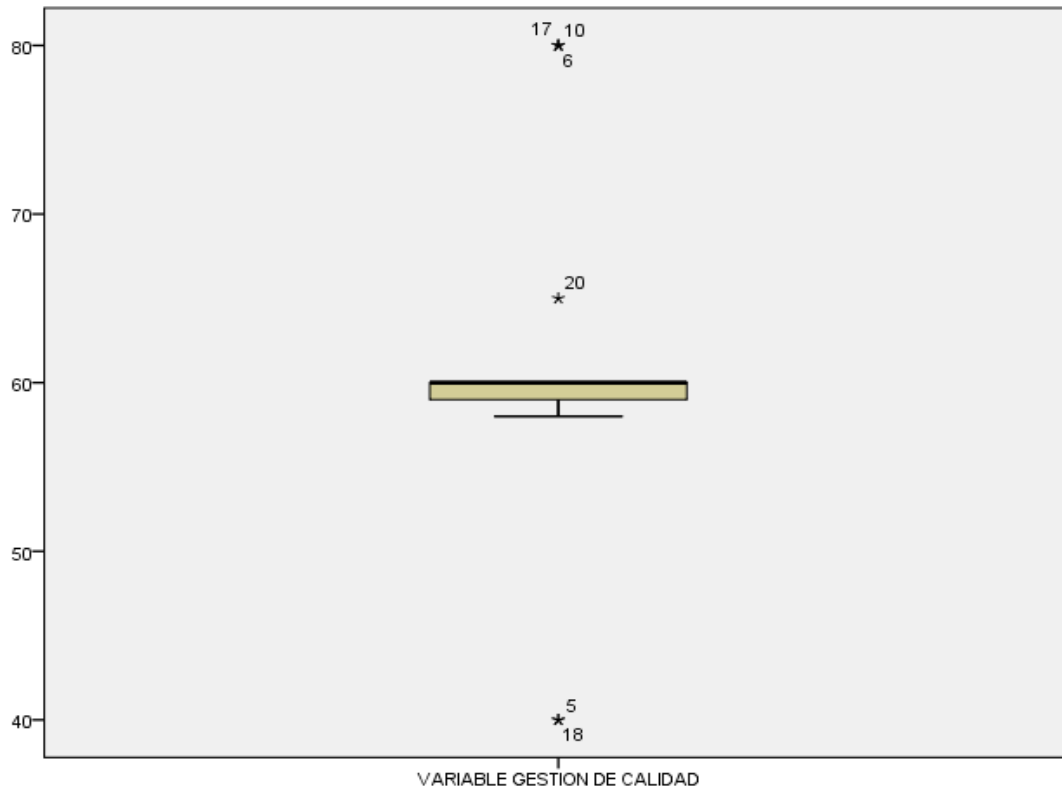
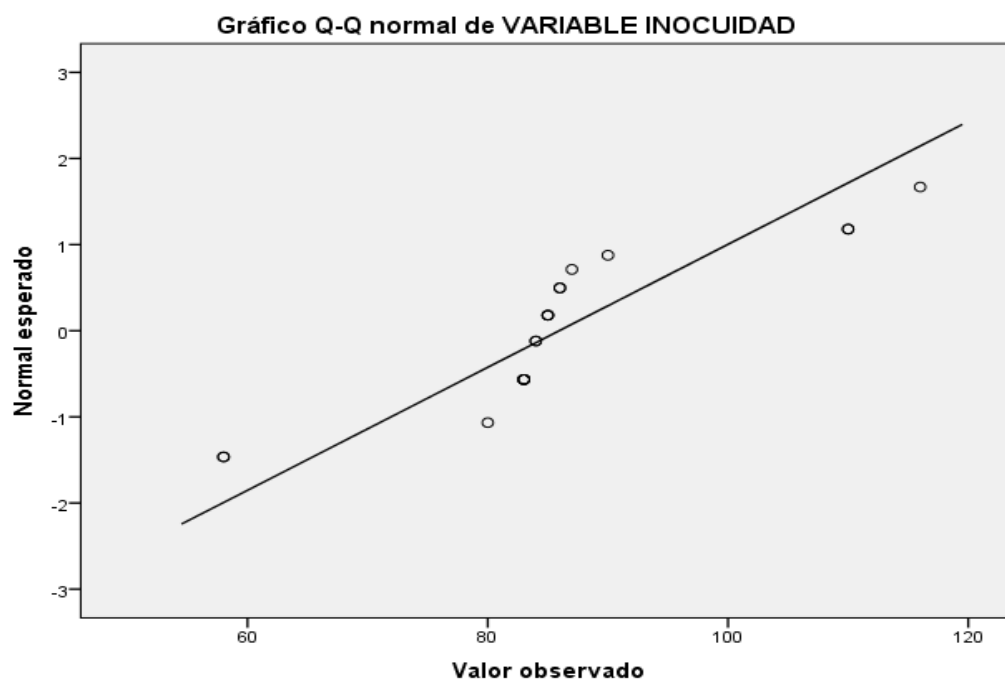
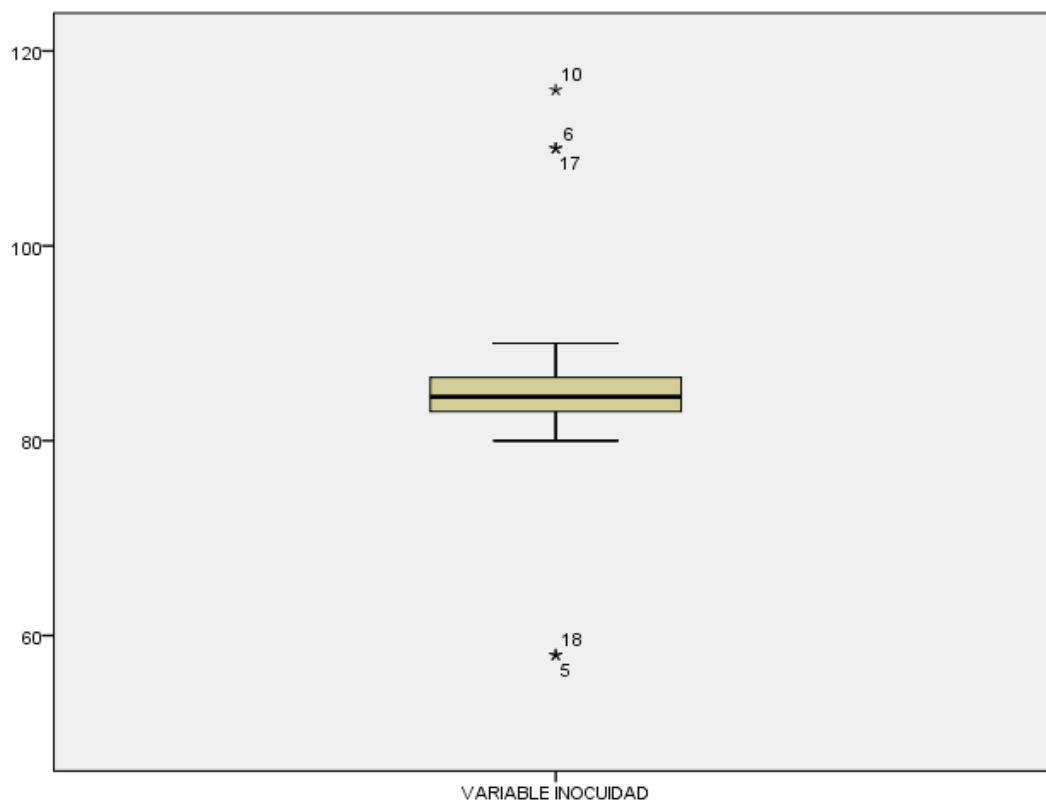
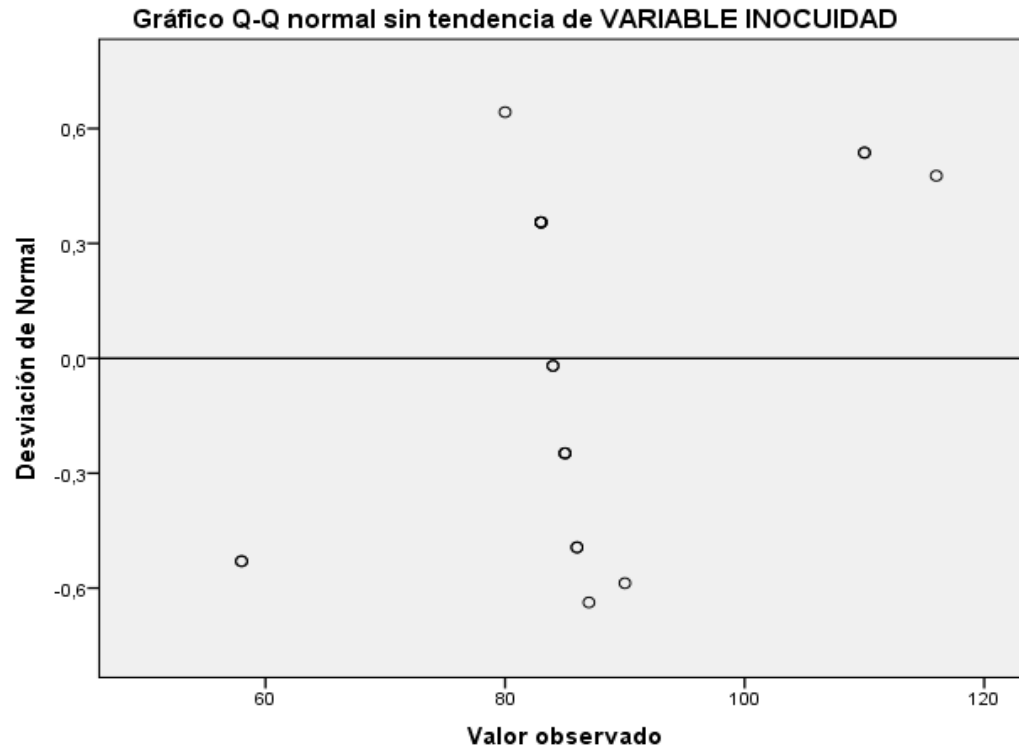


Figura 2. Variable inocuidad





5.3. Contratación de hipótesis

5.3.1. Contratación de Hipótesis General

La Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Paso N° 1: Formulación de la Hipótesis nula y alternativa

Ho: La Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM no incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Ha: La Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis nula, cuando es verdadera, A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa (α). Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado la prueba de estadística de Ji. Cuadrado de Pearson

Tabla 6. Pruebas de chi-cuadrado

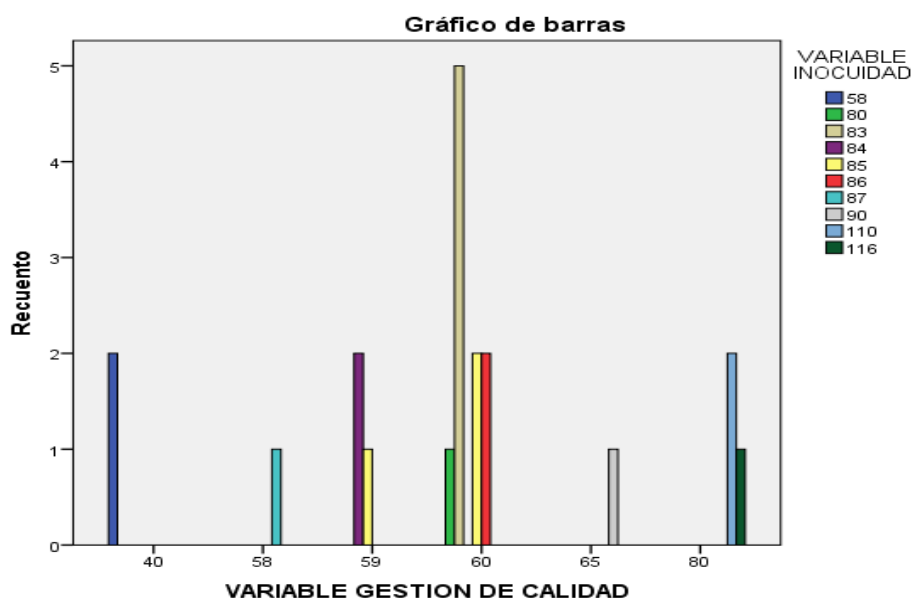
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	94,222 ^a	45	,000
Razón de verosimilitud	54,003	45	,168
Asociación lineal por lineal	18,516	1	,000
N de casos válidos	20		

a. 60 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos

		Casos			
Válido		Perdidos		Total	
N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje

VARIABLE GESTION DE CALIDAD *	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
VARIABLE INOCUIDAD						



Paso 4: Interpretación

De los resultados obtenidos se observa que el valor del Chi cuadrado es 94.22, lo que significa una correlación positiva entre ambas variables además p valor: $0,000 < 0,05$ de lo que se puede concluir que se rechaza la Hipótesis Nula, aceptándose la hipótesis alternativa

Paso 5: Decisión

Al aceptar la hipótesis alterna se obtiene como conclusión:

La Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

5.3.2. Contrastación de hipótesis específicas

5.3.2.1. Contrastación de hipótesis específica 1

Paso N°1: Formulación de la Hipótesis nula y alternativa

H_0 : El desarrollo de procedimientos de un sistema de gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM no incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

H_a : El desarrollo de procedimientos de un sistema de gestión de calidad bajo el sistema

HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis nula, cuando es verdadera, A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa (α). Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado la prueba de estadística de Ji. Cuadrado de Pearson

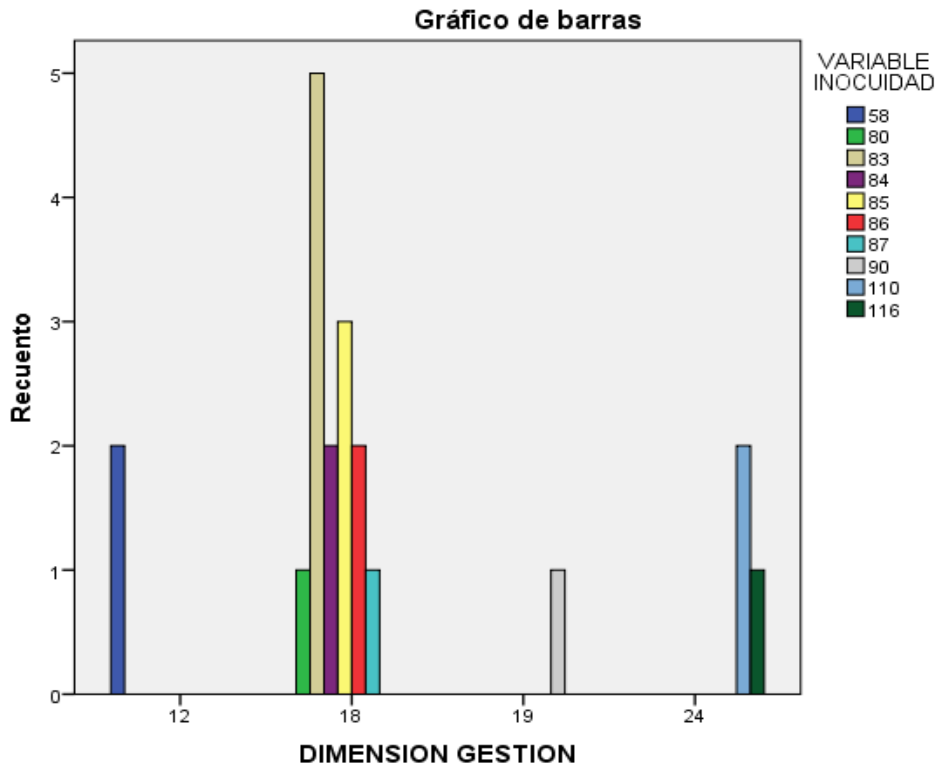
Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DIMENSIÓN GESTIÓN * VARIABLE INOCUIDAD	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

Tabla 9. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	60,000 ^a	27	,000
Razón de verosimilitud	36,571	27	,103
Asociación lineal por lineal	18,647	1	,000
N de casos válidos	20		

- a. 40 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,05.



Paso 4: Interpretación

De los resultados obtenidos se observa que el valor del Chi cuadrado = 0.6000, lo que significa una correlación positiva entre ambas variables además p valor: $0,00 < 0,05$ de lo que se puede concluir que se rechaza la Hipótesis Nula, aceptándose la hipótesis alternativa

Paso 5: Decisión

Al aceptar la hipótesis alterna se obtiene como conclusión:

La aplicación de los principios de los sistemas HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

5.3.2.2. Contrastación de hipótesis específica 2

Paso N°1: Formulación de la Hipótesis nula y alternativa

Ho: La aplicación de los principios de los sistemas HACCP y BPM no incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Ha: La aplicación de los principios de los sistemas HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis nula, cuando es verdadera, A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa (α). Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado la prueba de estadística de Ji. Cuadrado de Pearson

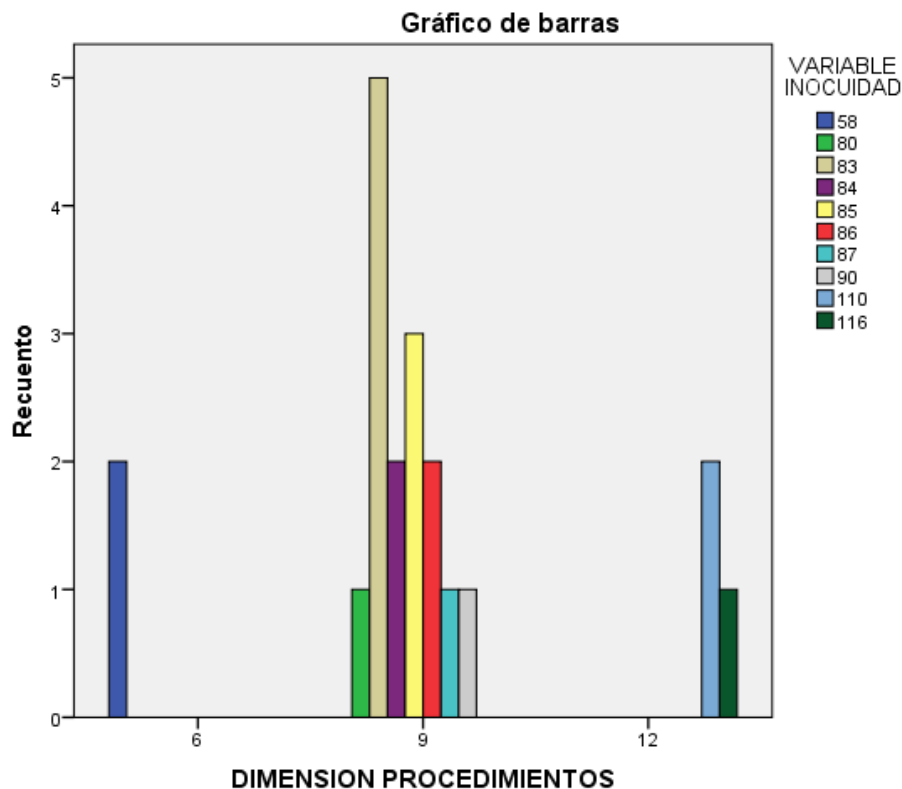
Tabla 10. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	40,000 ^a	18	,002
Razón de verosimilitud	29,224	18	,046
Asociación lineal por lineal	18,497	1	,000
N de casos válidos	20		

a. 30 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,10.

Tabla 11. Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DIMENSION PROCEDIMIENTOS * VARIABLE INOCUIDAD	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%



Paso 4: Interpretación

De los resultados obtenidos se observa que el valor del Chi cuadrado = 0,4000 lo que significa una correlación positiva entre ambas variables además p valor: $0,002 < 0,05$ de lo que se puede concluir que se rechaza la Hipótesis Nula, aceptándose la hipótesis alternativa

Paso 5: Decisión

Al aceptar la hipótesis alterna se obtiene como conclusión:

La aplicación de los principios de los sistemas HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

5.3.2.4 Contrastación de hipótesis específica 3

Paso N°1: Formulación de la Hipótesis nula y alternativa

H_0 : La certificación de los sistemas HACCP y BPM no incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

H_a : La certificación de los sistemas HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia consiste en la probabilidad de rechazar la hipótesis nula, cuando es verdadera, A este nivel de riesgo se le denota mediante la letra griega alfa (α). Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado la prueba de estadística de Ji. Cuadrado de Pearson

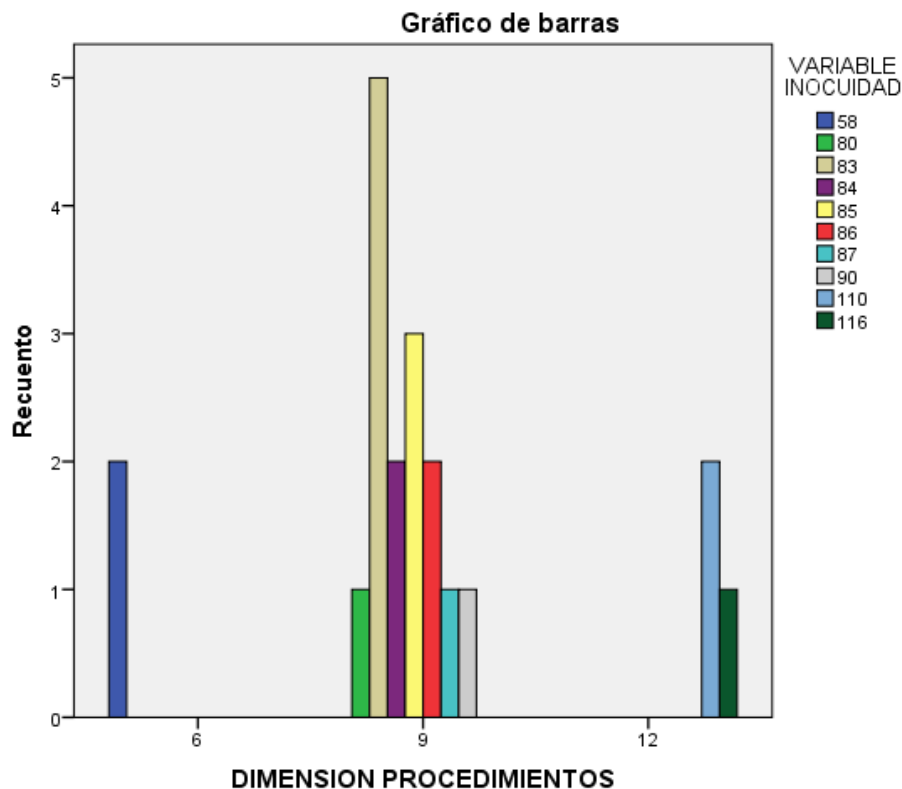
Tabla 12. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	40,000 ^a	18	,002
Razón de verosimilitud	29,224	18	,046
Asociación lineal por lineal	18,497	1	,000
N de casos válidos	20		

a. 30 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,10.

Tabla 13. Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DIMENSION PROCEDIMIENTOS * VARIABLE INOCUIDAD	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%



Paso 4: Interpretación

De los resultados obtenidos se observa que el valor del Chi cuadrado = 0,4000 lo que significa una correlación positiva entre ambas variables además p valor: $0,002 < 0,05$ de lo que se puede concluir que se rechaza la Hipótesis Nula, aceptándose la hipótesis alternativa

Paso 5: Decisión

Al aceptar la hipótesis alterna se obtiene como conclusión:

La certificación de los sistemas HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

5.4. Discusión de Resultados

5.4.1. En relación a los antecedentes

En el estudio de Benítez, De Marzo, Soto y Uribe (2017) titulada “*Calidad en las Empresas del Sector Agroexportador del Departamento de Ica*” Tuvo como objetivos. El Objetivo de esta tesis, es determinar la importancia que tiene la gestión de la Calidad de las empresas exportadoras en el departamento de Ica, al aplicarse La prueba t-student indica que existe diferencia significativa (p -value $< 0,05$) en cinco de los factores de la TQM entre las empresas con SGC y las que no tienen SGC. Según los promedios obtenidos, podemos inferir

que las empresas con SGC implementan mejor los factores de la TQM, ya que los valores son mayores que las empresas que No cuentan con SGC.

El factor que tiene la media más alta en el promedio de las respuestas es el Factor de Alta Gerencia. Esto confirma que la Alta Gerencia muestra mayor preocupación por implementar un sistema de gestión de calidad. Más de un 60% de las empresas encuestadas cuentan con un sistema de gestión de calidad, siendo preponderante la certificación Global GAP. Las empresas que cuentan con un SGC tienen ventajas competitivas a comparación de las que NO cuentan con un SGC., los resultados de este estudio tienen relación con los obtenidos en los resultados, la gestión de la calidad incide en la inocuidad de los alimentos de exportación}, lo que nos permite afirmar que existe relación con el antecedente del estudio.

Por otro lado en el estudio de Amez (2017) tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business “*Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas exportadoras de mermelada de mango en Lima*”. Lima, Perú. Su objetivo general fue Determinar si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas exportadoras de mermeladas de mango en Lima., en los resultados se llegó a la conclusión que la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas exportadoras de mermeladas de mango en Lima,

De igual manera se concluyó que el sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas exportadoras de mermeladas de mango en Lima, con una correlación moderada de 0.442 para la dimensión administración de calidad y la variable competitividad. La responsabilidad de la Dirección influye en la competitividad en las empresas exportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016 fue aceptada como hipótesis específica 2 y refuerza la hipótesis general, con una correlación moderada de 0.590 para la dimensión responsabilidad de la Dirección y la variable competitividad. La exigencia de la administración de los recursos e indicadores influye en la competitividad en las empresas exportadoras de mermeladas de mango en Lima 2016; fue aceptada como hipótesis específica 3 y refuerza la hipótesis general, con una correlación moderada de 0.412 para la dimensión exigencia de la administración de los recursos e indicadores y la variable competitividad, los resultados de esta investigación se relacionan con los resultados del estudio que llega a la conclusión que la certificación de los sistemas HACCP y BPM si incide en la inocuidad de los alimentos de agro exportación Lima 2018

Finalmente en el estudio de Abrego, Arcía y Reales (2009) en su tesis titulada

“Desarrollo de la propuesta de un sistema HACCP, para incrementar la competitividad en la comercialización de miel de abeja de los productores asociados a la cooperativa de apicultores de el salvador de R.L.”. la investigación surge a raíz de la creciente necesidad que las empresas dedicadas al procesamiento de alimentos deben asegurar que sus productos finales sean inocuos, de tal manera que garanticen la salud y la seguridad de los consumidores; por otro lado, para que una empresa pueda comercializar sus productos alimenticios con otros países, es necesario cumplir con los requisitos internacionales en lo que respecta a inocuidad de los alimentos, por lo que la implementación de un sistema HACCP se hace imprescindible.

El estudio tiene relación en sus conclusiones que el estudio desarrollado se concluye que el desarrollo de procedimientos de un sistema de gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM si incide en la inocuidad de los alimentos de exportación} Lima 2018.

5.4.2. En relación a los resultados descriptivos

Con relación a los resultados descriptivos de la encuesta aplicada a los 20 trabajadores de una empresa exportadora, se obtiene que en las respuestas de los ítems del 1 al 20, el 75% de los entrevistados dan respuesta positiva en las dimensiones

Gestión de procesos, en el procesamiento y en la certificación de los sistemas HACCP y BPM si incide en la inocuidad de los alimentos de exportación en todas las preguntas los trabajadores contestan en la categoría de bueno.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad les asignaría a los elementos del sistema de gerencia: estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos observamos que el 65% (13) trabajadores de los encuestados afirman que es bueno, para el 28% (5) es regular, 10% (2) lo califica en un nivel muy bueno, el 0% (0) lo califica como deficiente.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad le asignaría al nivel de impacto de los sistemas HACCP y BPM en el desarrollo de la producción de la empresa se observa que el 75% (15) trabajadores de los encuestados afirman que es bueno, para el 15% (3) es regular, 10% (2) lo califica en un nivel muy bueno.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad le atribuiría al control de procesos de los sistemas HACCP y BPM en la producción, se observa que el 90% (18) trabajadores respondieron que es muy bueno, 10% (2) respondieron que es bueno.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se les asigna a los procedimientos

de los sistemas HACCP y BPM en el control de la inocuidad, se observa que el 95% (19) respondieron que muy bueno, el 5% (1) respondió que bueno.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna a la certificación de los sistemas HACCP y BPM y la capacitación de personal se observa que el 80% (16) trabajadores respondieron bueno, 20% (4) regular.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación al control de los procedimientos de la gerencia de producción, se observa que el 80% (16) trabajadores respondieron que bueno y 20% (4) regular.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación al impacto que tiene el control y supervisión de procesos, se observa que el 7% (15) trabajadores respondieron que bueno, el 20% (4) que regular y 5% (1) muy bueno.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de los recursos que aplica la empresa para lograr los objetivos de la calidad, se observa que el 90% (18) trabajadores respondieron muy bueno, 10% (2) bueno.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de los procesos para obtener un producto o servicio para satisfacer al cliente, se observa que el 75% (15) trabajadores respondieron que bueno, 15% (3) regular y 10% (2) muy bueno.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación del PHVA: planificar las actividades, hacer las actividades, verificar las actividades declaradas y actuar sobre aquellas actividades que no se lograron, se observa que el 90% (18) trabajadores respondieron que regular, el 10% (2) bueno.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación a las actividades necesarias de entradas requeridas (los insumos) para lograr las salidas esperadas o (producto), se observó que el 75% (15) trabajadores respondieron que bueno y el 25% (5) regular.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de la secuencia e interacción de quien entrega los insumos y a quien se le entrega los productos terminados, se observa 85% (17) trabajadores respondieron que bueno y el 15% (3) regular.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de los criterios y métodos para que la operación esté bajo control, el 75% (15) trabajadores respondieron que bueno, el 20% (4) regular y 5% (1) muy bueno.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de los recursos humanos, financieros, físicos o de infraestructura, tecnológicos y el medio ambiente donde se desarrolla el proceso, se observa que el 80% (16) trabajadores respondieron que bueno, el 15% (3) regular y el 5% (1) muy bueno.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de las a las autoridades responsables para estos procesos, se observa que 75% (15) trabajadores, 15% (3) regular y 10% (2) muy bueno.

Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de los instrumentos y herramientas de verificación y control estadístico para asegurar el logro de los resultados previstos, se observa que el 60% (12) trabajadores respondieron que bueno, el 30% (6) regular y 10% (2) muy bueno.

5.4.3. En relación a los resultados de la contratación de hipótesis

En la prueba de hipótesis los resultados obtenidos se ha comprobado que existe una fuerte relación e incidencia de la gestión de calidad y la inocuidad de los alimentos , los valores numéricos del valor de chi cuadrado y p valor dando como resultado de 0,000 en la prueba de hipótesis general , la prueba de hipótesis específica 1, la prueba de hipótesis específica 2, el resultado del p valor, da como resultado 0,02 y la prueba de hipótesis específica 3, da como resultado 0,02 los resultados nos muestran que las dimensiones de la gestión de calidad tienen relación e incidencia con la variable inocuidad en la gestión de los alimentos

5.5. Análisis Univariado

I. VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

D1. Gestión

Tabla 15. Qué grado de calidad les asignaría a los elementos del sistema de gerencia: estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos

ITEM 1	FRECUENCIA	%
Muy bueno	2	10%
Bueno	13	65%
Regular	5	28%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

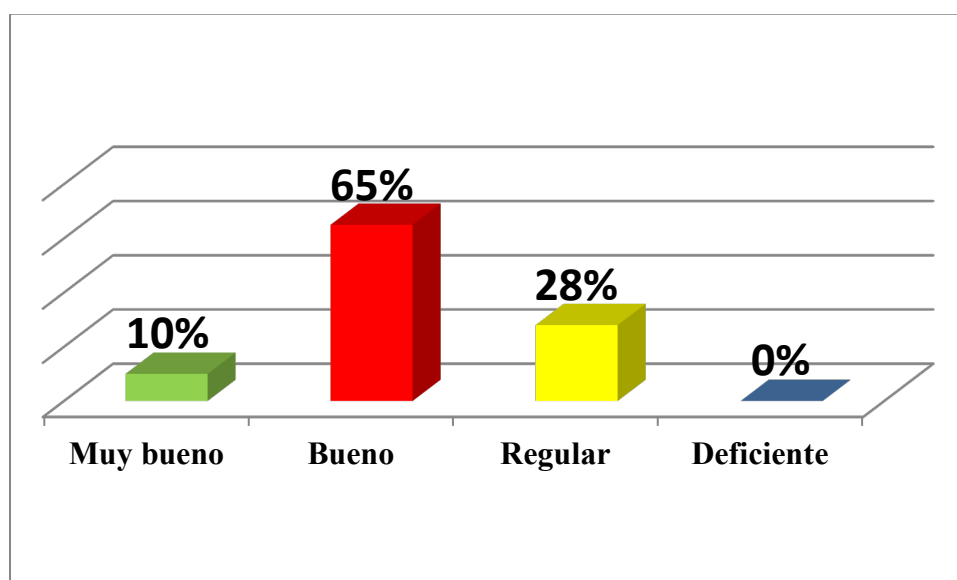


Figura 3. Ítem 1

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad les asignaría a los elementos del sistema de gerencia: estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos observamos que el 65% (13) trabajadores de los encuestados afirman que es bueno, para el 28% (5) es regular, 10% (2) lo califica en un nivel muy bueno, el 0% (0) lo califica como deficiente.

Tabla 16. Qué grado de calidad le asignaría al nivel de impacto del sistema HACCP y BPM en el desarrollo de la producción de la empresa

ITEM 2	FRECUENCIA	%
Muy bueno	2	10%
Bueno	15	75%
Regular	3	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

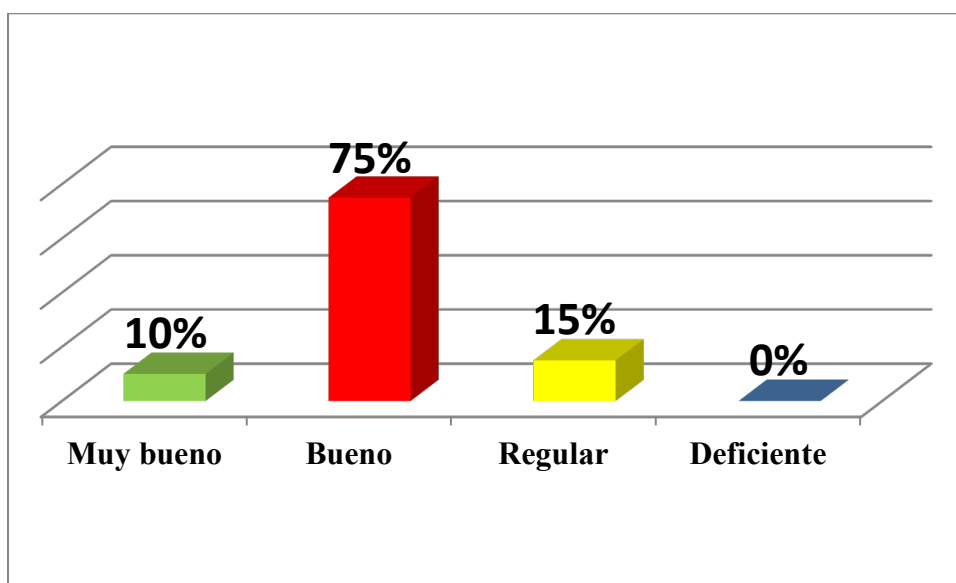


Figura 4. Ítem 2

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad le asignaría al nivel de impacto de los sistemas HACCP y BPM en el desarrollo de la producción de la empresa se observa que el 75% (15) trabajadores de los encuestados afirman que es bueno, para el 15% (3) es regular, 10% (2) lo califica en un nivel muy bueno.

Tabla 17. Qué grado de calidad le atribuiría al control de procesos de los sistemas HACCP y BPM en la producción

ITEM 3	FRECUENCIA	%
Muy bueno	18	90%
Bueno	2	10%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

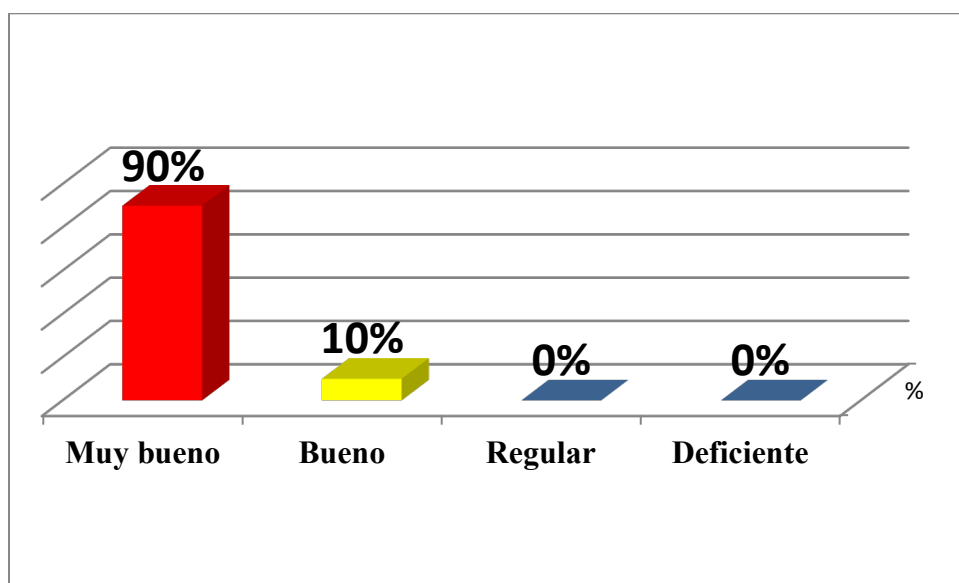


Figura 5. Ítem 3

Fuente: Tabla 15

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad le atribuiría al control de procesos de los sistemas HACCP y BPM en la producción, se observa que el 90% (18) trabajadores respondieron que es muy bueno, 10% (2) respondieron que es bueno.

Tabla 18. Qué grado de calidad se les asigna a los procedimientos de los sistemas HACCP y BPM en el control de la inocuidad

ITEM 4	FRECUENCIA	%
Muy bueno	19	95%
Bueno	1	5%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

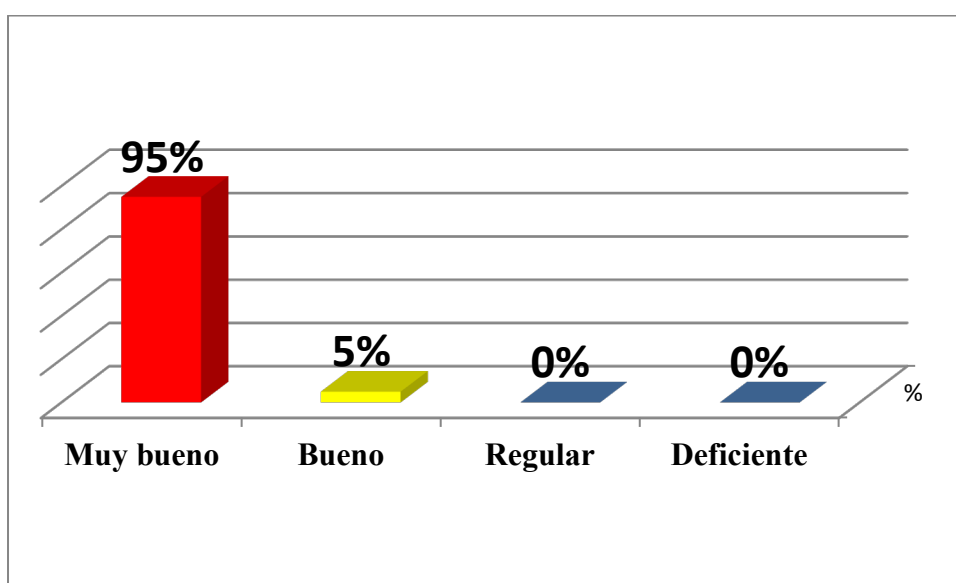


Figura 6. Ítem 4

Fuente: Tabla 16

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se les asigna a los procedimientos de los sistemas HACCP y BPM en el control de la inocuidad, se observa que el 95% (19) respondieron que muy bueno, el 5% (1) respondió que bueno.

Tabla 19. Qué grado de calidad le asignaría a la certificación de los sistemas HACCP y BPM y la capacitación de personal

ITEM 5	FRECUENCIA	%
Muy bueno	15	75%
Bueno	2	10%
Regular	3	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

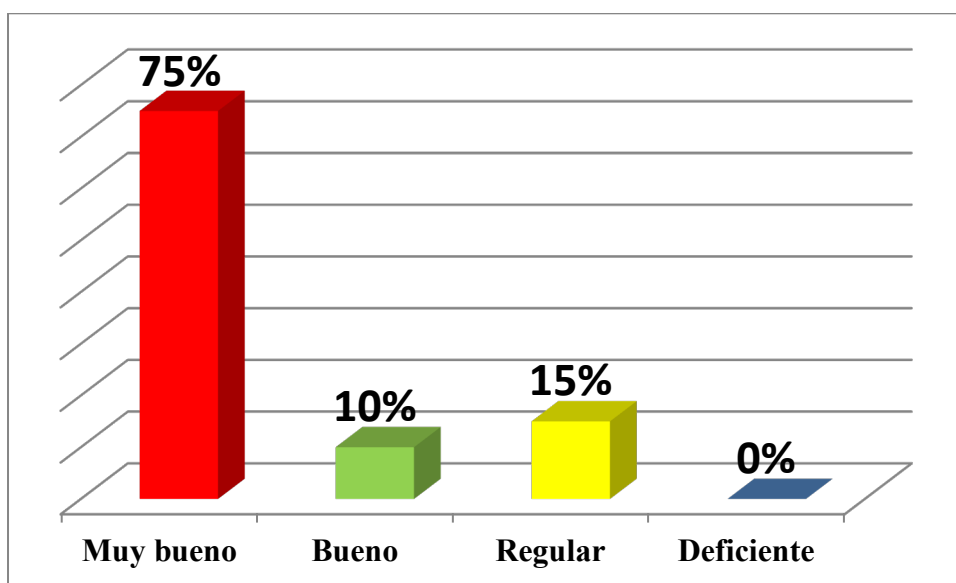


Figura 7. Ítem 5

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna a la certificación de los sistemas HACCP y BPM y la capacitación de personal, se observa que el 75% (15) respondieron muy bueno, 15% (3) regular y 10% (2) bueno.

Tabla 20. Qué grado de calidad le asignaría a la certificación de los sistemas HACCP y BPM y la capacitación de personal

ITEM 6	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	16	80%
Regular	4	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

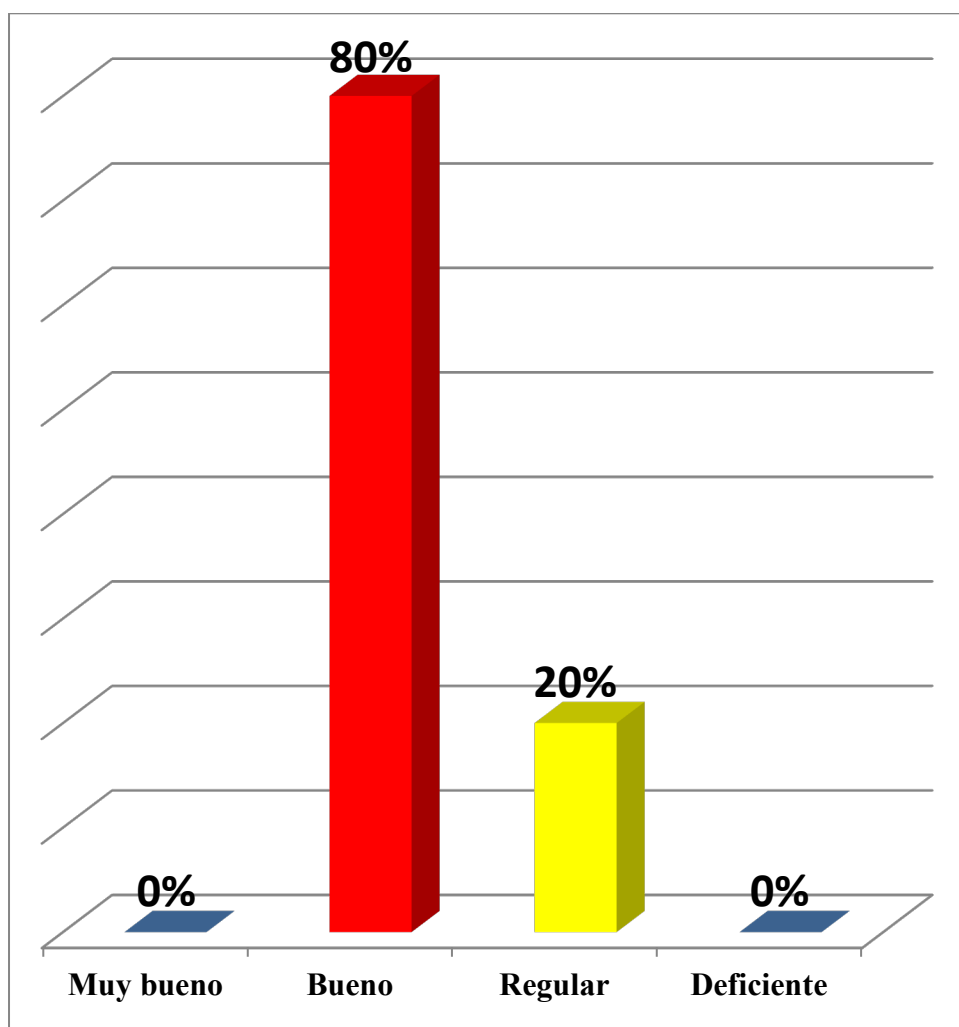


Figura 8. Ítem 6

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna a la certificación de los sistemas HACCP y BPM y la capacitación de personal se observa que el 80% (16) trabajadores respondieron bueno, 20% (4) regular.

D2. Procedimientos.

Tabla 21. Qué nivel de evaluación les asignaría a los procedimientos actuales de la gerencia de producción

ITEM 7	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	16	80%
Regular	4	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

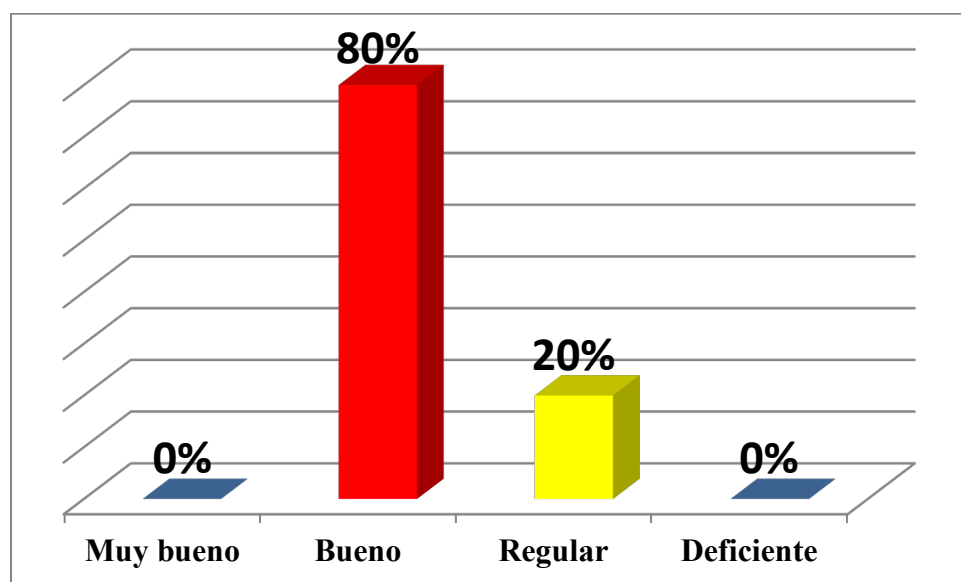


Figura 9. Ítem 7

Fuente: Tabla 19

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de los procedimientos actuales de la gerencia de producción se observa que el 80% (16) trabajadores respondieron que bueno 20% (4) regular.

Tabla 22. Qué nivel de evaluación le asignaría al control de los procedimientos de la gerencia de producción

ITEM 8	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	16	80%
Regular	4	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

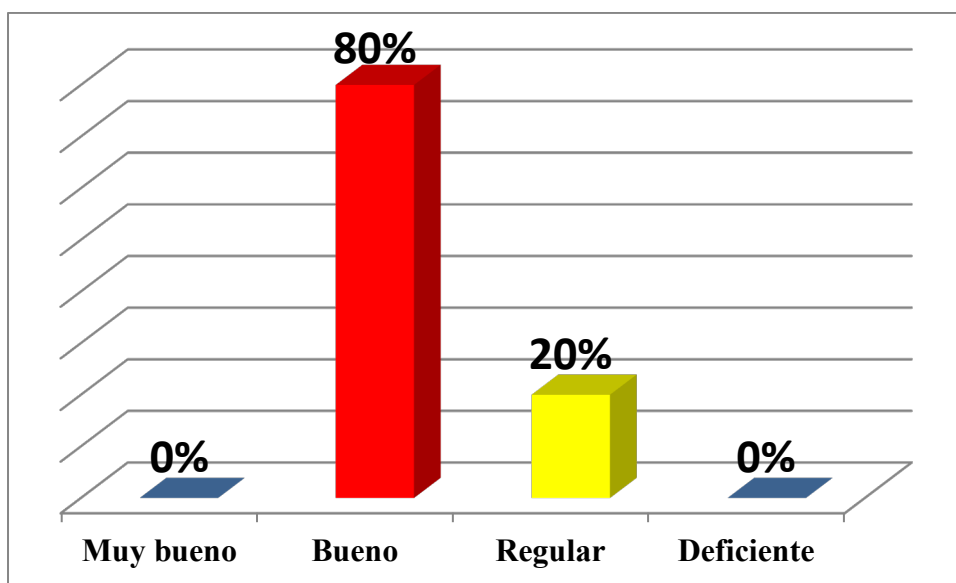


Figura 10. Ítem 8

Fuente: Tabla 20

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación al control de los procedimientos de la gerencia de producción, se observa que el 80% (16) trabajadores respondieron que bueno y 20% (4) regular.

Tabla 23. Qué nivel de evaluación le asignaría al impacto que tiene el control y supervisión de procesos

ITEM 9	FRECUENCIA	%
Muy bueno	1	5%
Bueno	15	75%
Regular	4	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

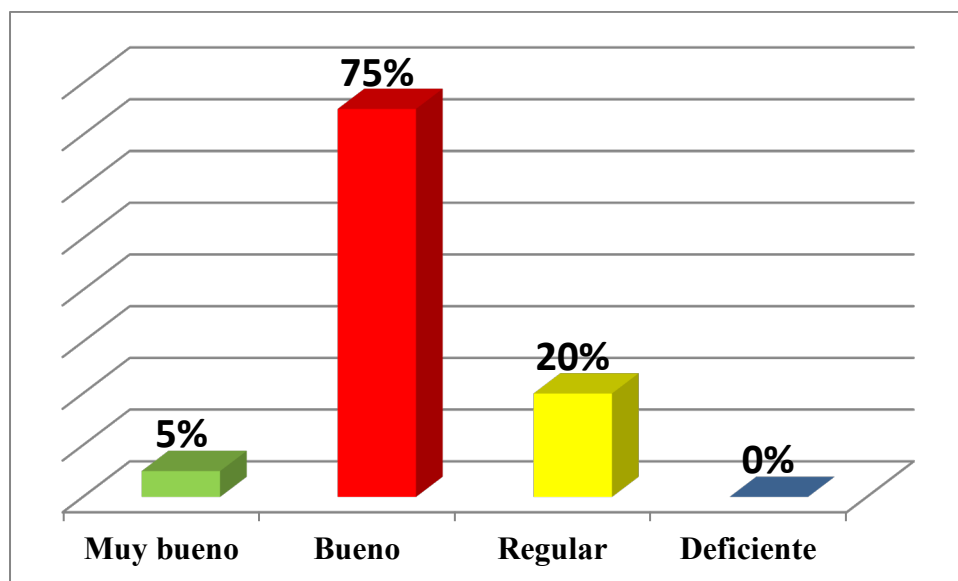


Figura 11. Ítem 9

Fuente: Tabla 21

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación al impacto que tiene el control y supervisión de procesos, se observa que el 75% (15) trabajadores respondieron que bueno, el 20% (4) que regular y 5% (1) muy bueno.

D3. Procesos.

Tabla 24. Qué nivel de evaluación les asignaría a los recursos que aplica la empresa para lograr los objetivos de la calidad

ITEM 10	FRECUENCIA	%
Muy bueno	18	90%
Bueno	2	10%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

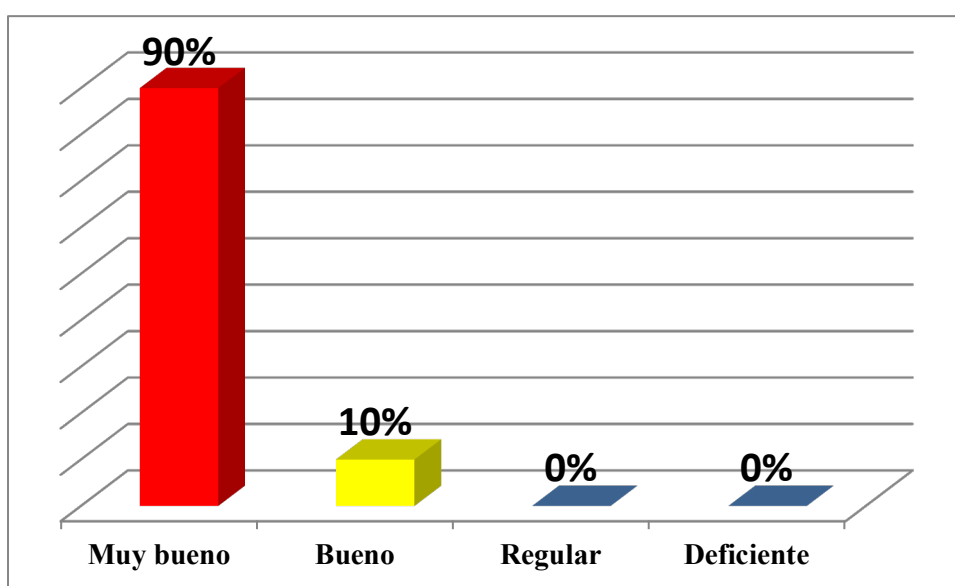


Figura 10: ítem 10

Fuente: Tabla 22

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de los recursos que aplica la empresa para lograr los objetivos de la calidad, se observa que el 90% (18) trabajadores respondieron muy bueno, 10% (2) bueno.

Tabla 25. Qué nivel de evaluación les asignaría a los procesos para obtener un producto o servicio para satisfacer al cliente

ITEM 11	FRECUENCIA	%
Muy bueno	2	10%
Bueno	15	75%
Regular	3	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

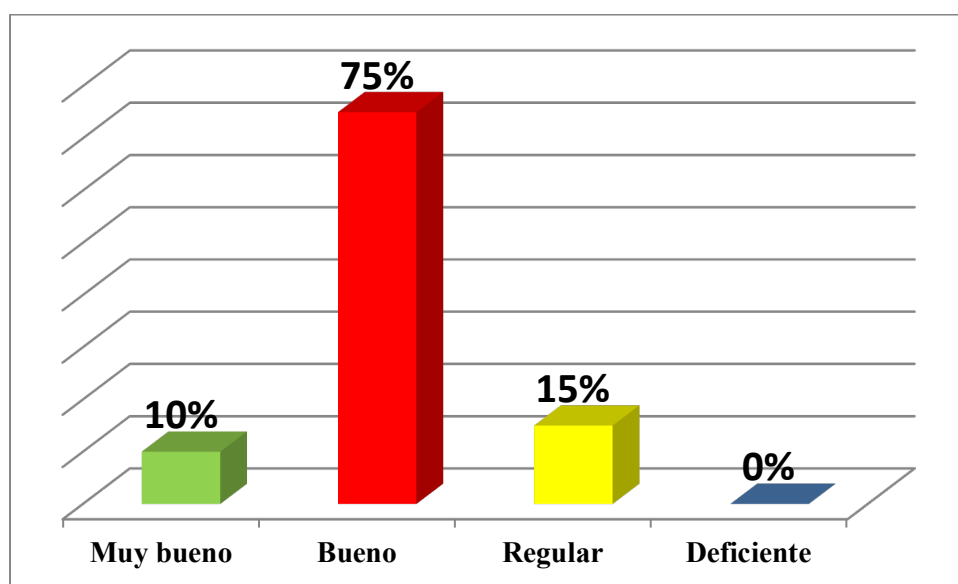


Figura 12. Ítem 11

Fuente: Tabla 23

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de los procesos para obtener un producto o servicio para satisfacer al cliente, se observa que el 75% (15) trabajadores respondieron que bueno, 15% (3) regular y 10% (2) muy bueno.

Tabla 26. Qué evaluación le asignaría a PHVA: planificar las actividades, hacer las actividades, verificar las actividades declaradas y actuar sobre aquellas actividades que no se lograron

ITEM 12	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	2	10%
Regular	18	90%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

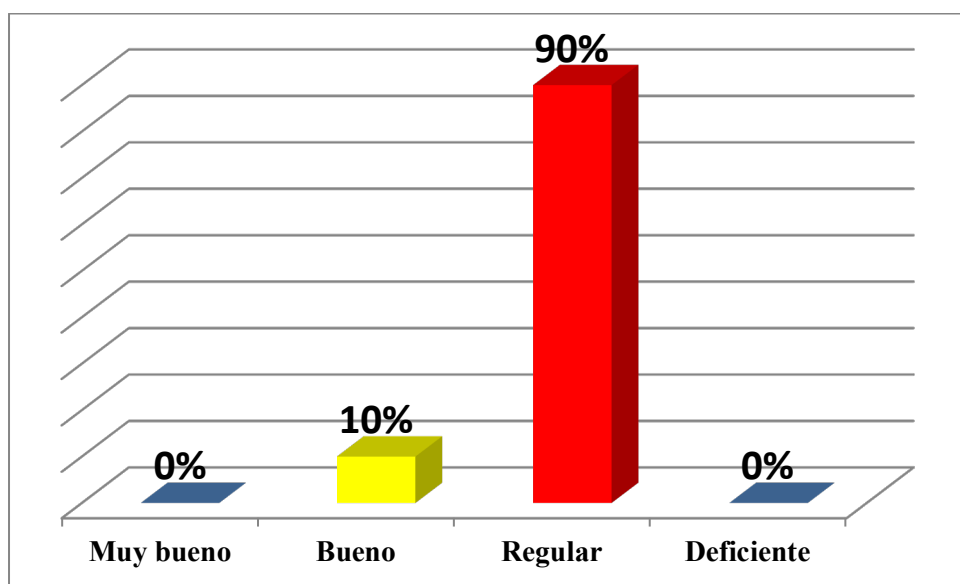


Figura 13 ítem 12

Fuente: Tabla 24

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación del PHVA: planificar las actividades, hacer las actividades, verificar las actividades declaradas y actuar sobre aquellas actividades que no se lograron, se observa que el 90% (18) trabajadores respondieron que regular, el 10% (2) bueno.

Tabla 27. Qué evaluación les asignaría a las actividades necesarias de entradas requeridas (los insumos) para lograr las salidas esperadas o (producto)

ITEM 13	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	15	75%
Regular	5	25%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

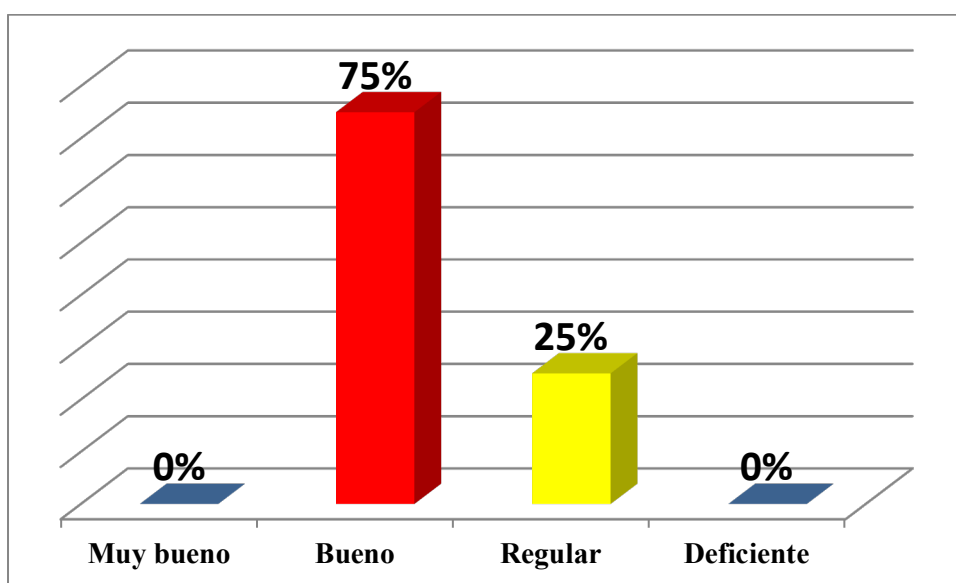


Figura 13: ítem 13

Fuente: Tabla 25

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación a las actividades necesarias de entradas requeridas (los insumos) para lograr las salidas esperadas o (producto), se observó que el 75% (15) trabajadores respondieron que bueno y el 25% (5) regular.

Tabla 28. Qué evaluación le asignaría a la secuencia e interacción de quien entrega los insumos y a quien se le entrega los productos terminados

ITEM 14	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	17	85%
Regular	3	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

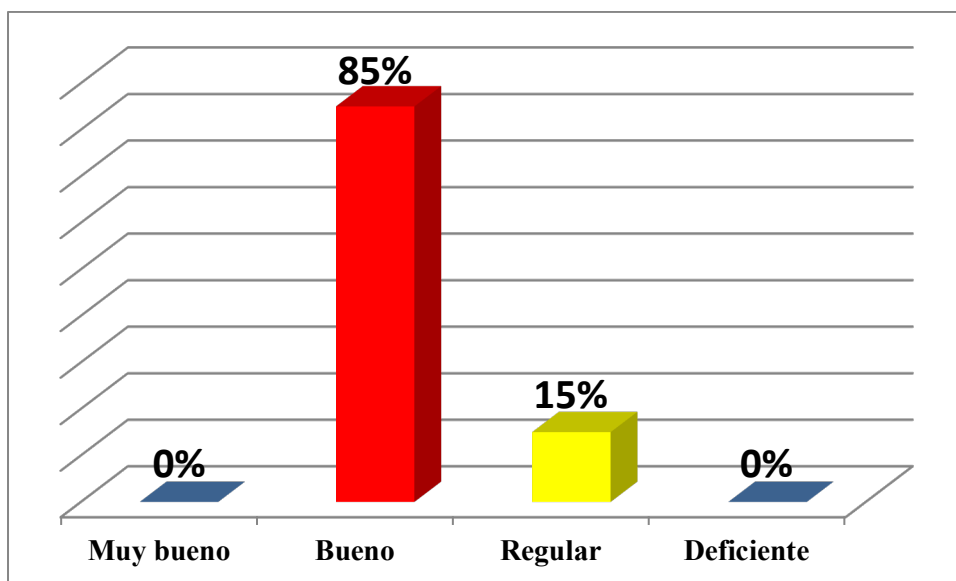


Figura 14. Ítem 14

Fuente: Tabla 26

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de la secuencia e interacción de quien entrega los insumos y a quien se le entrega los productos terminados, se observa 85% (17) trabajadores respondieron que bueno y el 15% (3) regular.

Tabla 29. Qué evaluación le asignaría a los criterios y métodos para que la operación esté bajo control

ITEM 15	FRECUENCIA	%
Muy bueno	1	5%
Bueno	15	75%
Regular	4	20%
Deficiente	0	0%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

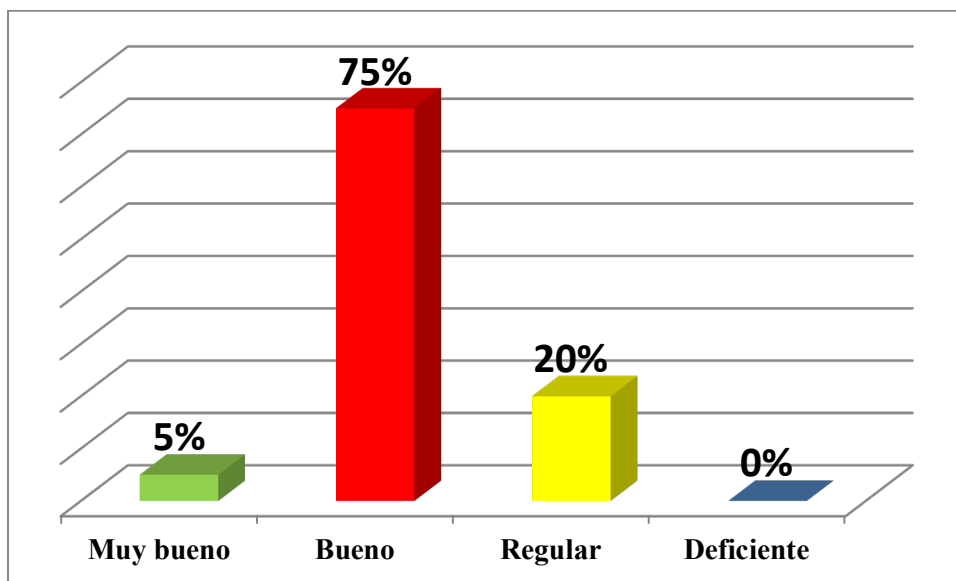


Figura 15. Ítem 15

Fuente: Tabla 27

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de los criterios y métodos para que la operación esté bajo control, el 75% (15) trabajadores respondieron que bueno, el 20% (4) regular y 5% (1) muy bueno.

Tabla 30. Qué nivel de evaluación le asignaría a los recursos humanos, financieros, físicos o de infraestructura, tecnológicos y el medio ambiente donde se desarrolla el proceso

ITEM 16	FRECUENCIA	%
Muy bueno	1	5%
Bueno	16	80%
Regular	3	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

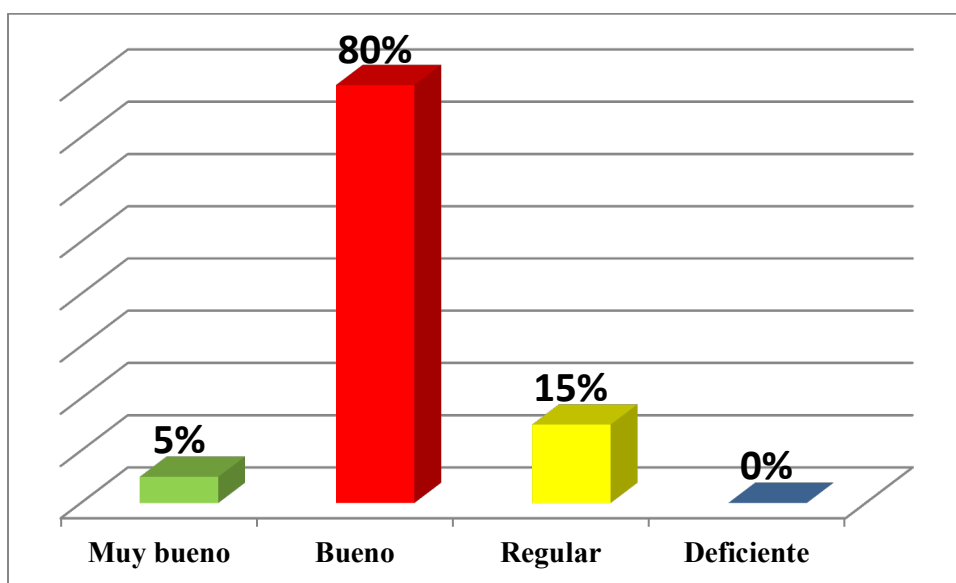


Figura 16. Ítem 16

Fuente: Tabla 28

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de los recursos humanos, financieros, físicos o de infraestructura, tecnológicos y el medio ambiente donde se desarrolla el proceso, se observa que el 80% (16) trabajadores respondieron que bueno, el 15% (3) regular y el 5% (1) muy bueno.

Tabla 31. Qué nivel de evaluación le asignaría a las a las autoridades responsables para estos procesos

ITEM 17	FRECUENCIA	%
Muy bueno	2	10%
Bueno	15	75%
Regular	3	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

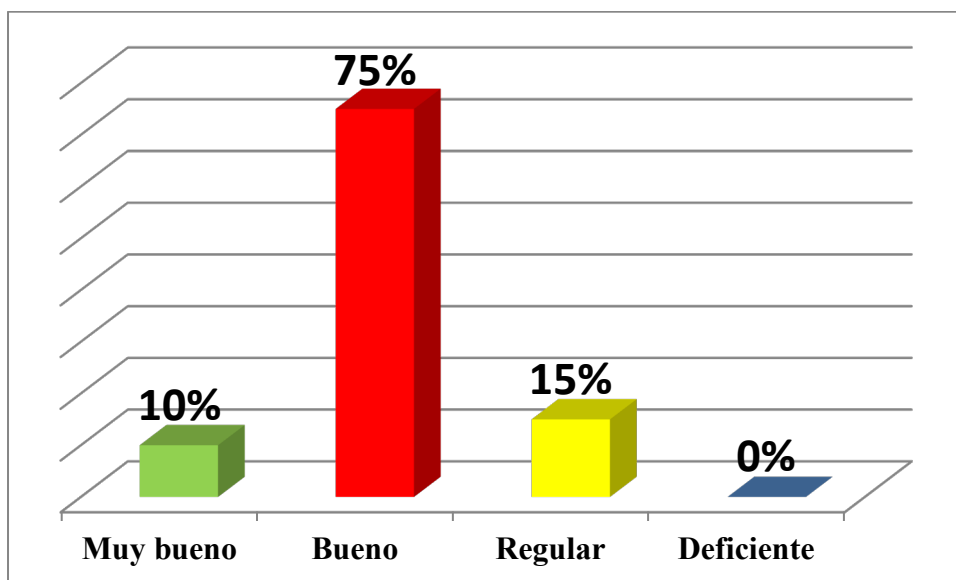


Figura 17. Ítem 17

Fuente: Tabla 29

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de las a las autoridades responsables para estos procesos, se observa que 75% (15) trabajadores, 15% (3) regular y 10% (2) muy bueno.

Tabla 32. *Qué nivel de evaluación le asignaría a la determinación de riesgos y oportunidades que tiene el proceso para prevenir inconvenientes y aprovechar oportunidades considerando aspectos relevantes que afectan al proceso*

ITEM 18	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	16	80%
Regular	4	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

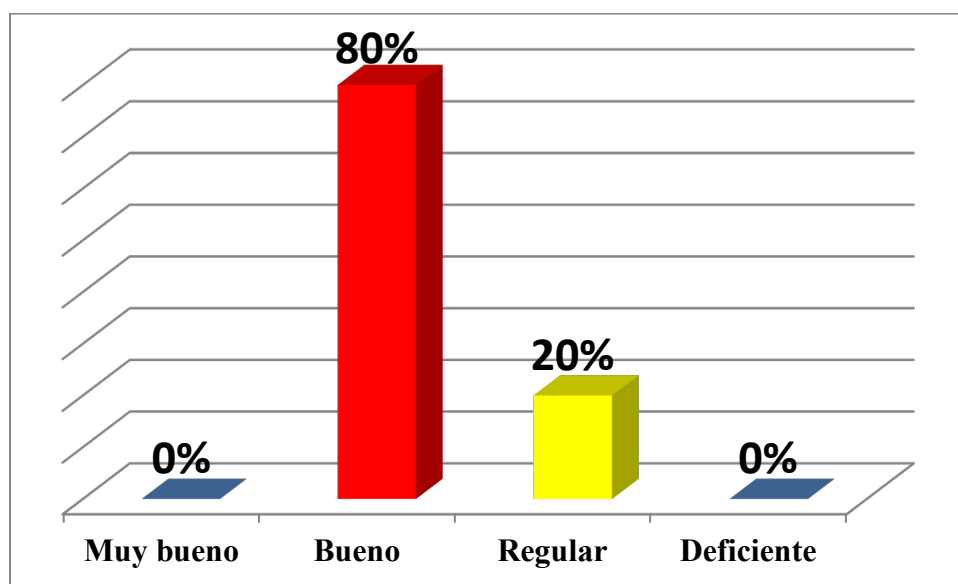


Figura 18. Ítem 18

Fuente: Tabla 30

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de la determinación de riesgos y oportunidades que tiene el proceso para prevenir inconvenientes y aprovechar oportunidades considerando aspectos relevantes que afectan al proceso, se observa que el 80% (16) trabajadores respondieron que bueno, el 20% (4) regular.

Tabla 33. Qué nivel de evaluación le asignaría a los instrumentos y herramientas de verificación y control estadístico para asegurar el logro de los resultados previstos

ITEM 19	FRECUENCIA	%
Muy bueno	2	10%
Bueno	12	60%
Regular	6	30%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

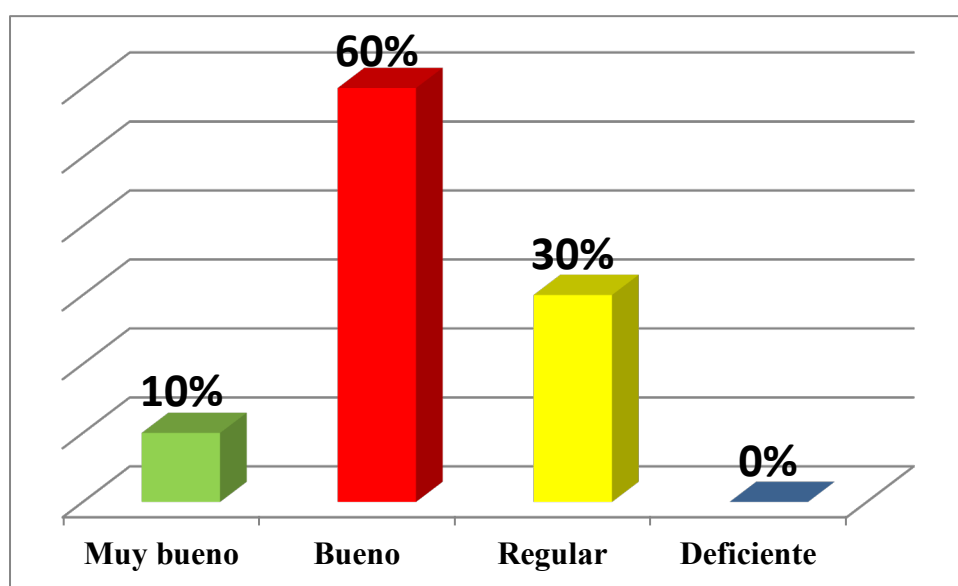


Figura 19. ítem 19

Fuente: Tabla 31

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación de los instrumentos y herramientas de verificación y control estadístico para asegurar el logro de los resultados previstos, se observa que el 60% (12) trabajadores respondieron que bueno, el 30% (6) regular y 10% (2) muy bueno.

Tabla 34. Qué nivel de evaluación le asignaría al proceso de mejora constante

ITEM 20	FRECUENCIA	%
Muy bueno	3	15%
Bueno	12	60%
Regular	5	25%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

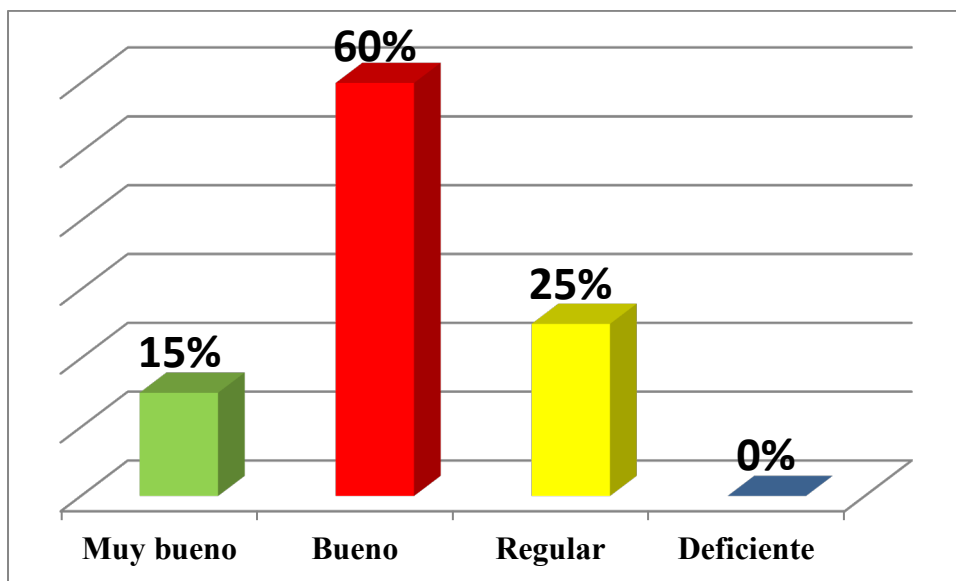


Figura 20. Ítem 20

Fuente: Tabla 32

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se le asigna al nivel de evaluación del proceso de mejora constante, se observa que el 60% (12) trabajadores respondieron que bueno, 25% (5) regular y 15% (3) muy bueno.

Tabla 35. Consolidado de la variable Gestión de calidad

ITEM	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1	10%	65%	28%	0%
2	10%	75%	15%	0%
3	90%	10%	0%	0%
4	95%	5%	0%	0%
5	75%	10%	15%	0%
6	0%	80%	20%	0%
7	0%	80%	20%	0%
8	0%	80%	20%	0%
9	5%	75%	20%	0%
10	90%	10%	0%	0%
11	10%	75%	15%	0%
12	0%	10%	90%	0%
13	0%	75%	25%	0%
14	0%	85%	15%	0%
15	5%	75%	20%	0%
16	5%	80%	15%	0%
17	10%	75%	15%	0%
18	0%	80%	20%	0%
19	10%	60%	30%	0%
20	15%	60%	25%	0%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores de noviembre 2017

Consolidado de la Variable Gestión de Calidad

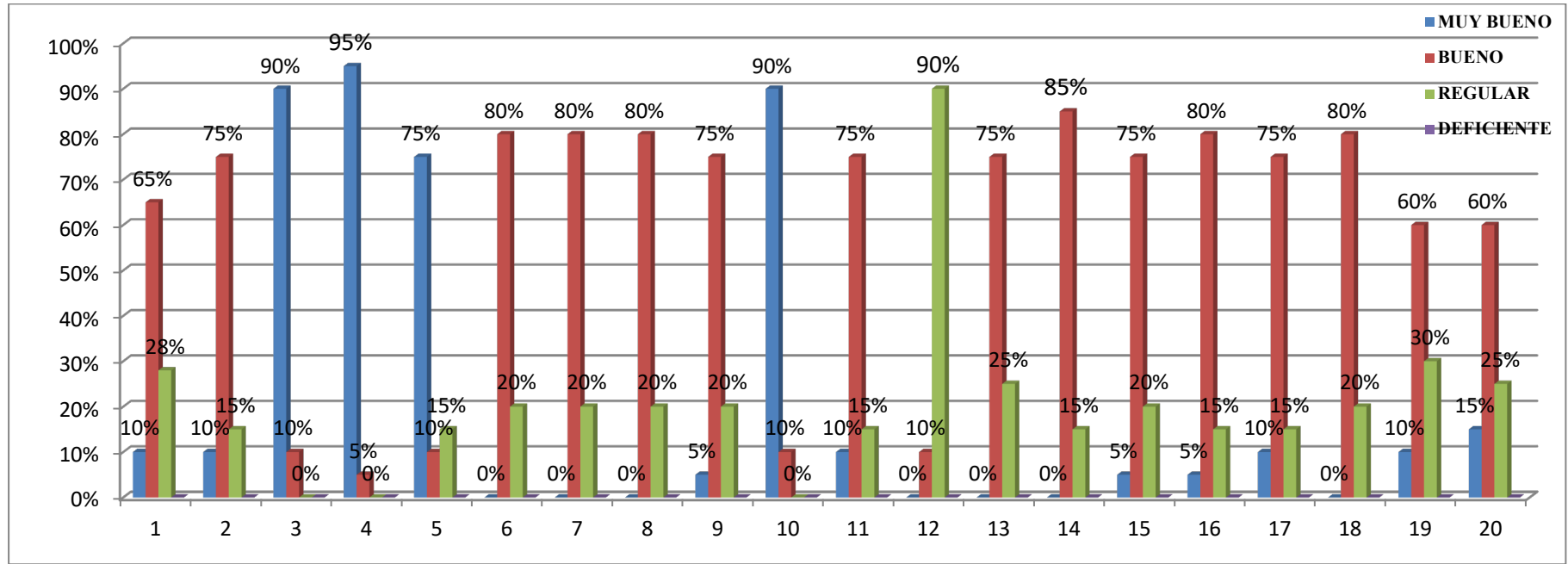


Figura 21. Consolidado

Fuente: Tabla 33

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se les asigna a los pasos de gestión procedimientos y procesos, los trabajadores casi en la mayoría de los ítems marcaron que bueno, con esto se demuestra que la gestión de calidad en buena.

Interpretación: Con relación a los resultados de qué grado de calidad se les asigna a los pasos de gestión procedimientos y procesos, los trabajadores casi en la mayoría de los ítems marcaron que bueno, con esto se demuestra que la gestión de calidad es buena.

II. VARIABLE INOCUIDAD

D1. Procedimientos.

Tabla 36. Qué nivel de evaluación le asignaría al equipo capacitado, encargado de la implementación y elaboración y control en HACCP y BPM.

ITEM 21	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	17	85%
Regular	3	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de noviembre del 2017

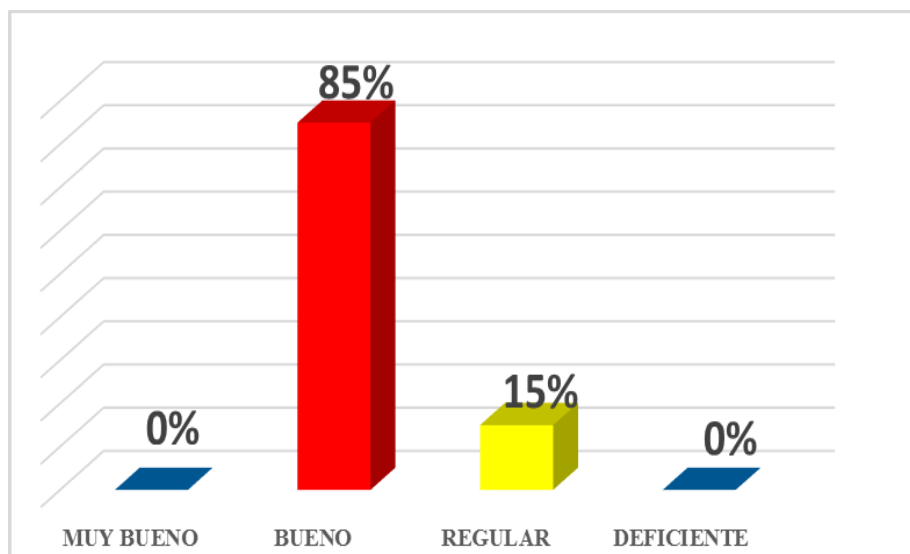


Figura 22. Ítem 21

Fuente: Tabla 34

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al equipo capacitado, encargado de la implementación y elaboración y control en HACCP y BPM. Se observa que el 85% (17) trabajadores afirman que es bueno, para el 15% (3) trabajadores indican que es regular.

Tabla 37. Qué nivel de evaluación le asignaría al conocimiento de los productos que se elaboran o transforman en la empresa

ITEM 22	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	18	90%
Regular	2	10%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

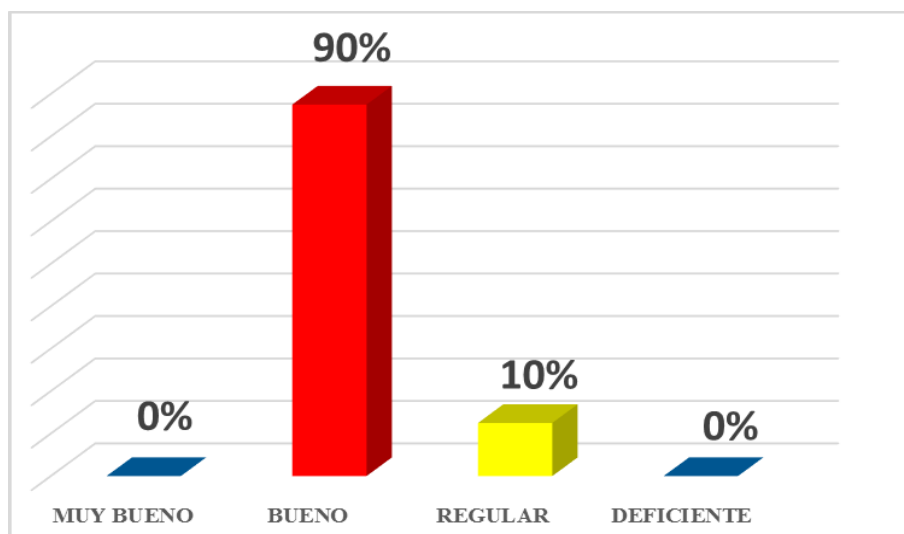


Figura 23. ítem 22

Fuente: Tabla 35

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al conocimiento de los productos que se elaboran o transforman en la empresa. Se observa que el 90% (18) trabajadores afirman que es bueno, para el 10% (2) trabajadores indican que es regular.

Tabla 38. Qué nivel de evaluación le asignaría al flujo pretendido, destino y fin de los productos de la empresa.

ITEM 23	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	15	75%
Regular	5	25%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

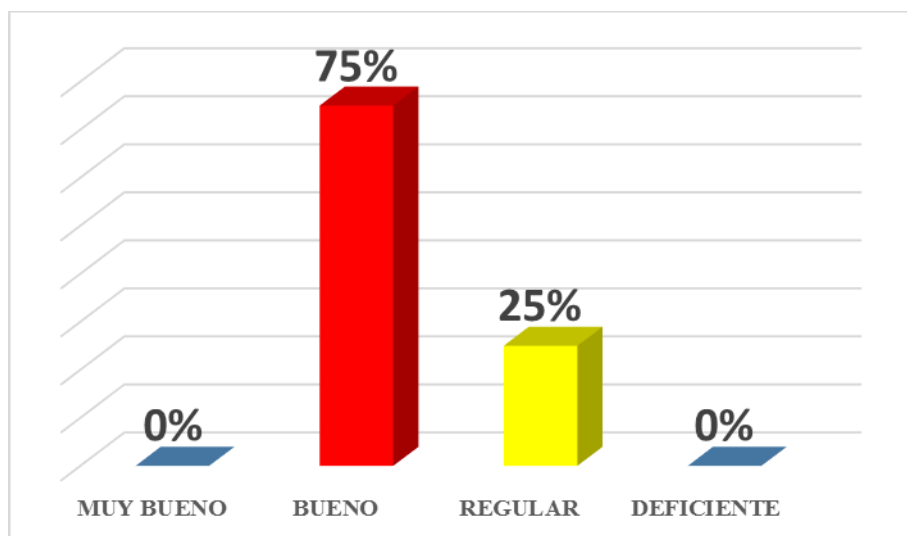


Figura 24. Ítem 23

Fuente: Tabla 36

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al flujo pretendido, destino y fin de los productos de la empresa. Se observa que el 75% (15) trabajadores afirman que es bueno, para el 25% (5) trabajadores indican que es regular.

Tabla 39. Qué nivel de evaluación le asignaría al diagrama de flujo de la empresa.

ITEM 24	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	16	80%
Regular	04	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

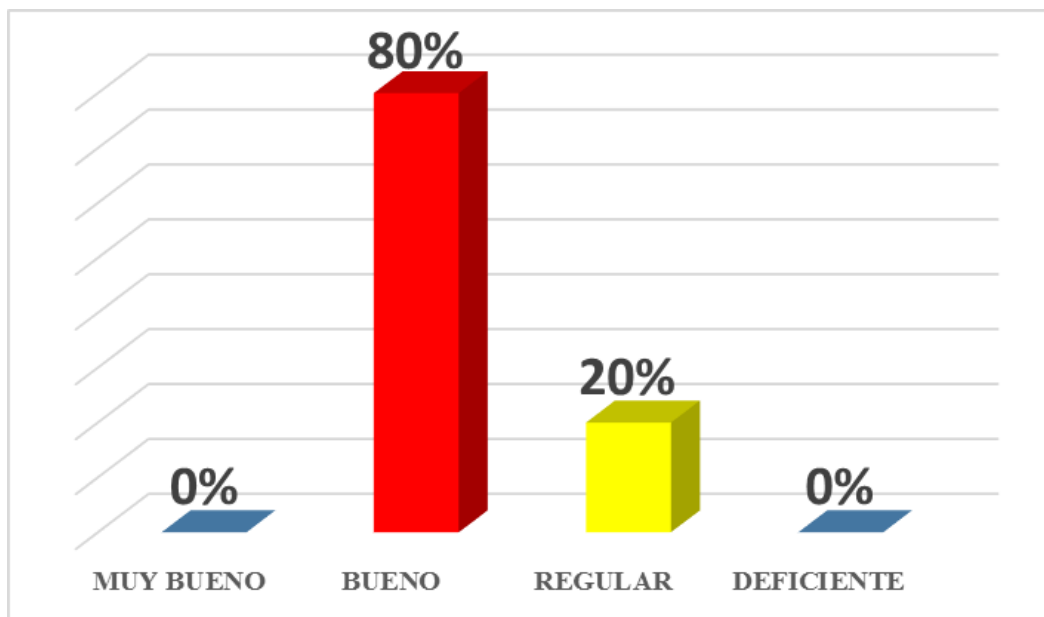


Figura 25. Ítem 24

Fuente: Tabla 37

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al diagrama de flujo de la empresa. Se observa que el 80% (16) trabajadores afirman que es bueno, para el 20% (4) trabajadores indican que es regular.

Tabla 40. Qué nivel de evaluación le asignaría a la confirmación en el lugar y de manera ocular de que las operaciones se encuentran plasmadas en el diagrama de flujo para cada proceso o producto

ITEM 25	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	15	75%
Regular	05	25%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

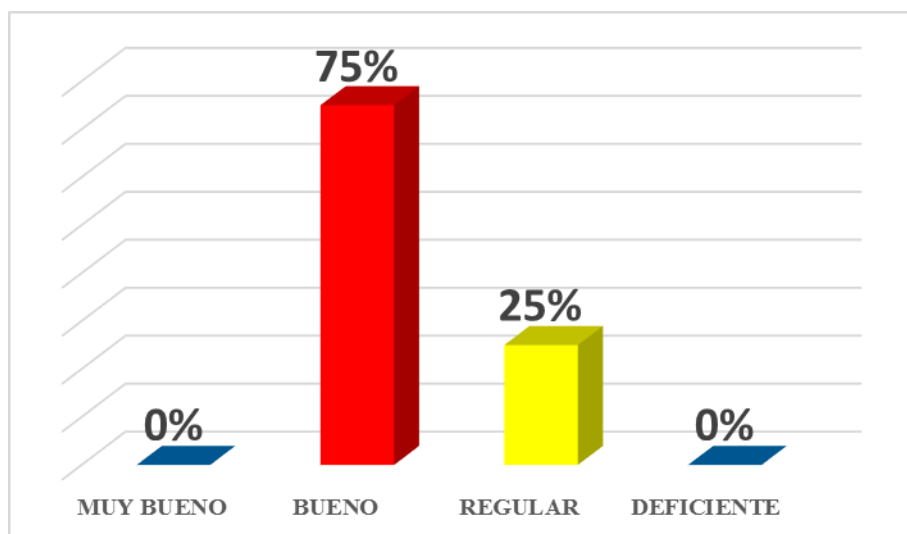


Figura 26. Ítem 25

Fuente: Tabla 38

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría a la confirmación en el lugar y de manera ocular de que las operaciones se encuentran plasmadas en el diagrama de flujo para cada proceso o producto. Se observa que el 75% (15) trabajadores afirman que es bueno, para el 25% (5) trabajadores indican que es regular.

Tabla 41. Qué nivel de evaluación les asignaría a las medidas de control de cada proceso del producto, para cada riesgo encontrado

ITEM 26	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	18	90%
Regular	02	10%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

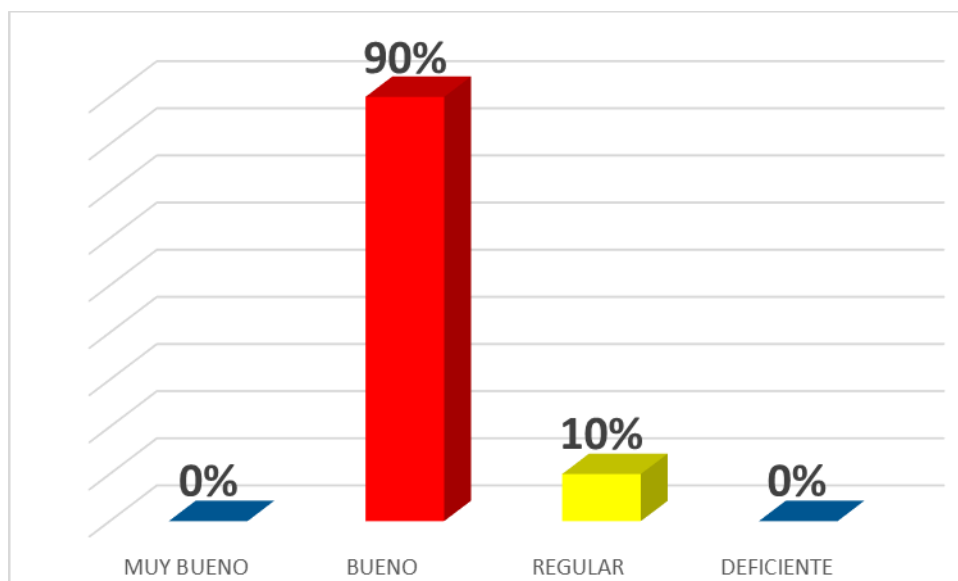


Figura 27. ítem 26

Fuente: Tabla 39

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación les asignaría a las medidas de control de cada proceso del producto, para cada riesgo encontrado. Se observa que el 90% (18) trabajadores afirman que es bueno, para el 10% (2) trabajadores indican que es regular.

Tabla 42. Qué nivel de evaluación les asignaría a los puntos críticos de control PCC, validados por el equipo capacitado en HACCP y BPM

ITEM 27	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	18	90%
Regular	02	10%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

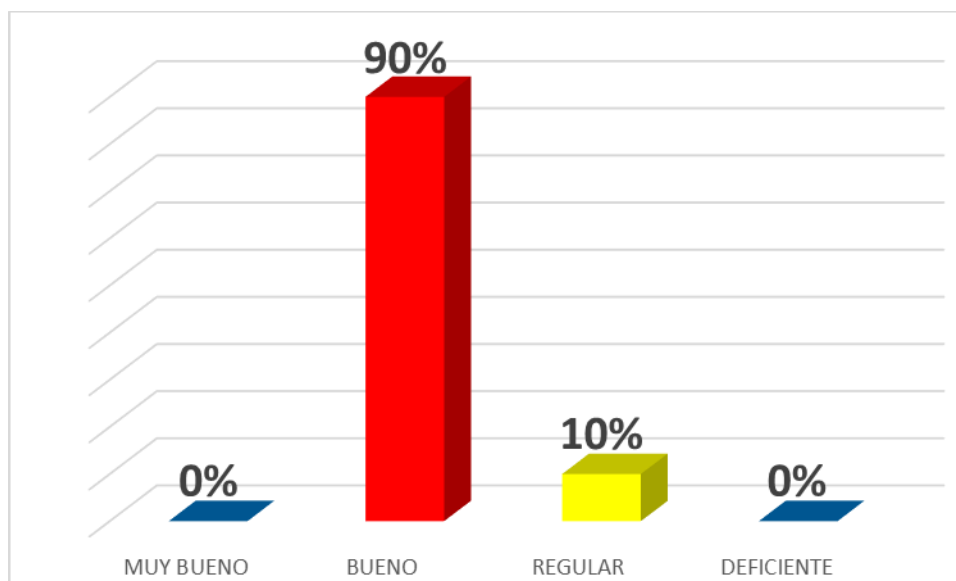


Figura 28. ítem 27

Fuente: Tabla 40

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación les asignaría a los puntos críticos de control PCC, validados por el equipo capacitado en HACCP y BPM. Se observa que el 90% (18) trabajadores afirman que es bueno, para el 10% (2) trabajadores indican que es regular.

Tabla 43. Qué nivel de evaluación le asignarías al valor máximo o mínimo de sus parámetros biológicos, físicos y químicos observados en su PCC

ITEM 28	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	17	85%
Regular	03	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

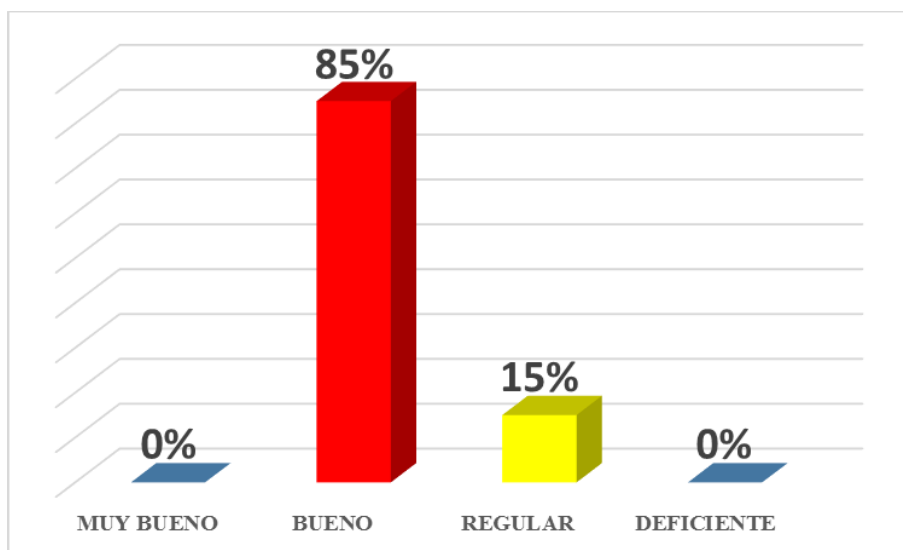


Figura 29. Ítem 28

Fuente: Tabla 41

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignarías al valor máximo o mínimo de sus parámetros biológicos, físicos y químicos observados en su PCC. Se observa que el 85% (17) trabajadores afirman que es bueno, para el 15% (3) trabajadores indican que es regular.

Tabla 44. Qué nivel de evaluación le asignaría al monitoreo del PCC si está bajo control

ITEM 29	FRECUENCIA	%
Muy bueno	2	10%
Bueno	16	80%
Regular	02	10%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

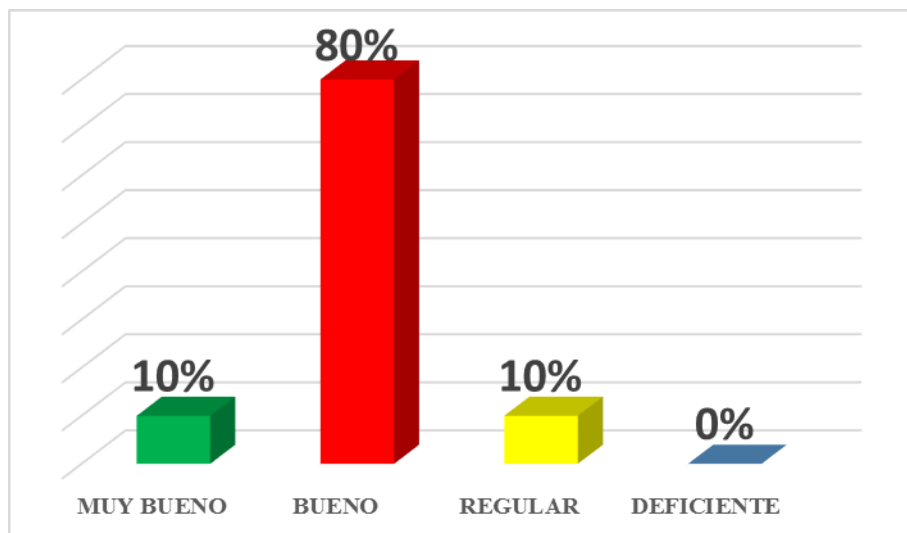


Figura 30. Ítem 29

Fuente: Tabla 42

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al monitoreo del PCC si está bajo control. Se observa que el 80% (16) trabajadores afirman que es bueno, para el 10% (2) trabajadores indican que es regular y para el 10% (2) trabajadores indican que es muy bueno.

Tabla 45. Qué nivel de evaluación le asignaría al registro de los PCC para tomar las medidas correctivas antes de soltar el producto al mercado

ITEM 30	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	17	85%
Regular	03	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

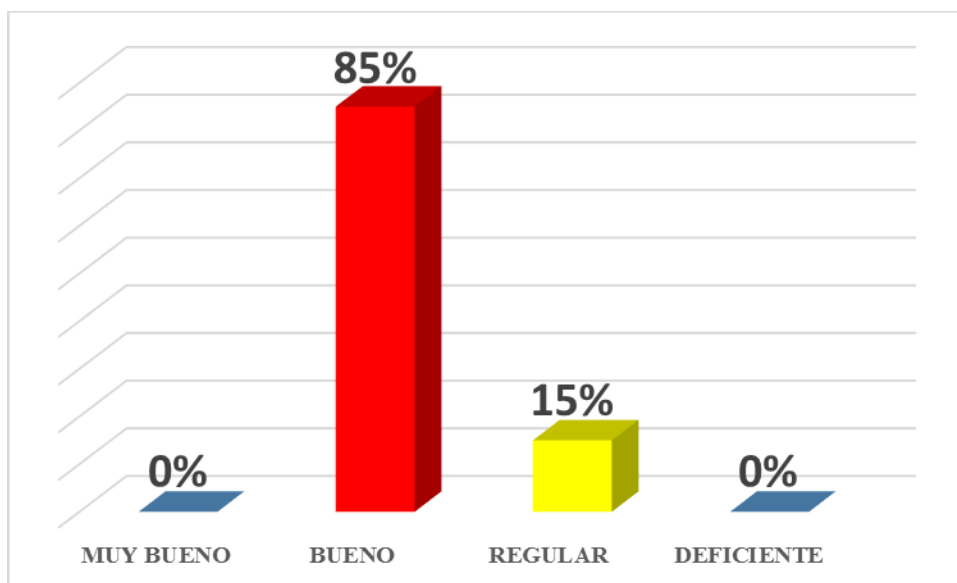


Figura 31. ítem 30

fuentes: Tabla 43

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al registro de los PCC para tomar las medidas correctivas antes de soltar el producto al mercado. Se observa que el 85% (17) trabajadores afirman que es bueno, para el 15% (3) trabajadores indican que es regular.

Tabla 46. Qué nivel de evaluación le asignaría al proceso de verificación y validación no controladas y observadas que determinan la validez del HACCP

ITEM 31	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	16	80%
Regular	04	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de noviembre del 2017

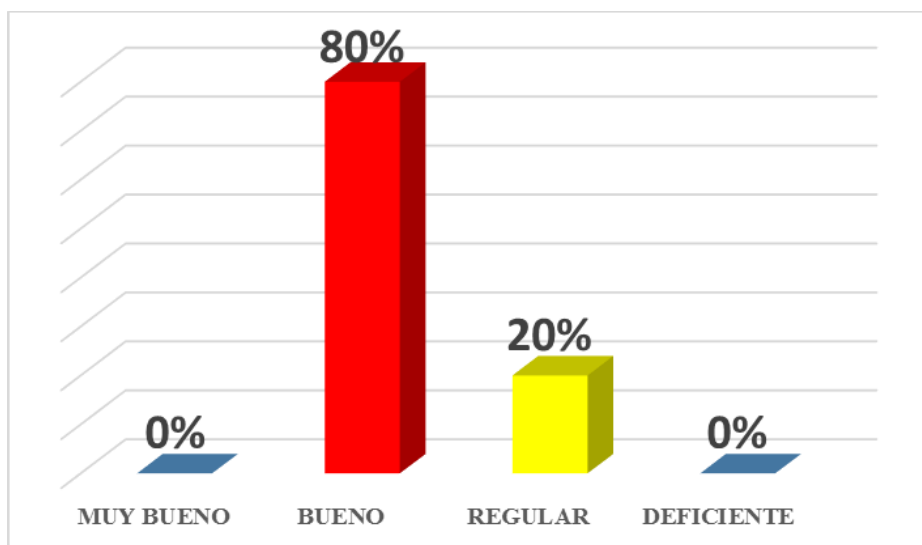


Figura 32. ítem 31

Fuente: Tabla 44

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al proceso de verificación y validación no controladas y observadas que determinan la validez del HACCP. Se observa que el 80% (16) trabajadores afirman que es bueno, para el 20% (4) trabajadores indican que es regular.

Tabla 47. Qué nivel de evaluación le asignaría a la documentación de actos y procesos, revisado por el equipo del HACCP, garantizando que el producto salga al mercado en una situación de inocuidad

ITEM 32	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	18	90%
Regular	02	10%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

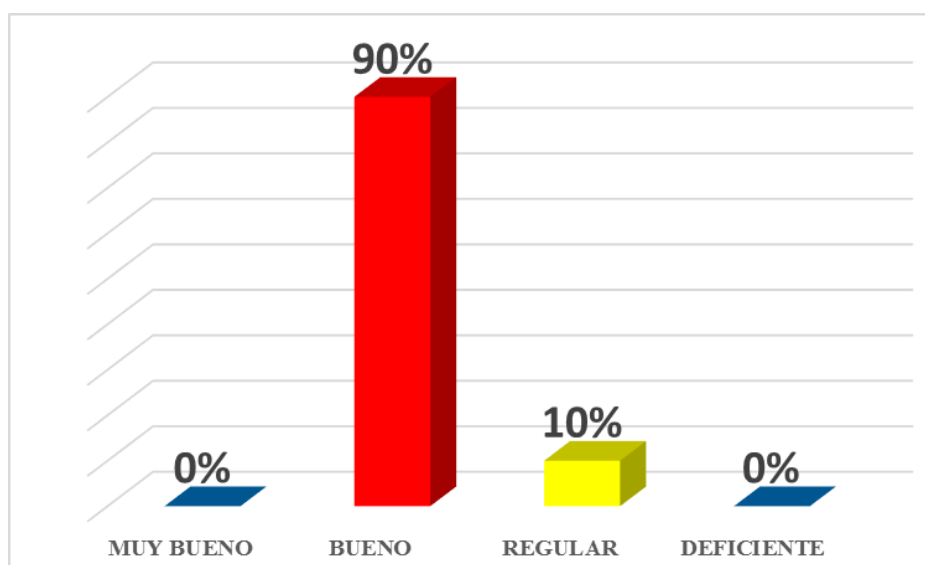


Figura 33. ítem 32

Fuente: Tabla 45

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría a la documentación de actos y procesos, revisado por el equipo del HACCP, garantizando que el producto salga al mercado en una situación de inocuidad. Se observa que el 90% (18) trabajadores afirman que es bueno, para el 10% (2) trabajadores indican que es regular.

D1. Aplicación de los principios de los sistemas HACCP Y BPM

Tabla 48. Qué nivel de evaluación le asignaría al análisis de peligro en cada fase y determina las medidas para controlar los peligros identificados según el 1º principio del HACCP

ITEM 33	FRECUENCIA	%
Muy bueno	3	15%
Bueno	14	70%
Regular	03	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

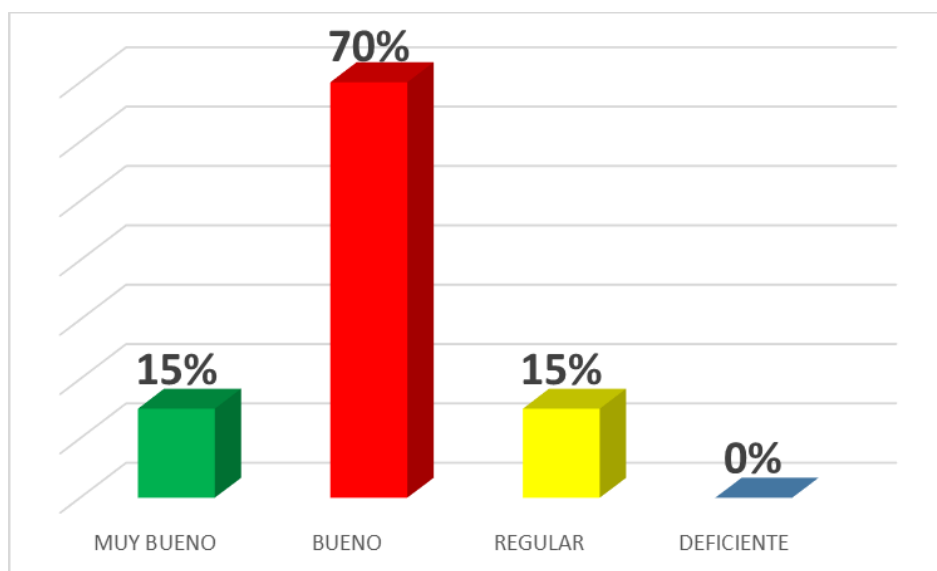


Figura 34. Ítem 33

Fuente: Tabla 46

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al análisis de peligro en cada fase y determina las medidas para controlar los peligros identificados según el 1º principio del HACCP. Se observa que el 70% (14) trabajadores afirman que es bueno, para el 10% (3) trabajadores indican que es regular y para el 15% (3) trabajadores indican que es muy bueno.

Tabla 49. Qué nivel de evaluación le asignaría a la determinación de los puntos de controles críticos según 2º principio del HACCP

ITEM 34	FRECUENCIA	%
Muy bueno	03	15%
Bueno	15	75%
Regular	02	10%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

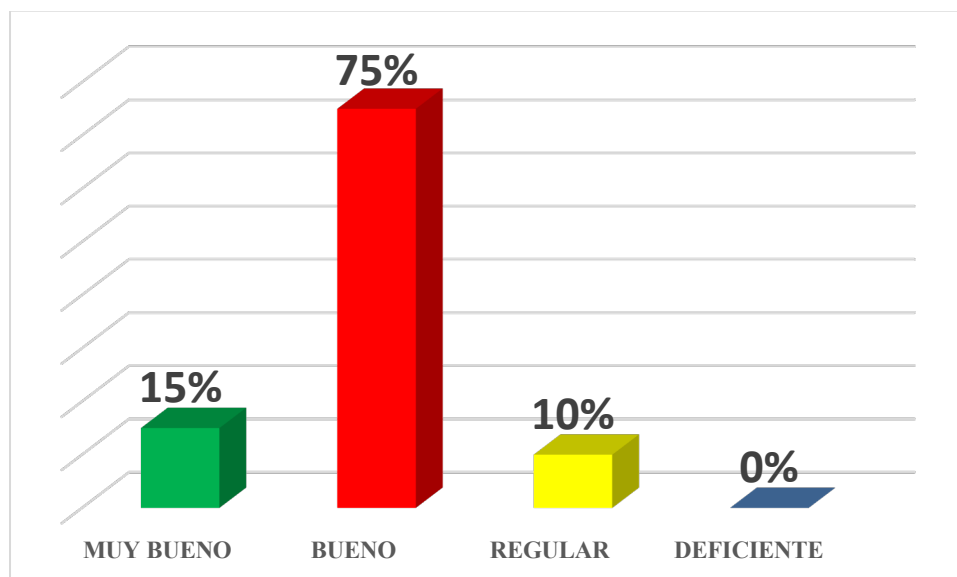


Figura 35. ítem 34

Fuente: Tabla 47

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría a la determinación de los puntos de controles críticos según 2º principio del HACCP. Se observa que el 75% (15) trabajadores afirman que es bueno, para el 15% (3) trabajadores indican que es muy bueno y que 10% (2) trabajadores afirman que es regular.

Tabla 50. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de los límites críticos en cada punto de control crítico PCC según 3° principio HACCP

ITEM 35	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	18	90%
Regular	02	10%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

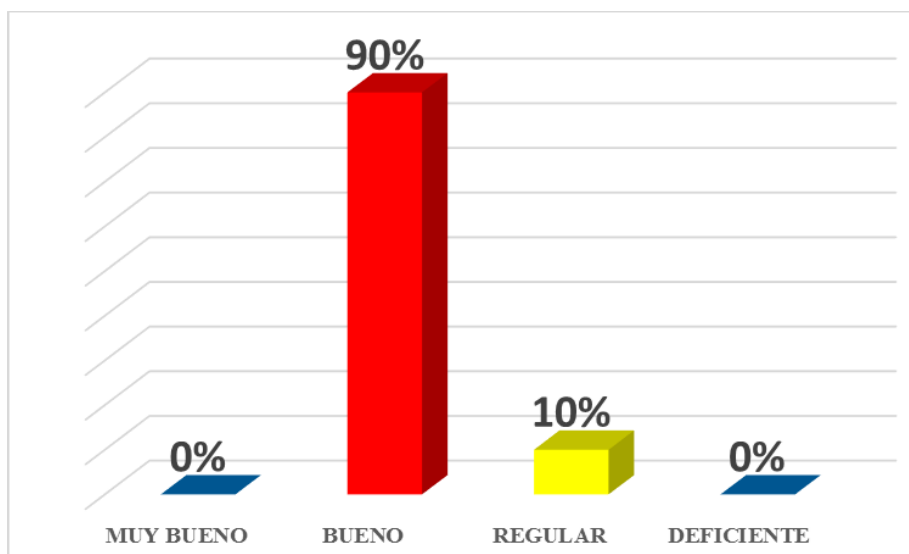


Figura 36. ítem 35

Fuente: Tabla 48

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de los límites críticos en cada punto de control crítico PCC según 3° principio HACCP. Se observa que el 90% (18) trabajadores afirman que es bueno, para el 10% (2) trabajadores indican que es regular.

Tabla 51. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de un sistema de vigilancia del control de los PCC, según 4º principio HACCP

ITEM 36	FRECUENCIA	%
Muy bueno	1	0%
Bueno	16	85%
Regular	03	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

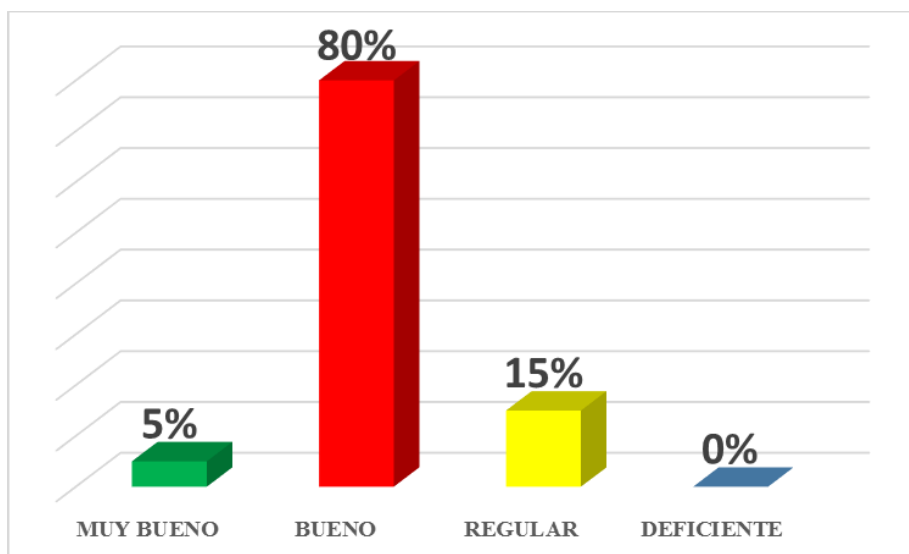


Figura 37. Ítem 36

Fuente: Tabla 49

Interpretación: Con relación a los resultados a Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de un sistema de vigilancia del control de los PCC, según 4º principio HACCP. Se observa que el 80% (16) trabajadores afirman que es bueno, para el 15% (2) trabajadores indican que es regular y que para 5% (1) trabajadores es muy bueno.

Tabla 52. *Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de medidas correctoras cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está determinado, según 5° principio HACCP*

ITEM 37	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	12	60%
Regular	08	40%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

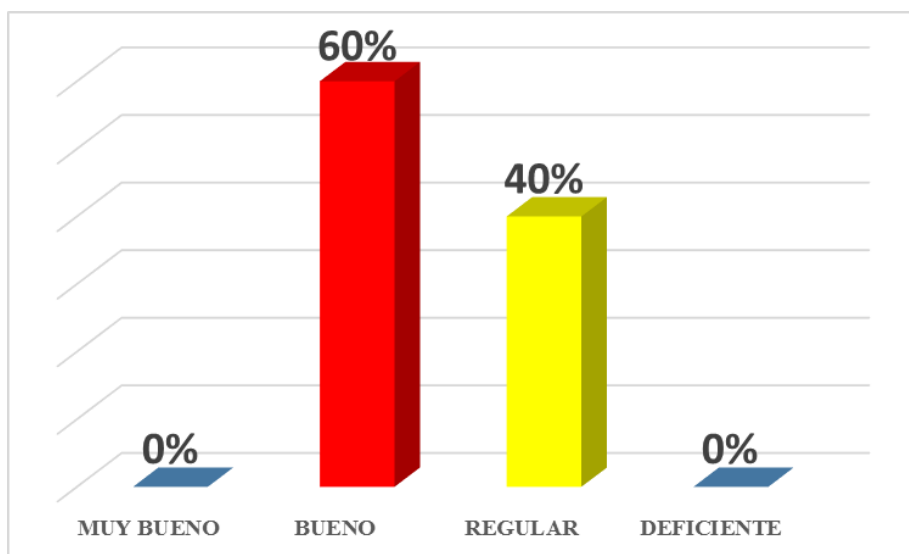


Figura 38. ítem 37

Fuente: Tabla 50

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de medidas correctoras cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está determinado, según 5° principio HACCP. Se observa que el 60% (12) trabajadores afirman que es bueno, para el 40% (8) trabajadores indican que es regular.

Tabla 53. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de la verificación para confirmar que el sistema HACCP funciona eficazmente, según 6° principio HACCP

ITEM 38	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	15	75%
Regular	05	25%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

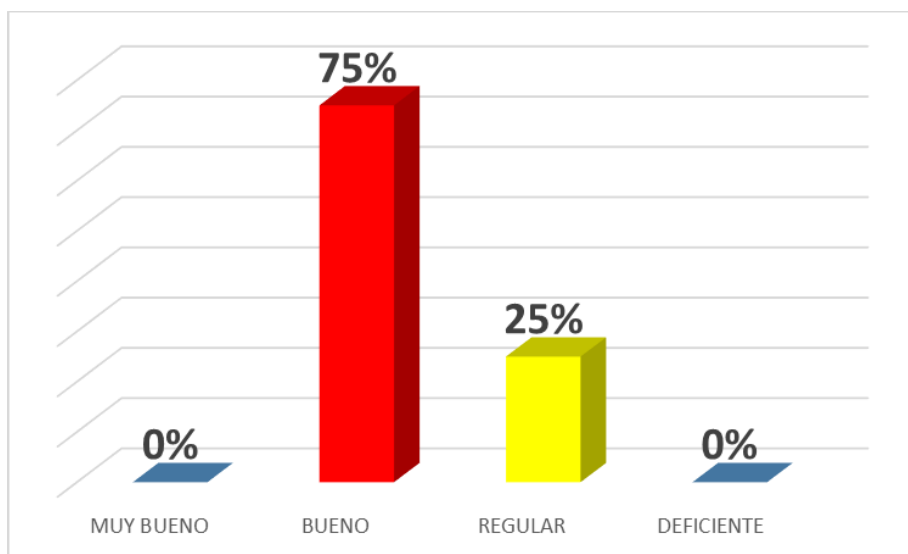


Figura 39. Ítem 38

Fuente: Tabla 51

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de la verificación para confirmar que el sistema HACCP funciona eficazmente, según 6° principio HACCP. Se observa que el 75% (15) trabajadores afirman que es bueno, para el 25% (5) trabajadores indican que es regular.

Tabla 54. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de un sistema registro de las incidencias de todos los procedimientos, según 7° principio HACCP

ITEM 39	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	17	85%
Regular	03	15%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

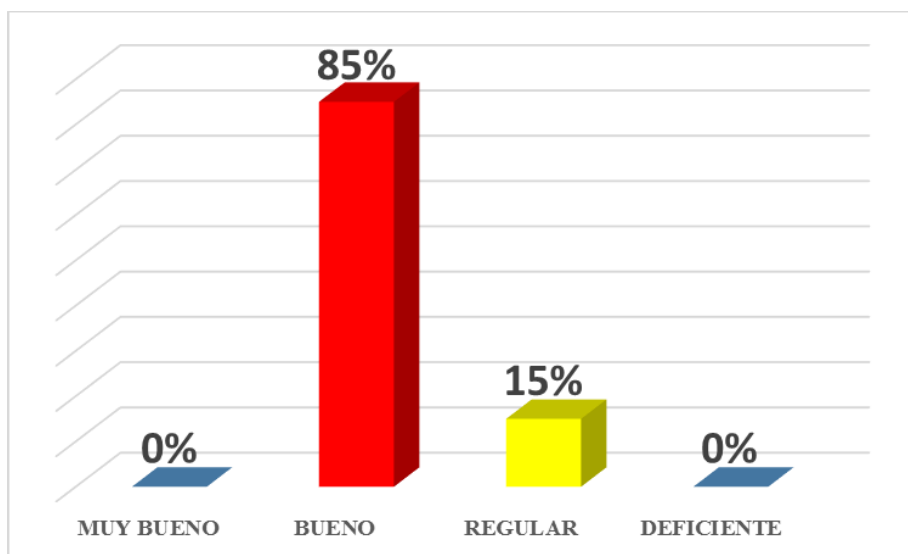


Figura 40. Ítem 39

Fuente: Tabla 52

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de un sistema registro de las incidencias de todos los procedimientos, según 7° principio HACCP. Se observa que el 85% (17) trabajadores afirman que es bueno, para el 15% (3) trabajadores indican que es regular.

Tabla 55. Qué nivel de evaluación le asignaría a la capacitación del personal en: el proceso de la cadena alimentaria, conciencia de higiene integral, exámenes preventivos de salud, educación, entrenamiento en el proceso, instalaciones sanitarias, según 1º principio BPM

ITEM 40	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	16	80%
Regular	04	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

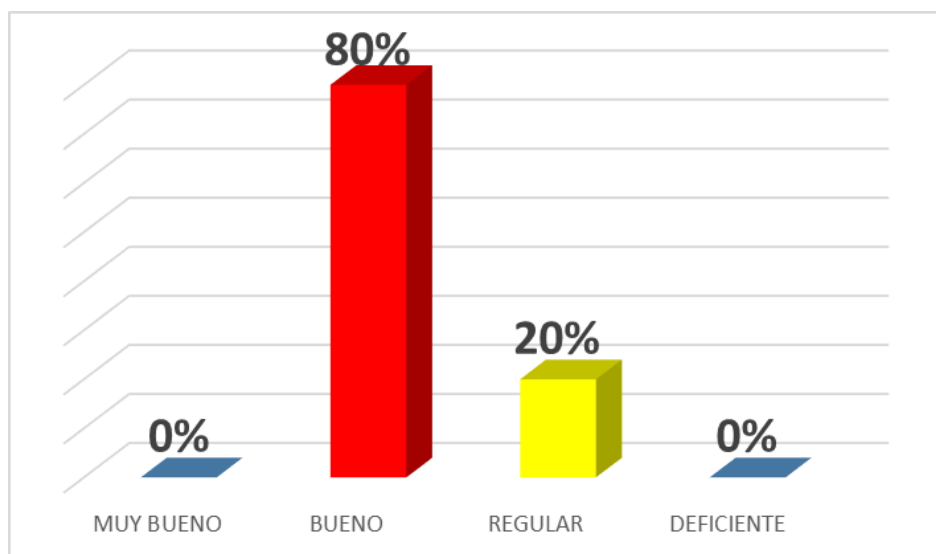


Figura 41. Ítem 40

Fuente: Tabla 53

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría a la capacitación del personal en el proceso de la cadena alimentaria, conciencia de higiene integral, exámenes preventivos de salud, educación, entrenamiento en el proceso, instalaciones sanitarias, según 1º principio BPM. Se observa que el 80% (16) trabajadores afirman que es bueno, para el 20% (4) trabajadores indican que es regular.

Tabla 56. Qué nivel de evaluación les asignaría a las condiciones de las instalaciones: áreas comunes, servicios higiénicos, lava manos en diferentes puntos, vestidores, áreas sociales y de recreación, de mantenimiento, ventilación adecuado, suministro de agua saludable, área de residuos, almacenes de materias primas y de productos terminados. Según 2º principio BPM

ITEM 41	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	16	80%
Regular	04	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

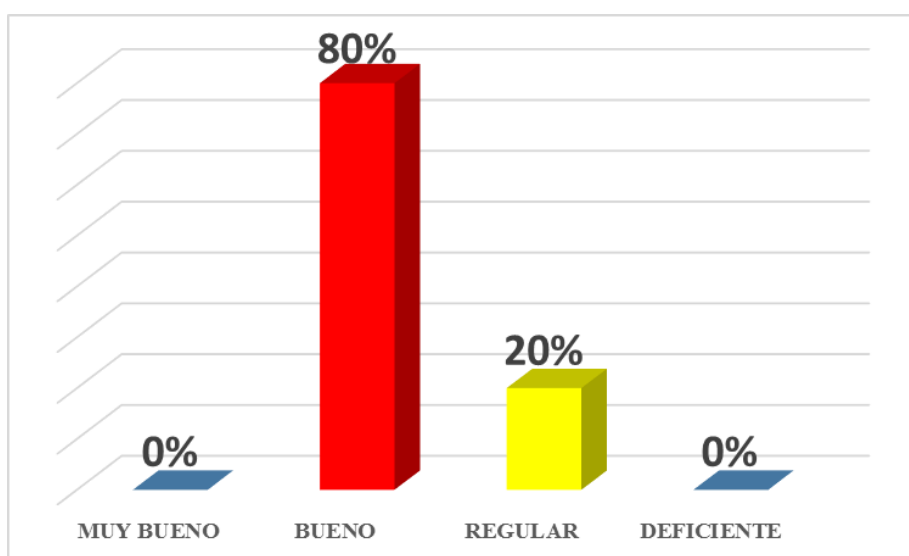


Figura 42. ítem 41

Fuente: Tabla 54

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación les asignaría a las condiciones de las instalaciones: áreas comunes, servicios higiénicos, lava manos en diferentes puntos, vestidores, áreas sociales y de recreación, de mantenimiento, ventilación adecuado, suministro de agua saludable, área de residuos, almacenes de materias primas y de productos terminados. Según 2º principio BPM. Se observa que el 80% (16) trabajadores afirman que es bueno, para el 20% (4) trabajadores indican que es regular.

Tabla 57. Qué nivel de evaluación le asignaría al registro de los PCC para tomar las medidas correctivas antes de soltar el producto al mercado

ITEM 42	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	18	90%
Regular	02	10%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

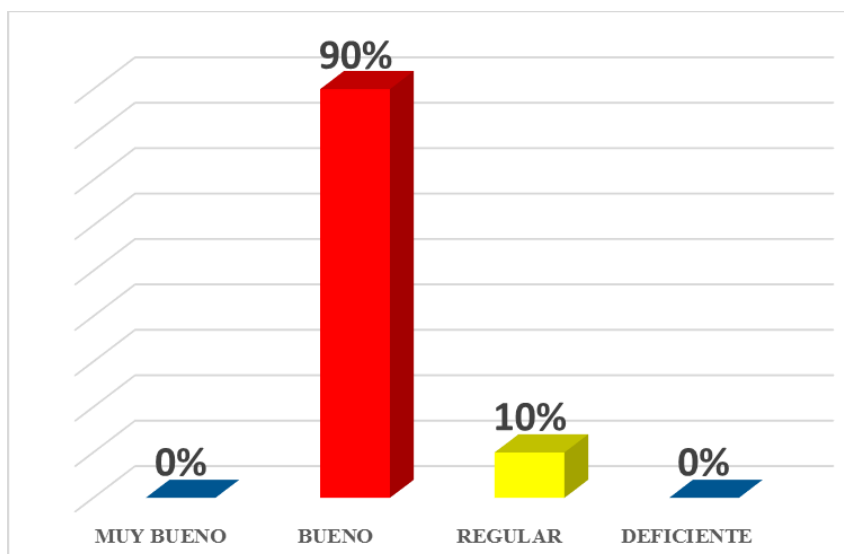


Figura 43. Ítem 42

Fuente: Tabla 55

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al registro de los PCC para tomar las medidas correctivas antes de soltar el producto al mercado. Se observa que el 90% (18) trabajadores afirman que es bueno, para el 10% (2) trabajadores indican que es regular.

Tabla 58. Qué nivel de evaluación le asignaría a la documentación de los riesgos para utilizarlo como acción para disminuir la devolución de productos, quejas y reclamos según BPM

ITEM 43	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	15	75%
Regular	05	25%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

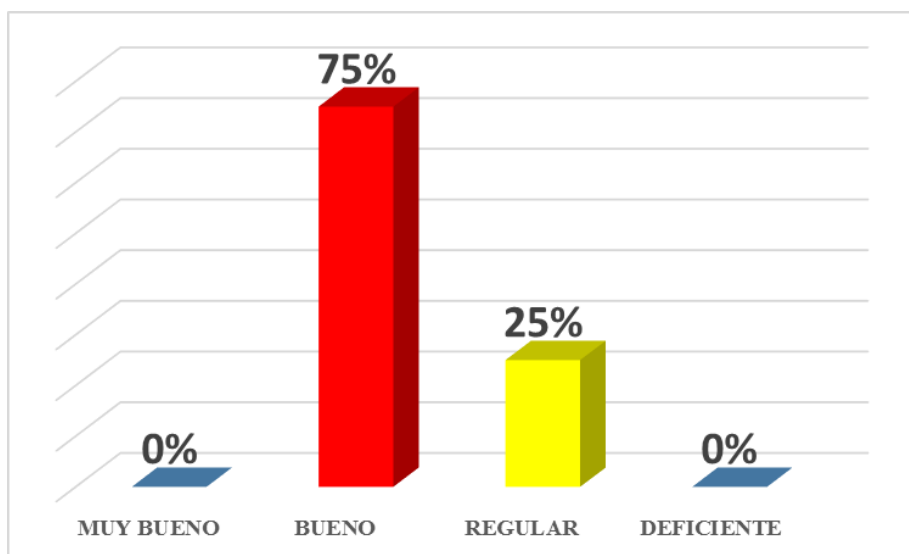


Figura 44. ítem 43

Fuente: Tabla 56

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría a la documentación de los riesgos para utilizarlo como acción para disminuir la devolución de productos, quejas y reclamos según BPM. Se observa que el 75% (15) trabajadores afirman que es bueno, para el 25% (2) trabajadores indican que es regular.

D3. Certificación de los procesos.

Tabla 59. Cómo califica la presentación ante DIGESA de la solicitud, donde se contempla los datos totales del producto y el resultado de los análisis microbiológicos, para obtener la certificación

ITEM 44	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	18	90%
Regular	02	10%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

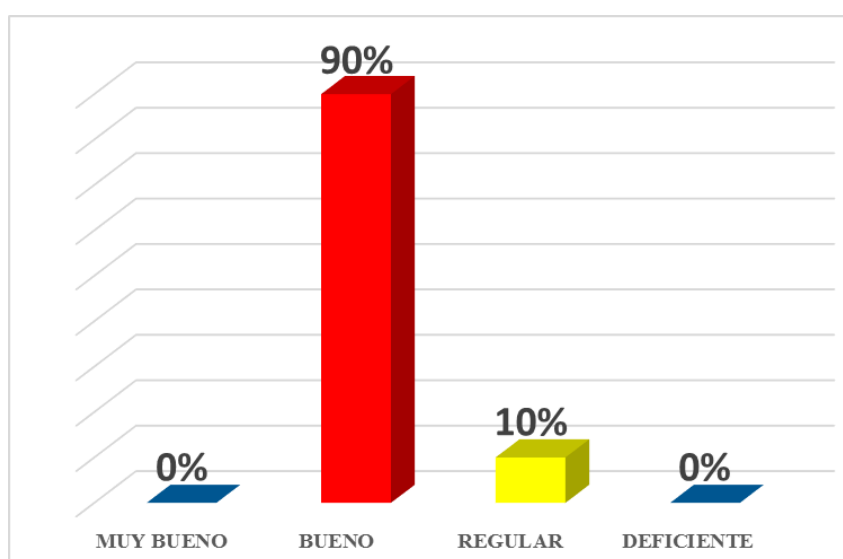


Figura 45. Ítem 44

Fuente: Tabla 57

Interpretación: Con relación a los resultados a cómo califica la presentación ante DIGESA de la solicitud, donde se contempla los datos totales del producto y el resultado de los análisis microbiológicos, para obtener la certificación. Se observa que el 90% (18) trabajadores afirman que es bueno, para el 10% (2) trabajadores indican que es regular.

Tabla 60. Cómo califica la verificación de DIGESA, posterior al Registro Sanitario

ITEM 45	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	18	90%
Regular	02	10%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

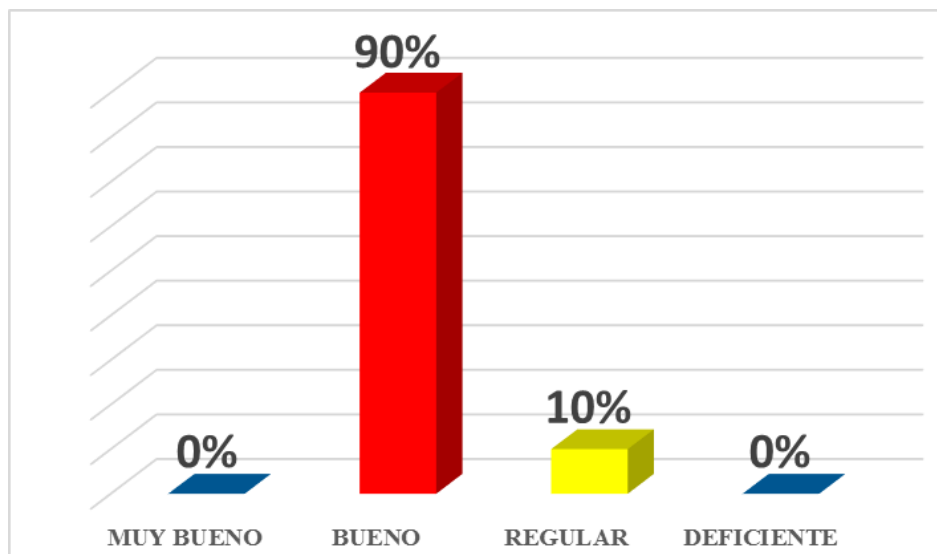


Figura 46. ítem 45

Fuente: Tabla 58

Interpretación: Con relación a los resultados a cómo califica la verificación de DIGESA, posterior al Registro Sanitario. Se observa que el 90% (18) trabajadores afirman que es bueno, para el 10% (2) trabajadores indican que es regular.

Tabla 61. Cómo califica el Certificado de validación técnica del Plan HACCP y BPM, emitido por DIGESA

ITEM 46	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	19	95%
Regular	01	05%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

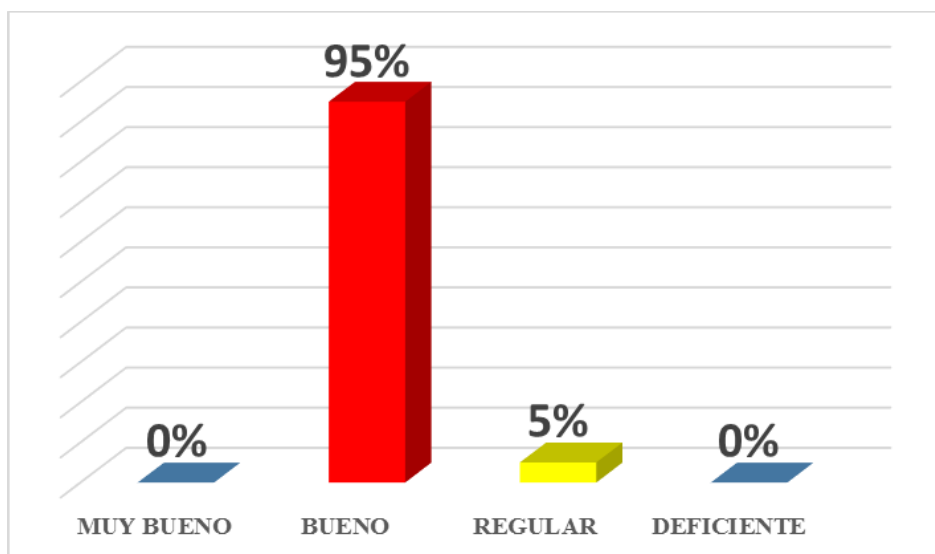


Figura 47. ítem 46

Fuente: Tabla 59

Interpretación: Con relación a los resultados a cómo califica el Certificado de validación técnica del Plan HACCP y BPM, emitido por DIGESA. Se observa que el 95% (19) trabajadores afirman que es bueno, para el 5% (1) trabajadores indican que es regular.

Tabla 62. Cómo califica la auditoría previa del sistema para conocer el estado en el que se encuentra la empresa, para realizar las correcciones a las observaciones por DIGESA

ITEM 47	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	19	95%
Regular	01	05%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

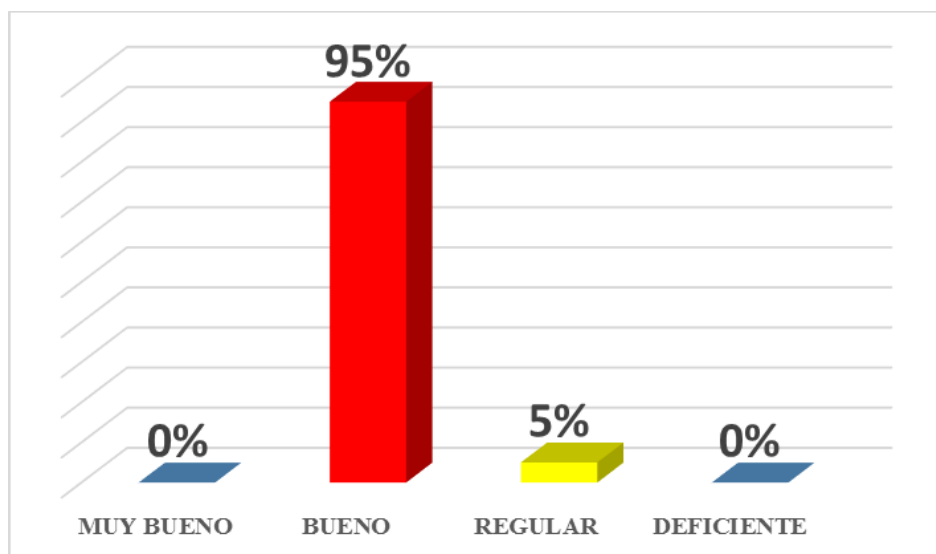


Figura 48. ítem 47

Fuente: Tabla 60

Interpretación: Con relación a los resultados a cómo califica la auditoría previa del sistema para conocer el estado en el que se encuentra la empresa, para realizar las correcciones a las observaciones por DIGESA. Se observa que el 95% (19) trabajadores afirman que es bueno, para el 5% (2) trabajadores indican que es regular.

Tabla 63. Cómo califica la fase pre-final para hacer el seguimiento de las correcciones hechas a las observaciones, verificando la efectividad de la empresa

ITEM 48	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	18	90%
Regular	02	10%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

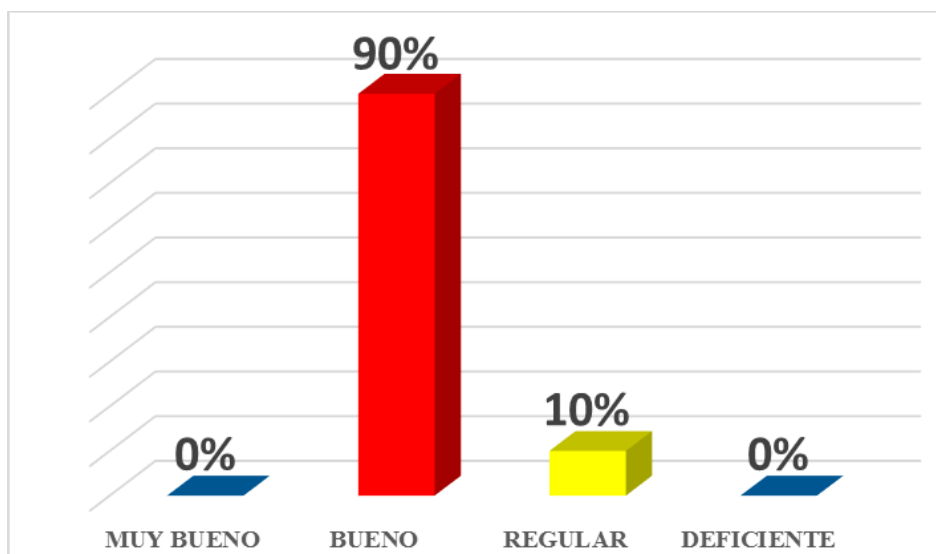


Figura 49. Ítem 48

Fuente: Tabla 61

Interpretación: Con relación a los resultados a cómo califica la fase pre-final para hacer el seguimiento de las correcciones hechas a las observaciones, verificando la efectividad de la empresa. Se observa que el 90% (18) trabajadores afirman que es bueno, para el 10% (2) trabajadores indican que es regular.

Tabla 64. Qué nivel de evaluación le asignaría al registro de los PCC para tomar las medidas correctivas antes de soltar el producto al mercado

ITEM 49	FRECUENCIA	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	20	100%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores noviembre del 2017

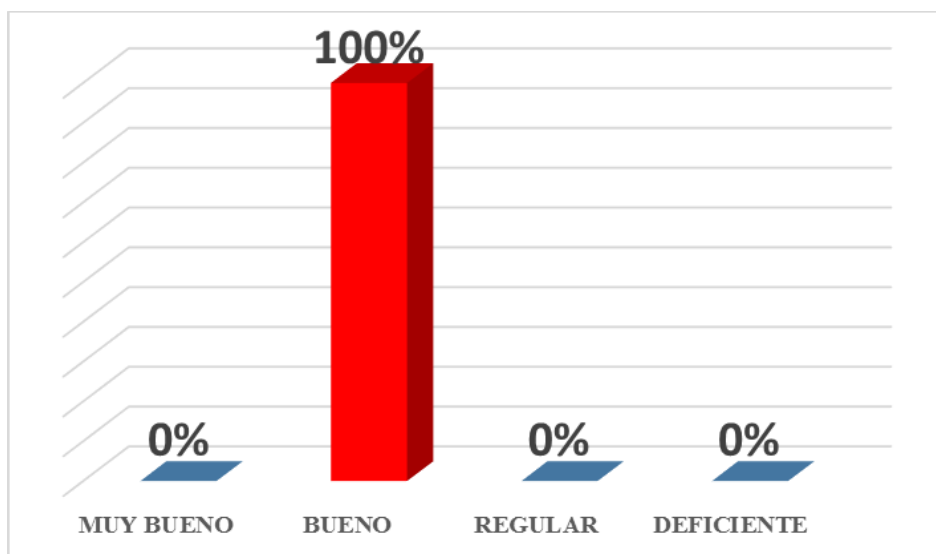


Figura 50. Ítem 49

Fuente: Tabla 62

Interpretación: Con relación a los resultados a qué nivel de evaluación le asignaría al registro de los PCC para tomar las medidas correctivas antes de soltar el producto al mercado. Se observa que el 100% (20) trabajadores afirman que es bueno.

Tabla 65. Consolidado de la variable Inocuidad

ITEM	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
21	0%	85%	15%	0%
22	0%	90%	10%	0%
23	0%	75%	25%	0%
24	0%	80%	20%	0%
25	0%	75%	25%	0%
26	0%	90%	10%	0%
27	0%	90%	10%	0%
28	0%	85%	15%	0%
29	10%	80%	10%	0%
30	0%	85%	15%	0%
31	0%	80%	20%	0%
32	0%	90%	10%	0%
33	0%	75%	25%	0%
34	0%	85%	15%	0%
35	5%	75%	20%	0%
36	5%	80%	15%	0%
37	10%	75%	15%	0%
38	0%	80%	20%	0%
19	10%	60%	30%	0%
20	0%	80%	20%	0%
21	0%	80%	20%	0%
22	5%	75%	20%	0%
23	90%	10%	0%	0%
24	10%	75%	15%	0%
25	0%	10%	90%	0%
26	0%	75%	25%	0%
27	0%	85%	15%	0%
28	5%	75%	20%	0%
29	5%	80%	15%	0%
30	10%	75%	15%	0%

31	0%	80%	20%	0%
32	0%	90%	10%	0%
33	15%	70%	15%	0%
34	15%	75%	10%	0%
35	0%	90%	10%	0%
36	5%	80%	15%	0%
37	0%	60%	40%	0%
38	0%	75%	25%	0%
39	0%	85%	15%	0%
40	0%	80%	20%	0%
41	0%	80%	20%	0%
42	0%	90%	10%	0%
43	0%	75%	25%	0%
44	0%	90%	10%	0%
45	0%	90%	10%	0%
46	0%	95%	5%	0%
47	0%	95%	5%	0%
48	0%	90%	10%	0%
49	0%	100%	0%	0%

Fuente: cuestionario aplicado trabajadores noviembre 2017

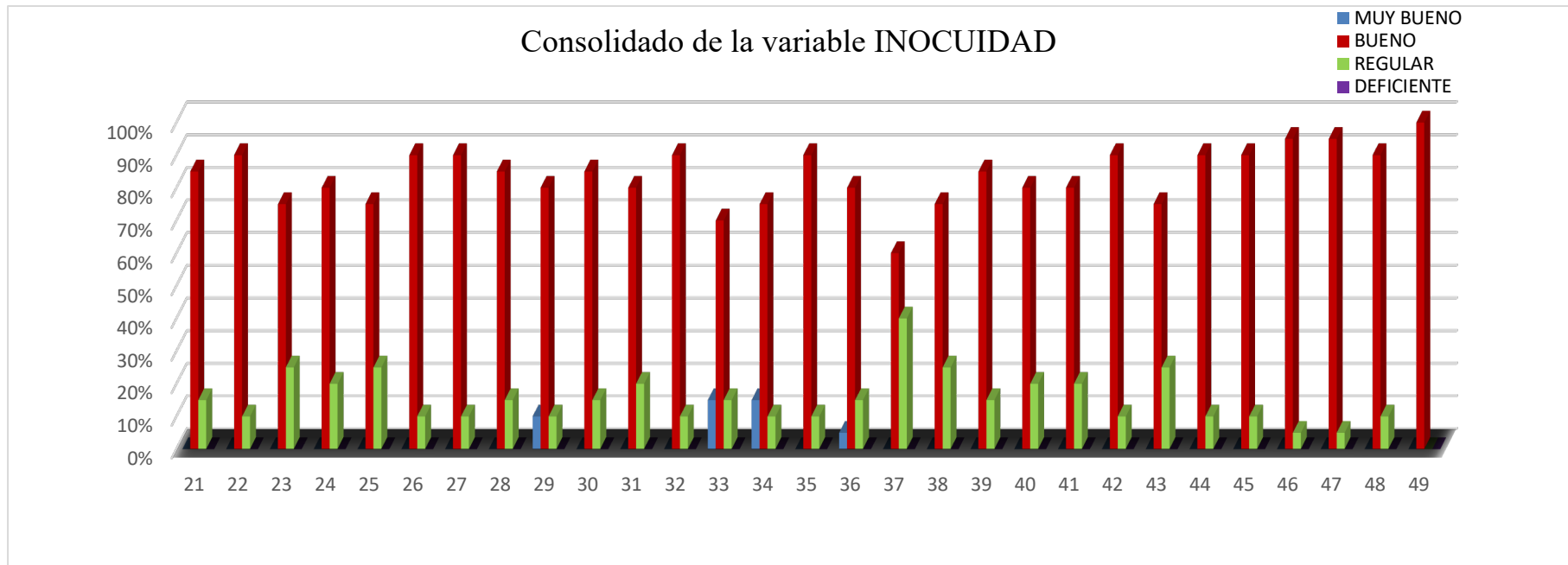


Figura 51. Consolidado

Fuente: Tabla 63

Interpretación: Con relación a los resultados de variable inocuidad y sus 03 dimensiones en cuestión de procedimientos, principios y certificaciones, los trabajadores en la mayoría de los ítems marcaron que es bueno, con esto se demuestra que los sistemas y su incidencia en la inocuidad son buenas.

Resultados obtenidos

El objetivo de la investigación ha sido analizar la Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Por lo tanto, a través de la aplicación de una metodología específica de investigación se ha realizado el levantamiento de la información aplicando una encuesta a los trabajadores de una empresa exportadora.

Las hipótesis se han comprobado de manera certera y sostenidamente bajo tres dimensiones: los principios de los sistemas HACCP y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Conclusiones

Los resultados obtenidos en el análisis de datos han permitido llegar a las siguientes conclusiones:

Los resultados obtenidos en el procesamiento y análisis de datos se han logrado contrastar que la Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Los resultados obtenidos en el procesamiento y análisis de datos se han logrado contrastar que el desarrollo de procedimientos de un sistema de gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Los resultados obtenidos en el procesamiento y análisis de datos se han logrado contrastar que la aplicación de los principios de los sistemas HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Los resultados obtenidos en el procesamiento y análisis de datos se han logrado contrastar que la certificación de los sistemas HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

Recomendaciones

Los resultados obtenidos en el análisis de datos han permitido llegar a las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la Empresa implementar en forma permanente la gestión de la calidad con las metas y objetivos estratégicos para permitir una mejor toma de decisiones y facilitará la evaluación de futuros proyectos de la empresa.
2. La realización de programas de capacitación para el personal y la generación de nuevas oportunidades de desarrollo permitirán la promoción de la mejora continua en la organización.
3. El mejor planeamiento de las operaciones y el menor tiempo de preparación del pedido permitirán que la empresa incremente su ritmo de producción y atienda posibles pedidos adicionales.
4. La disminución del porcentaje de mermas en los procesos y el menor tiempo de ciclo del producto permitirán la reducción del consumo de materia prima, insumos y mano de obra directa.
5. La reducción de los costos totales de producción permitirá que la empresa aumente su margen de utilidad por pedido, lo cual favorecerá a la rentabilización y mantenimiento del sistema de calidad.

Referencias Bibliográficas

- Albújar. (2016). *La entrevista*. Recuperado de <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/fichas-de-trabajo.pdf>
- Amez, Estefan. (2017). Tesis: *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas exportadoras de mermelada de mango en Lima*. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2668>
- Arribas. (2005). Tesis: *La adopción de estrategias de calidad en la industria agroalimentaria española: alternativas y consecuencias*". Recuperado de <http://oa.upm.es/163/1/02200514.pdf>
- Arróspide, L. (2004). *HACCP: Estrategia de Calidad en la Industria de Alimentos para el siglo XXI*. *Calidad y Excelencia*, 4 (18), 40-44.
- Arróspide, L. (2004). *Perú se encuentra preparado para el comercio de alimentos con un mundo de economías globalizadas y mercados abiertos*. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/305/SILVA_JESSICA_DISE%
c3%91O_DE_UN_SISTEMA_DE_GESTI%
c3%93N_DE_CALIDAD_BAJO_LA_NORMA_ISO_22000_2005_EN_UNA_EMPRESA_DEL_SECTOR_ALIMENTARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/305/SILVA_JESSICA_DISE%c3%91O_DE_UN_SISTEMA_DE_GESTI%c3%93N_DE_CALIDAD_BAJO_LA_NORMA_ISO_22000_2005_EN_UNA_EMPRESA_DEL_SECTOR_ALIMENTARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bautista. (2006). *Brindar seguridad y garantía de los productos*. Recuperado de brindar seguridad y garantía de que sus productos <http://www.fao.org/tempref/docrep/fao/009/a0843s/a0843s01.pdf>
- Benites, César., De Marzo, Óscar., Soto, Félix., y Uribe, Carmen. (2017). Tesis: *Calidad en las Empresas del Sector Agroexportador del Departamento de Ica*". Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9022>
- Christensen. (1980). *El diseño no experimental*. Recuperado de <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/semite1/5.pdf>
- Cook., y Reichardt. (1986). *Los métodos cuantitativos*. Recuperado de

http://www.fceia.unr.edu.ar/geii/maestria/2014/DraSanjurjo/12de20/Cook_Reichardt.pdf

Cuatrecasas. (2001, p.294). *Sistema de gestión de calidad*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=hIIzAQAAMAAJ&pg=PA193&lpg=PA193&dq=\(Cuatrecasas+2001,+p.294\)](https://books.google.com.pe/books?id=hIIzAQAAMAAJ&pg=PA193&lpg=PA193&dq=(Cuatrecasas+2001,+p.294)).

Diccionario ABC. (s.f.). *Método Deductivo*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/ciencia/metodo-deductivo.php>

Diccionario ABC. (s.f.). *Método Inductivo*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/ciencia/metodo-inductivo.php>

DIGESA. (2010). *Aspectos normativos*. Recuperado de

<http://www.digesa.minsa.gob.pe/institucional1/institucional.asp>

Fajardo, Carlos. (2005). *Evolución del pensamiento gerencial*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/283/272>

Flores, Luis. (s.f.). *El análisis estadístico del nivel descriptivo*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/analisis-estadistico-descriptivo/analisis-estadistico-descriptivo.pdf>

Fontalvo. (2007). *Sistema de gestión de calidad*. Recuperado de <http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/721/D>

Gómez, Bienvenida. (2015). Tesis: *Evaluación y mejora de la calidad en la alimentación hospitalaria*. Recuperada de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/46952/1/Tesis%20Marlia%20Bienvenida%20def.pdf>

Gutiérrez, A. (2011). *Población y muestra*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/ancadira/poblacin-y-muestra-3691707>

Hernández, Sampieri, Roberto. (2006). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/miguelsantiagolopezuleta/metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006>

Juran., & Godfrey. (1998). *Planificación*. Recuperado de <http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un->

camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i

Juran., & Godfrey. (1998). *El Control de la Calidad*. Recuperado de <http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

Juran., & Godfrey. (1998). *La Mejora de la Calidad*. Recuperado de <http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

Martínez, Nogueira. (2000). *La gestión*. Recuperado de <http://www.coneau.edu.ar/archivos/1326.pdf>

Montaudon, C. (2010). *Explorando la noción de calidad*. *Acta Universitaria*, 20 (2), 50-56. Recuperado de <http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/download/81/68>

Palella., y Martins. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. 3ra Edición 2012. Recuperado de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-y-feliberto-martins-pestana-2/>

Perigo. (s.f.). *El Control de la Calidad de los Alimentos: Herramientas para su Implementación las BPM*. Recuperado de <http://biblioteca.puntoedu.edu.ar/dspace/bitstream/2133/557/1/>

Principios HACCP. (2005). Norma sanitaria sobre el procedimiento para la aplicación del sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas”

http://www.digesa.minsa.gob.pe/norma_consulta/proy_haccp.htm

Ramírez. (2005). *Gestión*. Recuperado de <http://studylib.es/doc/5742389/gesti%C3%B3n--entorno-y-competitividad-de-las-organizaciones-la>

Rodríguez. (2010). *La gestión*. Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/361332358/Definiciones-de-Gerencia-y-Gestion-Segun-Autores>

Rodríguez. (2016). *Muestra*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=43NQDwAAQBAJ&pg=PA44&lpg=PA44>

&dq=Rodr%C3%ADguez.(2016).+Muestra.+Recuperado+de&source=bl&ots=sc
UradSJwb&sig=ykUx7wMvtY-_=0ahUKEwj6tq3qn8naAhVNoV

Silva (2009), Tesis: *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 22000:2005 en una empresa del sector alimentario*. Recuperado de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/305/SILVA_JESSICA_DISE%C3%91O_DE_UN_SISTEMA_DE_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD_BAJO_LA_NORMA_ISO_22000_2005_EN_UNA_EMPRESA_DEL_SECTOR_ALIMENTARIO.pdf?s equence=1&isAllowed=y

Smith, Milangela. (2000). Tesis: *Implementación de la Norma Covenin ISO-9002 en la Oficina Coordinadora del Ejercicio Profesional del Centro de Ingenieros del Estado Zulia, Seccional Costa Oriental del Lago (OCEPRO-COL)*.

Recuperado de

<http://gestiondecadidadenelsectorazucarero.blogspot.com/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-capitulo-ii.html>

Sociedad de Comercio Exterior del Perú - COMEX (s.f.). *Gestionando la Calidad de los Alimentos Norma ISO 22000:2005*. Recuperado de

http://www.comexperu.org.pe/archivos%5Cforo%5Ctaller_21092005%5CPatric

The Public Health and Safety Company (s.f.). *Certificación HACCP*. Recuperado de <http://www.globalstd.com/certificacion/sistema-haccp>

Tellez, José. (2009). Tesis: *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de Inocuidad en una Empresa de Alimentos en Polvo*. Recuperado de

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

Apéndice

APÉNDICE A MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
PP ¿De qué manera la gestión de calidad bajo el sistema HACCP Y BPM incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018?	Objetivo General: Analizar la Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.	HP La Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.	Variable X: Gestión de calidad	Elementos de un Sistema de Gestión de Calidad.	Estructura Organizacional. Planificación. Recursos. Procesos. Procedimientos	Cuestionario
				Calidad de las Empresas en el Sector exportador en el Mundo.		
				- La Calidad de las Empresas en el Sector exportador en el Perú. Procedimientos HACCP y BPM.	-La Organización Internacional de Estandarización (ISO) ISO -Sistemas de calidad (ISO 9000, 9001, 9004 y 22000) - Gestión de calidad TQM - Buenas Prácticas de Manufactura BPM - El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control HACCP	
				Procedimientos HACCP y BPM.	Paso 1: Identificar el equipo HACCP. Paso 2: Describir el tipo de producto Paso 3: Identificar el uso pretendido Paso 4: Crear diagrama de flujo. Paso 5: Confirmación en el lugar de los diagramas de Flujo, después de desarrollar el diagrama de flujo Paso 6: Análisis de riesgo Paso 7: Determinar puntos críticos de control (PCC) Paso 8: Establecer límites críticos para cada PCC Paso 9: Establecer procedimiento de monitoreo para cada PCC Paso 10: Establece acciones correctivas Paso 11: Establecer procedimiento de verificación y validación Paso 12: Establece documentación y mantenimiento de registro	

				Principios del HACCP	Principio 1: Enumerara todos los peligros posibles Principio 2: Determinar los Puntos de Control Críticos (PCC). Principio 3: Establecer el Límite o los Límites Críticos (LC) en cada PCC. Principio 4: Establecer un sistema de vigilancia del control de los PCC. Principio 5: Establecer las medidas correctoras Principio 6: Establecer procedimientos de verificación o de comprobación Principio 7: Establecer un sistema de registro y documentación
				Principios de BPM	Poner énfasis en su ámbito de capacitación de personal Instalaciones y edificios, tener en cuenta las condiciones de los exteriores y áreas adyacentes Equipos necesarios para la medición y control de plagas o pesticidas, equipos y control de la producción.
				Certificación del HACCP y BPM	El primer paso que debe dar las empresas industrializadoras de alimentos La información que se entrega a la entidad será una información confiable debido a que es como una declaración jurada. Posterior a ello se efectuará una auditoría previa del Sistema Luego como fase pre final Los resultados de la revisión deben demostrar el cumplimiento estricto de los 7 principios básicos del HACCP y sus doce pasos, para lograr estos principios
				Organismos de control de calidad de las empresas exportadoras del Perú.	INDECOPI Dirección General de Salud Ambiental e inocuidad alimentaria (DIGESA)
PE1 De qué manera el desarrollo de los	OE1 Describir el desarrollo de procedimientos de	HE1 El desarrollo de procedimientos de un	Variable Y: Inocuidad	Inocuidad alimentaria	Importancia de la inocuidad de los alimentos

<p>procedimientos de un sistema de gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa Lima 2018?</p>	<p>un sistema de gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa Lima 2018.</p>	<p>sistema de gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa Lima 2018.</p>		<p>Sistemas de Gestión de la Calidad e Inocuidad Alimentaria</p>		
<p>PE2 ¿De qué manera la aplicación de los principios de los sistemas HACCP y BPM incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa Lima 2018?</p>	<p>OE2 Demostrar que la aplicación de los principios de los sistemas HACCP y BPM inciden en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.</p>	<p>HE2 La aplicación de los principios de los sistemas HACCP y BPM si incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.</p>		<p>Cadena Alimentaria</p>	<p>Etapas de la cadena alimenticia</p>	
<p>PE3 De qué manera la certificación de los sistemas HACCP y BPM incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018?</p>	<p>OE3 Hay que explicar que la certificación de los sistemas HACCP y BPM incide en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa Lima 2018.</p>	<p>HE3 La certificación de los sistemas HACCP y BPM si incide en la inocuidad de la confianza de los productos de una empresa Lima 2018.</p>		<p>Rol de la Empresa</p>		

APÉNDICE B MATRÍZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA			
				MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Están asociados a la Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP Y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora lima 2018	Variable Independiente: Gestión de Calidad.	D1. Gestión	1. Qué grado de calidad les asignaría a los elementos del sistema de gerencia: estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos.				
			2. Qué grado de calidad le asignaría al nivel de impacto de los sistemas HACCP y BPM en el desarrollo de la producción de la empresa.				
			3. Qué grado de calidad le atribuiría al control de procesos de los sistemas HACCP y BPM en la producción.				
			4. Qué grado de calidad se les asigna a los procedimientos de los sistemas HACCP y BPM en el control de la inocuidad				
			5. Qué grado de calidad le asignaría a la certificación de los sistemas HACCP y BPM y la capacitación de personal.				
			6. Qué grado de calidad les asignaría a los procesos de la gestión de calidad del equipo capacitado, encargado de la implementación y elaboración y control en HACCP y BPM.				
		D2. Procedimientos	7. Qué nivel de evaluación les asignaría a los procedimientos actuales de la gerencia de producción.				
			8. Qué nivel de evaluación le asignaría al control de los procedimientos de la gerencia de producción.				
			9. Qué nivel de evaluación le asignaría al impacto que tiene el control y supervisión de procesos.				

Variable Dependiente: Inocuidad	D3. Procesos	<ol style="list-style-type: none"> 10. Qué nivel de evaluación les asignaría a los recursos que aplica la empresa para lograr los objetivos de la calidad. 11. Qué nivel de evaluación les asignaría a los procesos para obtener un producto o servicio para satisfacer al cliente. 12. Qué evaluación le asignaría a PHVA: planificar las actividades, hacer las actividades, verificar las actividades declaradas y actuar sobre aquellas actividades que no se lograron. 13. Qué evaluación les asignaría a las actividades necesarias de entradas requeridas (los insumos) para lograr las salidas esperadas o (producto). 14. Qué evaluación le asignaría a la secuencia e interacción de quien entrega los insumos y a quien se le entrega los productos terminados. 15. Qué evaluación le asignaría a los criterios y métodos para que la operación esté bajo control. 16. Qué nivel de evaluación le asignaría a los recursos humanos, financieros, físicos o de infraestructura, tecnológicos y el medio ambiente donde se desarrolla el proceso. 17. Qué nivel de evaluación le asignaría a las autoridades responsables para estos procesos. 18. Qué nivel de evaluación le asignaría a la determinación de riesgos y oportunidades que tiene el proceso para prevenir inconvenientes y aprovechar oportunidades considerando aspectos relevantes que afectan al proceso. 19. Qué nivel de evaluación le asignaría a los instrumentos y herramientas de verificación y control estadístico para asegurar el logro de los resultados previstos. 20. Qué nivel de evaluación le asignaría al proceso de mejora constante
	D1. Procedimientos	<ol style="list-style-type: none"> 21. Qué nivel de evaluación le asignaría al equipo capacitado, encargado de la implementación y elaboración y control en HACCP y BPM. 22. Qué nivel de evaluación le asignaría al conocimiento de los productos que se elaboran o transforman en la empresa. 23. Qué nivel de evaluación le asignaría al flujo pretendido, destino y fin de los productos de la empresa. 24. Qué nivel de evaluación le asignaría al diagrama de flujo de

la empresa.

25. Qué nivel de evaluación le asignaría a la confirmación en el lugar y de manera ocular de que las operaciones se encuentran plasmadas en el diagrama de flujo para cada proceso o producto.
 26. Qué nivel de evaluación le asignaría a las medidas de control de cada proceso del producto, para cada riesgo encontrado.
 27. Qué nivel de evaluación le asignaría a los puntos críticos de control PCC, validados por el equipo capacitado en HACCP y BPM.
 28. Qué nivel de evaluación le asignaría al valor máximo o mínimo de sus parámetros biológicos, físicos y químicos observados en su PCC.
 29. Qué nivel de evaluación le asignaría al monitoreo del PCC si está bajo control.
 30. Qué nivel de evaluación le asignaría al registro de los PCC para tomar las medidas correctivas antes de soltar el producto al mercado.
 31. Qué nivel de evaluación le asignaría al proceso de verificación y validación no controladas y observadas que determinan la validez del HACCP.
 32. Qué nivel de evaluación le asignaría a la documentación de actos y procesos, revisado por el equipo del HACCP, garantizando que el producto salga al mercado en una situación de inocuidad.
- D2. Aplicación de los principios de los Sistemas HACCP Y BPM**
33. Qué nivel de evaluación le asignaría al análisis de peligro en cada fase y determina las medidas para controlar los peligros identificados según el 1º principio del HACCP.
 34. Qué nivel de evaluación le asignaría a la determinación de los puntos de controles críticos según 2º principio del HACCP.
 35. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de los límites críticos en cada punto de control crítico PCC según 3º principio HACCP.
 36. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de un sistema de vigilancia del control de los PCC, según 4º

principio HACCP.

37. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de medidas correctoras cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está determinado, según 5º principio HACCP.
38. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de la verificación para confirmar que el sistema HACCP funciona eficazmente, según 6º principio HACCP.
39. Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de un sistema registro de las incidencias de todos los procedimientos, según 7º principio HACCP.
40. Qué nivel de evaluación le asignaría a la capacitación del personal en: el proceso de la cadena alimentaria, conciencia de higiene integral, exámenes preventivos de salud, educación, entrenamiento en el proceso, instalaciones sanitarias, según 1º principio BPM.
41. Qué nivel de evaluación le asignaría a las condiciones de las instalaciones: áreas comunes, servicios higiénicos, lava manos en diferentes puntos, vestidores, áreas sociales y de recreación, de mantenimiento, ventilación adecuado, suministro de agua saludable, área de residuos, almacenes de materias primas y de productos terminados. Según 2º principio BPM.
42. Qué nivel de evaluación le asignaría a los equipos de medición, control de plagas y pesticidas, equipos de control de la producción. Según 3º principio BPM.
43. Qué nivel de evaluación le asignaría a la documentación de los riesgos para utilizarlo como acción para disminuir la devolución de productos, quejas y reclamos según BPM.
44. Cómo califica la presentación ante DIGESA de la solicitud, donde se contempla los datos totales del producto y el resultado de los análisis microbiológicos, para obtener la certificación.
45. Cómo califica la verificación de DIGESA, posterior al

Registro Sanitario.

46. Cómo califica el Certificado de validación técnica del Plan HACCP y BPM, emitido por DIGESA.
47. Cómo califica la auditoría previa del sistema para conocer el estado en el que se encuentra la empresa, para realizar las correcciones a las observaciones por DIGESA.
48. Cómo califica la fase pre-final para hacer el seguimiento de las correcciones hechas a las observaciones, verificando la efectividad de la empresa
49. Cómo califica los resultados del cumplimiento estricto de la aplicación de los sistemas HACCP y BPM para obtener la certificación por DIGESA.

APÉNDICE INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD RICARDO PALMA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA EXPORTADORA

Cuestionario para medir el diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los sistemas HACCP Y BPM y su incidencia en la confianza de los productos de una empresa exportadora Lima 2018

OBJETIVO:

Analizar la Gestión de Calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018.

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del objetivo planteado.

Al responder cada uno de los ítems, marcar con un círculo solo una de las alternativas propuestas. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD					
Nº	D1. Gestión.	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Qué grado de calidad les asignaría a los elementos del sistema de gerencia: estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos.				
2	Qué grado de calidad le asignaría al nivel de impacto de los sistemas HACCP y BPM en el desarrollo de la producción de la empresa.				
3	Qué grado de calidad le atribuiría al control de procesos de los sistemas HACCP y BPM en la producción.				
4	Qué grado de calidad se les asigna a los procedimientos de los sistemas HACCP y BPM en el control de la inocuidad.				
5	Qué grado de calidad le asignaría a la certificación de los sistemas HACCP y BPM y la capacitación de personal.				
6	Qué grado de calidad les asignaría a los procesos de la gestión de calidad del equipo capacitado, encargado de la implementación y elaboración y control en HACCP y BPM.				
	D2. Procedimientos.	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
7	Qué nivel de evaluación les asignaría a los procedimientos actuales de la gerencia de producción.				
8	Qué nivel de evaluación le asignaría al control de los procedimientos de la gerencia de producción.				
9	Qué nivel de evaluación le asignaría al impacto que tiene el control y supervisión de procesos.				
	D3. Procesos.	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
10	Qué nivel de evaluación les asignaría a los recursos que aplica la empresa para lograr los objetivos de la calidad.				
11	Qué nivel de evaluación les asignaría a los procesos para obtener un producto o servicio para satisfacer al cliente.				
12	Qué evaluación le asignaría a PHVA: planificar las actividades, hacer las actividades, verificar las actividades declaradas y actuar sobre aquellas actividades que no se lograron.				
13	Qué evaluación les asignaría a las actividades necesarias de entradas requeridas (los insumos) para lograr las salidas esperadas o (producto).				
14	Qué evaluación le asignaría a la secuencia e interacción de quien entrega los insumos y a quien se le entrega los productos terminados.				

15	Qué evaluación le asignaría a los criterios y métodos para que la operación esté bajo control.				
16	Qué nivel de evaluación le asignaría a los recursos humanos, financieros, físicos o de infraestructura, tecnológicos y el medio ambiente donde se desarrolla el proceso.				
17	Qué nivel de evaluación le asignaría a las a las autoridades responsables para estos procesos.				
18	Qué nivel de evaluación le asignaría a la determinación de riesgos y oportunidades que tiene el proceso para prevenir inconvenientes y aprovechar oportunidades considerando aspectos relevantes que afectan al proceso.				
19	Qué nivel de evaluación le asignaría a los instrumentos y herramientas de verificación y control estadístico para asegurar el logro de los resultados previstos.				
20	Qué nivel de evaluación le asignaría al proceso de mejora constante.				
VARIABLE INOCUIDAD					
	D1. Procedimientos.	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
21	Qué nivel de evaluación le asignaría al equipo capacitado, encargado de la implementación y elaboración y control en HACCP y BPM.				
22	Qué nivel de evaluación le asignaría al conocimiento de los productos que se elaboran o transforman en la empresa.				
23	Qué nivel de evaluación le asignaría al flujo pretendido, destino y fin de los productos de la empresa.				
24	Qué nivel de evaluación le asignaría al diagrama de flujo de la empresa.				
25	Qué nivel de evaluación le asignaría a la confirmación en el lugar y de manera ocular de que las operaciones se encuentran plasmadas en el diagrama de flujo para cada proceso o producto.				
26	Qué nivel de evaluación les asignaría a las medidas de control de cada proceso del producto, para cada riesgo encontrado.				
27	Qué nivel de evaluación les asignaría a los puntos críticos de control PCC, validados por el equipo capacitado en HACCP y BPM.				
28	Qué nivel de evaluación le asignarías al valor máximo o mínimo de sus parámetros biológicos, físicos y químicos observados en su PCC.				

29	Qué nivel de evaluación le asignaría al monitoreo del PCC si está bajo control.				
30	Qué nivel de evaluación le asignaría al registro de los PCC para tomar las medidas correctivas antes de soltar el producto al mercado.				
31	Qué nivel de evaluación le asignaría al proceso de verificación y validación no controladas y observadas que determinan la validez del HACCP.				
32	Qué nivel de evaluación le asignaría a la documentación de actos y procesos, revisado por el equipo del HACCP, garantizando que el producto salga al mercado en una situación de inocuidad.				
	D2. Aplicación de los principios de los Sistemas HACCP Y BPM.	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
33	Qué nivel de evaluación le asignaría al análisis de peligro en cada fase y determina las medidas para controlar los peligros identificados según el 1º principio del HACCP.				
34	Qué nivel de evaluación le asignaría a la determinación de los puntos de controles críticos según 2º principio del HACCP.				
35	Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de los límites críticos en cada punto de control crítico PCC según 3º principio HACCP.				
36	Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de un sistema de vigilancia del control de los PCC, según 4º principio HACCP.				
37	Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de medidas correctoras cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está determinado, según 5º principio HACCP.				
38	Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de la verificación para confirmar que el sistema HACCP funciona eficazmente, según 6º principio HACCP.				
39	Qué nivel de evaluación le asignaría al establecimiento de un sistema registro de las incidencias de todos los procedimientos, según 7º principio HACCP.				
40	Qué nivel de evaluación le asignaría a la capacitación del personal en: el proceso de la cadena alimentaria, conciencia de higiene integral, exámenes preventivos de salud, educación, entrenamiento en el proceso, instalaciones sanitarias, según 1º principio BPM.				

41	Qué nivel de evaluación les asignaría a las condiciones de las instalaciones: áreas comunes, servicios higiénicos, lava manos en diferentes puntos, vestidores, áreas sociales y de recreación, de mantenimiento, ventilación adecuado, suministro de agua saludable, área de residuos, almacenes de materias primas y de productos terminados. Según 2º principio BPM.				
42	Qué nivel de evaluación les asignaría a los equipos de medición, control de plagas y pesticidas, equipos de control de la producción. Según 3º principio BPM.				
43	Qué nivel de evaluación le asignaría a la documentación de los riesgos para utilizarlo como acción para disminuir la devolución de productos, quejas y reclamos según BPM.				
	D3. Certificación de los procesos.	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
44	Cómo califica la presentación ante DIGESA de la solicitud, donde se contempla los datos totales del producto y el resultado de los análisis microbiológicos, para obtener la certificación.				
45	Cómo califica la verificación de DIGESA, posterior al Registro Sanitario.				
46	Cómo califica el Certificado de validación técnica del Plan HACCP y BPM, emitido por DIGESA.				
47	Cómo califica la auditoría previa del sistema para conocer el estado en el que se encuentra la empresa, para realizar las correcciones a las observaciones por DIGESA.				
48	Cómo califica la fase pre-final para hacer el seguimiento de las correcciones hechas a las observaciones, verificando la efectividad de la empresa				
49	Cómo califica los resultados del cumplimiento estricto de la aplicación de los sistemas HACCP y BPM para obtener la certificación por DIGESA.				

Muchas Gracias por la atención

Gestión de calidad bajo el sistema HACCP y BPM y su incidencia en la confianza de la inocuidad de los productos de una empresa exportadora Lima 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	18%	2%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	8b19413c-d60c-4939-a5d1-890649652514.filesusr.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.tdx.cat Fuente de Internet	1%
7	oa.upm.es Fuente de Internet	1%
8	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%

[Handwritten signatures]

9	gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.com	1%
Fuente de Internet		
10	repositorio.ucv.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
11	wn.com	1%
Fuente de Internet		
12	repositorio.uarm.edu.pe	1%
Fuente de Internet		

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

